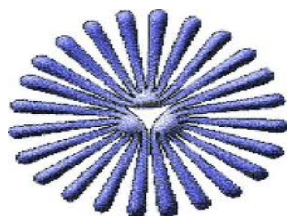


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



**دانشگاه پیام نور**

**دانشکده مدیریت**

**پایان نامه**

**جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد**

**در رشته مدیریت فناوری اطلاعات**

**عنوان پایان نامه:**

**امکان سنجی و ارائه راهکاری برای پیاده‌سازی مدیریت**

**دانش در محیط‌های بیمارستانی مطالعه موردی بیمارستان**

**امام خمینی (ره)**

**آرزو فرجی**

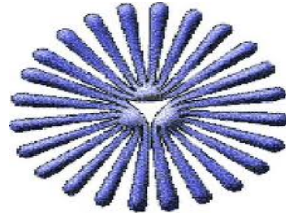
**استاد راهنما:**

**جناب آقای دکتر علی ربیعی**

**استاد مشاور:**

**جناب آقای دکتر امیر هوشنگ تاج‌فر**

**اردیبهشت ۱۳۹۳**



**دانشگاه پیام نور**

**دانشکده مدیریت**

**پایان نامه**

**جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد**

**در رشته مدیریت فناوری اطلاعات**

**عنوان پایان نامه:**

**امکان‌سنجی و ارائه راهکاری برای پیاده‌سازی مدیریت**

**دانش در محیط‌های بیمارستانی مطالعه موردی بیمارستان**

**امام خمینی (ره)**

**آرزو فرجی**

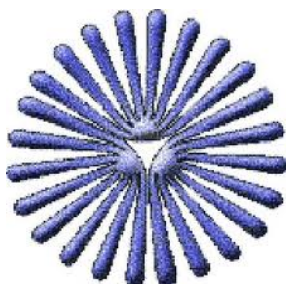
**استاد راهنما:**

**جناب آقای دکتر علی ربیعی**

**استاد مشاور:**

**جناب آقای دکتر امیر هوشنگ تاج‌فر**

**اردیبهشت ۱۳۹۳**



تاریخ ...../...../.....

شماره.....

دانشگاه پیام نور

بسمه تعالی

### صورتجلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

جلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد خانم..... دانشجوی

رشته..... به شماره دانشجویی..... تحت عنوان

«.....»

با حضور هیات داوران در روز..... مورخ...../...../..... ساعت..... در

محل ساختمان..... برگزار شد و هیات داوران پس از بررسی، پایان نامه مذکور را

شایسته نمره به عدد..... به حروف..... با درجه..... تشخیص داد.

ردیف	نام و نام خانوادگی	هیات داوران	مرتبۀ دانشگاهی	دانشگاه/مؤسسه	امضاء
۱		استاد راهنما			
۲		استاد مشاور			
۳		استاد داور			
۴		نماینده تحصیلات تکمیلی			

تقدیم به سه وجود مقدس:

آنان که ناتوان شدند تا ما به توانایی برسیم...

موهایشان سپید شد تا ما رو سپید شویم...

و عاشقانه سوختند تا گرمابخش وجود ما و روشنگر راهمان باشند...

پدرانمان

مادرانمان

استادانمان

## تشکر و قدردانی

به نام خداوند متعال و سپاس از هر آنچه نعمت بیکران که بهره‌مندم ساخته است. در اینجا بر خود لازم دانسته که نهایت سپاس و قدردانی را نسبت به تمام عزیزانی که در انجام این پژوهش از راهنمایی‌ها و مساعدت‌های با ارزش آنان اعم از استادان محترم دانشگاه، مدیران و کارشناسان ارشد، و همچنین عزیزانی که از حمایت‌های معنوی آنها، بهره‌مند بوده‌ام، ابراز نموده و توفیق روز افزونشان را از درگاه احدیت آرزو نمایم.

