

## بررسی تأثیر زیرساخت های مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در کارکنان معاونت آموزشی

دانشگاه علوم پزشکی مشهد

The Influence of Knowledge Management Infrastructure on Organizational Performance of Staff of Education Vice-Presidency Department of Mashhad University of Medical Sciences

دکتر امیر حسین امیرخانی<sup>۱</sup>، محبوبه حاجی زاده صفار<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دانشیار، دکتری مدیریت تحول سازمانی، دانشگاه پیام نور تهران غرب، تهران، ایران  
<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت تحول سازمانی، دانشگاه پیام نور تهران غرب، تهران، ایران

نویسنده مسؤول: محبوبه حاجی زاده صفار

نشانی نویسنده مسؤول، مشهد، خیابان دانشگاه، ساختمان ریاست دانشگاه علوم پزشکی (قرشی)، مدیریت امور هیات علمی، تلفن: ۰۵۱۳۸۴۰۳۵۵۵، پست الکترونیک: hajizadehm1@mums.ac.ir

### چکیده

های پژوهش با استفاده از روش آماری میانگین و ضریب همبستگی پیرسون و با استفاده از نرم افزار spss تحلیل گردید.

**یافته ها:** بین بعد همکاری و عملکرد سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود داشت. بعد اعتماد، فرهنگ یادگیری، بعد ترویج، بعد پشتیبانی فناوری اطلاعات، تحصیل دانش، تبدیل دانش، کاربرد دانش، حفاظت دانش و یادگیری سازمانی با عملکرد سازمانی ارتباط مثبت و معنادار مشاهده شد.

**نتیجه گیری:** در معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد آمادگی نسبتاً مناسبی برای اجرای فرایندهای مدیریت دانش وجود دارد و بر این اساس جهت شناسایی دانش کلیدی تمرکز بر فرایندهای سازمان ضروری به نظر می رسد.

**کلیدواژه ها:** مدیریت دانش، عملکرد سازمانی، کارکنان دانشگاه علوم پزشکی

**مقدمه:** امروزه، دانش به یک منبع کلیدی اقتصاد و عامل موفقیت سازمان ها تبدیل شده است و همین امر باعث مطرح گردیدن مفاهیم مختلف در مدیریت دانش شده است. با وجود آنکه در مدارک علمی متعددی ارتباط مدیریت دانش با عملکرد سازمانی بیان گردیده است، اما تلاش های اندکی برای نشان دادن این موضوع انجام گرفته است.

**روش کار:** این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین مولفه های زیرساختهای مدیریت دانش با عملکرد سازمانی انجام شده است. روش تحقیق توصیفی - پیمایشی است. حجم نمونه آماری با استفاده از روش کوکران ۳۹ نفر بوده است. ابزار گردآوری داده ها پرسش نامه استاندارد شرون لاوسن که پس از بومی سازی به تایید چند نفر صاحب نظر در دانشگاه علوم پزشکی مشهد رسیده است. ضریب پایایی پرسش نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۹۱ صدم بدست آمده بوده و روایی صوری و محتوایی به وسیله ی خبرگان مدیریت دانش تایید گردید. داده

## مقدمه

سازمان‌ها را در طراحی و اجرای مدیریت دانش یاری خواهد نمود. بنابراین عوامل موفقیت، فعالیت‌ها و اقدامات ضروری در اجرای مدیریت دانش هستند. مدیریت دانش، رویکرد ساختار یافته‌ای است که با ایجاد شرایط خلق، تسهیم و کاربرد دانش، توانایی سازمان و سرعت اثربخشی در تحویل خدمات را افزایش داده و در سه سطح فردی، تیمی و سازمانی می‌تواند قرار داشته باشد (لی، ۲۰۰۳). در سطح سازمانی، مدیریت دانش منافع زیادی از جمله ارتقای عملکرد سازمان از طریق کارایی، بهره‌وری، کیفیت و نوآوری به همراه دارد. سازمان‌هایی که در بحث مدیریت دانش در سطح بالایی قرار دارند، بهتر قادرند در پاسخ به تغییرات سریع محیطی و گسترش ایده‌های نوآورانه در محصول و خدمات، عملکردشان را بهبود دهند (مالهوترا<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴).