به خصوص از استادان گرامی جناب آقایان دکتر علی ربیعی و دکتر تاج‌فر که به سبب قبول زحمت هدایت این تحقیق و راهنمایی‌های با ارزششان کمال سپاس و امتنان را دارم.

آرزو فرجی

اردیبهشت ۱۳۹۳

تشکر ویژه‌ای دارم از

پدر و مادر عزیزم

که مرا در این راه مورد حمایت‌های خود قرار داده‌اند.

## چکیده

با پیشرفت هر روزه دانش پزشکی و فناوری اطلاعات، اطلاعات دانش پزشکی بیش از پیش منتشر می‌گردد و حجم وسیعی از اطلاعات را به وجود می‌آورد. در این راه مدیریت دانش به ارزیابی و تصمیم‌گیری منطقی در مواقع بحرانی کمک می‌نماید. در بسیاری از جوامع پیشرفته و نیمه پیشرفته از سیستم مدیریت دانش در مراکز بهداشتی و درمانی به منظور اتخاذ تصمیمات درست به‌هنگام و حیاتی استفاده شده‌است. در مراکز بهداشتی و درمانی تصمیمات اتخاذ شده توسط پرسنل درمانی از حساسیت بالایی برخوردار بوده و پرسنل درمانی باید بتوانند در مواقع بحرانی درست‌ترین تصمیم را اتخاذ نمایند. در این تحقیق که از نوع کاربردی بوده پس از مطالعه بر نمونه‌های پیاده‌سازی شده و بررسی ویژگی‌های کلیدی مدیریت دانش پرسشنامه‌ای جهت امکان‌سنجی پیاده‌سازی مدیریت دانش بین پزشکان و پرستاران بیمارستان امام خمینی توزیع گردید و ۱۱۰ پرسشنامه عودت داده شد. تحلیل‌های آماری جهت امکان‌سنجی با نرم افزار SPSS19 صورت گرفته شد و مؤلفه‌های ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی، رهبری و فناوری اطلاعات مورد بررسی قرار گرفته شد و در نهایت نتیجه‌گیری نهایی برای متغیر وابسته و برآورد ریسک حاصل از پیاده‌سازی با نرم‌افزار MATLAB صورت پذیرفت. نتایج حاصله نشان دهنده این مطلب بود که وضعیت مؤلفه‌های تعیین شده در بیمارستان امام خمینی برای پیاده‌سازی مدیریت دانش مناسب نبوده و سازمان دارای آمادگی لازم نمی‌باشد در نتیجه ریسک حاصل از پیاده‌سازی آن با کمک تصمیم‌گیری فازی برابر با ۵۰٪ موفقیت و ۵۰٪ شکست برآورد گردید.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، سیستم مدیریت دانش، عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش



۱	فصل اول : کلیات پژوهش
۲	مقدمه
۳	شرح موضوع پژوهش و منطق پشتوانه آن
۴	زمینه‌ی پژوهش
۴	پرسش‌های پژوهش
۵	اهداف پژوهش
۶	سابقه و ضرورت انجام تحقیق
۸	فرضیه‌های پژوهش
۸	کاربردهای پژوهش
۹	مزایای حاصل از پژوهش
۹	روش تحقیق
۱۰	روش و ابزار گردآوری اطلاعات
۱۱	جامعه آماری
۱۲	قلمرو زمانی و مکانی تحقیق
۱۲	ساختار کلی پایان نامه
۱۴	فصل دوم : مروری بر ادبیات موضوع

۱۵	..... مقدمه
۱۵	..... مدیریت دانش
۱۶	..... داده‌ها ، اطلاعات و دانش :
۱۸	..... دانش مستتر و آشکار
۱۹	..... تعاریف مدیریت دانش
۲۰	..... نقش افراد در مدیریت دانش
۲۲	..... عوامل مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش
۲۶	..... پیاده سازی سیستم مدیریت دانش
۲۷	..... سیستمهای مدیریت دانش
۲۷	..... موانع پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمانها
۳۰	..... پیاده سازی سیستم مدیریت دانش
۳۱	..... مدل‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش
۳۱	..... مروری کلی بر مدل‌های اصلی
۳۴	..... مدیریت دانش مراقبت‌های بهداشتی و درمانی
۳۵	..... تعریف مدیریت دانش مراقبت‌های بهداشتی و درمانی (HKM)
۳۵	..... رویکرد مدیریت دانش مراقبت‌های بهداشتی و درمانی

۳۷	مدیریت دانش مراقبت‌های بهداشتی و درمانی به عنوان یک استراتژی.....
۳۷	طبیعت دانش بهداشت و درمان .....
۳۹	اهمیت فعالانه مدیریت و دانش پزشکی .....
۴۱	مطالعات پیشین صورت گرفته .....
۴۱	مروری بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش در مراکز بهداشتی و درمانی مالزی .....
۴۲	تأثیر پیاده‌سازی مدیریت دانش در بیمارستانها: مطالعه اکتشافی در تایوان .....
	سنجش میزان تأثیر عوامل مؤثر بر پیاده سازی مدیریت دانش از دیدگاه مدیران و سرپرستان بیمارستان‌های منتخب خصوصی شهر اصفهان .....
۴۳	رابطه بین مولفه‌های فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش مورد مطالعه: بیمارستان شهید هاشمی نژاد تهران.....
۴۴	طراحی مدل پیاده‌سازی نظام مدیریت دانش در سازمانهای دولتی .....
۴۵	شناسایی و رتبه بندی عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش با هدف رویکرد گسترش استفاده از منطق فازی .....
۴۶	جمع بندی: .....
۴۸	فصل سوم روش شناسی تحقیق .....
۴۹	مقدمه .....
۴۹	روش جمع آوری داده‌ها .....

۵۰	طراحی پرسشنامه
۵۲	روایی و پایایی
۵۳	متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق
۵۴	متغیرهای مستقل تحقیق
۵۵	متغیرهای وابسته تحقیق
۵۵	فرضیه‌ها و مدل پیشنهادی تحقیق
۵۶	معیارها و شاخصهای تحقیق
۶۰	روش‌های آماری
۶۰	آزمون دوجمله‌ای و آزمون فریدمن با نرم افزار SPSS19
۶۰	آزمون t تک نمونه‌ای با نرم افزار SPSS19
۶۱	تحلیل واریانس با آزمون Tukey HSD با نرم افزار SPSS19
۶۱	منطق فازی
۶۲	نحوه کاربرد منطق فازی
۶۳	تفاوت میان نظریه احتمالات و منطق فازی
۶۵	مدل پیشنهادی بر اساس مدل هیسیگ
۶۶	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۶۷	..... مقدمه
۷۰	..... تبیین و تفسیر متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق
۷۱	..... مقایسه بخش‌های مختلف جامعه آماری به کمک تحلیل واریانس:
۷۴	..... بررسی فرضیه‌های تحقیق
۷۷	..... اولویت بندی عوامل کلیدی موفقیت
۷۷	..... محاسبه متغیر وابسته تحقیق
۷۸	..... اجزای سیستم فازی
۸۴	..... نتیجه به دست آمده از بررسی متغیر وابسته
۸۵	..... فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۸۶	..... مقدمه
۸۶	..... نتایج و دستاوردهای حاصل از تحقیق
۸۸	..... پاسخ به سؤالات اصلی پژوهش
۹۰	..... محدودیت‌های تحقیق
۹۱	..... پیشنهادات و ارائه راهکارهای پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز
۹۵	..... مدل نهایی تحقیق
۹۶	..... پیشنهادات برای تحقیقات آتی