پژوهش‌های انجام شده در ارتباط با مدیریت دانش همه جنبه‌های زیرساخت‌های مدیریت دانش را در نظر نگرفته و یا دارای دیدگاهی جامع در این خصوص نبوده‌اند. از آنجایی که در این تحقیق تلاش می‌شود، دیدگاهی کلی در ارتباط با زیرساخت‌های مذکور ارائه گردد و تاثیر آن را بر عملکرد سازمان مورد سنجش قرار گیرد، کاری نو و دارای ارزش می‌باشد.

## روش کار

روش پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت روش، توصیفی از نوع همبستگی است. از آنجایی که در مقاله حاضر به توصیف عینیت‌های موجود اقدام گردید می‌توان تحقیق حاضر را در زمره تحقیقات توصیفی قرار داد. در تحقیقات توصیفی بدون توجه به علل قضا و رویدادها فقط چگونه بودن کیفیت و کمیت داده‌ها مورد نظر می‌باشد همچنین در تحقیقات همبستگی محقق با استفاده از اطلاعات بدست آمده وجود یا عدم وجود ارتباط بین متغیرها را مشخص می‌کند (خاکی، ۱۳۸۹).

در تحقیق حاضر از آنجایی که محقق به دنبال تبیین رابطه دو متغیر مدیریت دانش و عملکرد سازمانی می‌باشد روش تحقیق همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد به تعداد ۳۹ نفر تشکیل دادند. برای مطالعه یک موضوع لازم نیست که همه آن جامعه مورد مشاهده و بررسی قرار گیرد، بلکه در اغلب موارد مشاهده جزئی از آن کافی است. به تعبیر دیگر بیشتر تحقیقات، نمونه‌گیری محقق را به مقصود می‌رساند. در این تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده شده است. حجم نمونه

شناخت دانش به عنوان یک منبع سازمانی، و نظریه‌های رشد و نیز ظهور سازمان‌های دانش‌بنیان، همگی کمک کردند تا حوزه جدیدی از مدیریت دانش در نظام‌های اطلاعاتی به وجود آید. این پیشرفت‌ها نشان می‌دهد که دانش در شکل‌های مختلف، مهمترین و اساسی‌ترین موضوعی که در سازمان‌های امروزی مورد توجه مدیران قرار می‌گیرد، مسئله استفاده از منابع و امکانات سازمان برای رسیدن به مزیت رقابتی پایدار است. امروزه منابع مانند گذشته تنها به زمین، تجهیزات، نیروی انسانی و منابع مالی محدود نمی‌شود، بلکه دانش به عنوان منبع حیاتی و راهبردی، نقش مهم و تعیین کننده‌ای در افزایش توان و قدرت رقابتی سازمان ایفا می‌کند. (تیس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰)

مدیریت دانش به عنوان یکی از آخرین مباحث نوین سازمانی مطرح شده در همین راستا به کمک سازمان‌ها آمده است. مدیریت دانش با در اختیار داشتن ابزارهای مناسب و توانمندی‌های لازم، عملکرد منابع انسانی را بهبود بخشیده و با مدیریت مؤثر سرمایه‌های فکری و ایجاد یک فرهنگ سازمانی دانش‌محور، جایگاه رقابتی سازمان را توسعه می‌دهد. (لی، ۲۰۰۳<sup>۲</sup>)

با مرور ادبیات کلاسیک این حوزه متوجه میشویم اغلب تعاریف به نکات مهم زیر اشاره دارند: مدیریت دانش مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و فرآیندها برای به دست آوردن، کنترل و بکارگیری دانش است. در این مقاله تلاش می‌شود به این سوال پاسخ داده شود که زیر ساخت‌های مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی چگونه تاثیر می‌گذارد؟