فهرست منابع و مآخذ ..... ۹۷

منابع فارسی: ..... ۹۸

پیوست ب. سوالات پرسشنامه جهت توزیع در بین خبرگان ..... ۱۰۵

پیوست ج. جهت توزیع در نمونه آماری (بیمارستان امام خمینی) ..... ۱۱۰

## فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۱ ساختار کلی پایان نامه ..... ۱۳
- شکل ۲-۲ ابعاد مدیریت دانش مراقبت‌های بهداشتی و درمانی ..... ۳۶
- شکل ۱-۳ مدل استفاده شده در تحقیق ..... ۶۵
- شکل ۱-۴ اجزای سیستم منطق فازی ..... ۷۸
- شکل ۲-۴ ورودی‌های سیستم منطق فازی ..... ۷۹
- شکل ۳-۴ خروجی سیستم منطق فازی ..... ۸۰
- شکل ۴-۴ قوانین سیستم منطق فازی ..... ۸۱
- شکل ۵-۴ خروجی نهایی سیستم منطق فازی ..... ۸۳
- شکل ۱-۵ مدل استفاده شده در تحقیق ..... ۹۵

## فهرست جداول

- جدول ۱-۲ مقایسه عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش و پیاده‌سازی در محیط بیمارستانی ... ۴۷
- جدول ۱-۳ جدول میزان اندازه‌گیری شاخص‌ها ..... ۵۱
- جدول ۲-۳ مقدار آلفای کرونباخ ..... ۵۷
- جدول ۳-۳ شاخص‌های متغیرهای مستقل تحقیق ..... ۵۹
- جدول ۱-۴ نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق ..... ۷۱
- جدول ۲-۴ مقایسه بخش‌های مختلف جامعه آماری ..... ۷۳
- جدول ۳-۴ نتایج الویت بندی متغیرهای مستقل ..... ۷۷
- جدول ۴-۴ قوانین منطق فازی ..... ۸۲



## فصل اول : کلیات پژوهش

گستره علوم روز به روز وسیع تر و پر دامنه تر می گردد. از جمله تحولات چشم گیر در قلمرو علوم مدیریت، بروز و ظهور پدیده‌هایی همچون مدیریت دانش<sup>۱</sup> می باشد. برای موفقیت سازمان، دانش به عنوان یک سرمایه، باید بین انسان‌ها قابل مبادله بوده و توانایی رشد داشته باشد. دانش نحوه حل مشکلات، می تواند کسب شود و بدین ترتیب مدیریت دانش قادر خواهد بود یادگیری سازمانی را که منجر به خلق دانش دیگری می شود، توسعه دهد. سازمان‌های آگاه می دانند که دانش، سرمایه‌های فکری است و تنها سرمایه‌های است که با گذشت زمان تغییر می کند و اگر به طور موثری مهار شود، می تواند وضعیت رقابتی سازمان را حفظ نماید. استفاده از کل منابع فکری سازمان، می تواند مزایای مالی قابل توجهی را در پی داشته باشد. مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان‌ها در شناسایی، انتخاب، سازماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات مهم و مهارت‌هایی که بخشی از سابقه سازمان هستند و عموماً به صورت ساختار نیافته در سازمان وجود دارند، یاری می‌رساند. به کمک مدیریت دانش، مفاهیم و روش‌ها، روشن می‌شوند، چالش‌ها واضح‌اند و می‌توان بر آنها غلبه نمود، منافع مشخص‌اند و می‌توانند قابل توجه باشند. در اینجا موضوعات کلیدی، حمایت اجرایی و ارزیابی موفقیت هستند و مسائل تکنولوژیکی در مقایسه با این موارد، از اهمیت چندانی برخوردار نیستند. جهت موفقیت در اجرای مدیریت دانش، عوامل کلیدی متعددی وجود دارند که در شرایط و فرهنگ‌های مختلف، متفاوت می‌باشند.

محیط‌های بیمارستانی از جمله سازمان‌هایی هستند که با به اشتراک گذاری دانش کسب شده توسط پزشکان و پرستاران در طول سالیان متوالی و به صورت روزانه و یا ماهیانه می‌توانند به عملکرد بهتری دست یافته و با

---

<sup>۱</sup> -knowledge management

سرعت بیشتری پاسخگوی نیاز بیماران خود باشند و به افزایش دانش سازمانی کمک نمایند. بنابراین، سازمان-هایی موفق‌تر هستند که زودتر، سریع‌تر و بهتر از رقبا یاد بگیرند و این یادگیری و آموخته‌ها را در فرایندهای کاری خود نشان دهند. دقیقاً به همین دلیل است که مفهوم سازمان یادگیرنده و یادگیری سازمانی در سال‌های اخیر مطرح شده و رشد قابل توجهی داشته است. سایمون یادگیری سازمانی را، رشد بیش و تجدید ساختار و بازنگری موفقیت‌آمیز مشکلات سازمانی توسط افراد که نتایج آن در عوامل ساختاری و نتایج سازمان منعکس می‌شود، تعریف کرده است.

در این فصل شرح موضوع و زمینه پژوهش، سؤالاتی که محقق در جستجوی پاسخ به آن‌هاست، اهداف و سابقه تحقیق، فرضیه‌های پژوهش، کاربردها و مزایای حاصل از پژوهش، روش انجام تحقیق، ابزار گردآوری اطلاعات، جامعه آماری، قلمرو زمانی و مکانی تحقیق بیان خواهد شد.

## ۲-۱ شرح موضوع پژوهش و منطق پشتوانه آن

رویکرد دولت در برنامه چهارم توسعه و برنامه چشم‌انداز بیست ساله، الویت دادن به دانایی محوری و حرکت به سمت اقتصاد دانش محور است تا ایران در سال ۱۴۰۴ به کشور نخست منطقه آسیا از تمامی ابعاد اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی تبدیل شود. تحقق این آرمان، ملزوم به آن است که الزامات دیده شود و برنامه-های راهبردی، متناسب با محوریت دانایی تدوین و اجرا گردد. پیاده‌سازی مدیریت دانش یکی از این موارد است که تمامی سازمان‌ها باید مورد توجه قرار دهند.

امروزه وابستگی سازمان‌های مراقبت‌های بهداشتی به فعالیت‌های مدیریت دانش جهت ارتقاء کیفیت خدمات درمانی، نوآوری، انعطاف پذیری و هم‌سویی با تغییرات، افزایش پیدا کرده است. چالش مهم پیش رو

در اینجا دسته‌بندی دانش، ساختاربندی محتوای دانش، مورد استفاده قرار دادن دانش، تعامل برقرار کردن و شناسایی منابع لازم برای نگهداری محتوای دانش می‌باشد.

به طور حتم محیط‌های بهداشتی و درمانی کشور عزیزمان به خصوص محیط‌های بیمارستانی برای بهبود عملکرد خود به سیستم مدیریت دانش نیاز خواهند داشت. با سرعت و دقت بیشتری عمل کرده و تصمیمات بهتری را اتخاذ نمایند. همچنین با گسترش فناوری اطلاعات و حمایت آن از مدیریت دانش، بدون آموزش پرسنل در به کارگیری این فناوری تأثیر گذار نخواهد بود.

### ۳-۱ زمینه‌ی پژوهش

موارد اشاره شده زیر زمینه‌ساز انجام این پژوهش می‌باشد:

۱. تأثیر مدیریت دانش بر افزایش کارایی سازمان‌ها
۲. عدم وجود تحقیقات کافی در زمینه پیاده‌سازی مدیریت دانش و اثرات آن در محیط‌های بیمارستانی
۳. نیاز پرسنل درمانی به عملکردی سریع و اخذ تصمیمات سریع در کوتاه‌ترین زمان
۴. لزوم به روز بودن پرسنل درمانی و نیاز پرسنل به استفاده از تجربیات یکدیگر

### ۴-۱ پرسش‌های پژوهش

مسئله اصلی در این تحقیق را می‌توان به صورت زیر عنوان کرد:

"امکان سنجی و ارائه راهکاری برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در محیط‌های بیمارستانی"