بنابراین با توجه به تعاریف یاد شده می‌توان بیان داشت که مدیریت دانش فرآیندی است که طی آن سازمان به ایجاد ارزش از دارایی‌های فکری خود می‌پردازد. در واقع مدیریت دانش کوششی هماهنگ برای تصرف دانش حیاتی سازمان، به اشتراک گذاشتن دانش سازمانی و ایجاد راهکارهایی برای بهبود فرآیند تصمیم‌گیری و افزایش بهره‌وری و نوآوری در سازمان است. در راستای رسیدن به اهداف ذکر شده، مدیریت دانش تلاش می‌کند دانش، خرد و تجربیات با ارزش کارکنان را به تصرف درآورده و به تسهیل‌پذیری و نگهداری دانش به عنوان دارایی‌های سازمان بپردازد. (هایسمن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳). طیف وسیعی از عوامل بر پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز مدیریت دانش نقش دارند که آگاهی از این مجموعه عوامل،

<sup>1</sup> Teece

<sup>2</sup> Lee

<sup>3</sup> Huysman

<sup>4</sup> Malhotra

### جدول ۱: خصوصیات دموگرافیک شرکت کنندگان

وضعیت	تعداد	درصد	
تحصیلات	کاردانی	۷	۱۷,۹٪
	کارشناسی	۱۰	۲۵,۶٪
	ارشد	۱۲	۳۰,۸٪
جنس	نامشخص	۱۰	۲۵,۶٪
	زن	۱۹	۴۸,۷٪
	مرد	۱۰	۲۵,۶٪
نامشخص	۱۰	۲۵,۶٪	

آماري با فرمول کوکران و انتخاب نمونه به روش تصادفی ساده بوده است. ابزار گردآوری داده ها پرسش نامه استاندارد شرون لاوسن که پس از بومی سازی به تایید چند نفر صاحب نظر در دانشگاه علوم پزشکی مشهد رسیده است. ضریب پایایی پرسش نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۹۱ صدم بدست آمده بوده و روایی صوری و محتوایی به وسیله ی خبرگان مدیریت دانش تایید گردید. داده های پژوهش با استفاده از روش آماری میانگین و ضریب همبستگی پیرسون و با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل گردید.

#### یافته ها

تجزیه و تحلیل توصیفی یافته ها نشان می دهد ۶۵ درصد نمونه آماری را زنان و حدود ۳۵ درصد را مردان تشکیل داده اند. ۱۸ درصد افراد دارای مدرک کاردانی و بیش از سی درصد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد بوده اند.

#### آزمون میانگین

نتایج آزمون میانگین نشان داد مقدار میانگین دو بعد همکاری و اعتماد با مقدار عددی آزمون (عدد ۳) تفاوت معناداری نکرد. دو بعد فرهنگ یادگیری و عدم تمرکز از میانگینی کمتر از مقدار آزمون (عدد ۳) برخوردار شد. میانگین بعد حمایت مدیریت با مقدار آزمون تفاوت معناداری نداشت. بعد ترویج از میانگینی کمتر از سه برخوردار بود. بعد پشتیبانی فناوری

اطلاعات از میانگینی بالاتر از سه برخوردار بود. میانگین تحصیل دانش با مقدار آزمون تفاوت معناداری نداشت. تبدیل دانش، کاربرد دانش و حفظ دانش از میانگینی کمتر از مقدار آزمون (عدد ۳) برخوردار بوده و میانگین دو بعد یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی با مقدار آزمون تفاوت معناداری نداشت.

### جدول ۲: توصیف زیرساخت های مدیریت دانش موثر بر عملکرد سازمانی

تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	میانگین
۳۹	۳.۱۵۹۰	۰.۵۴۹۰۳	۰.۰۸۷۹۱	همکاری
۳۹	۳.۲۱۵۸	۰.۶۷۲۸۴	۰.۱۰۹۱۵	اعتماد
۳۹	۲.۶۹۷۴	۰.۸۶۷۹۹	۰.۱۳۸۹۹	فرهنگ یادگیری
۳۹	۲.۵۵۹۰	۰.۶۹۹۱۴	۰.۱۱۱۹۵	عدم تمرکز
۳۹	۲.۸۹۲۳	۰.۷۷۱۶۶	۰.۱۲۳۵۷	حمایت مدیریت
۳۹	۲.۵۵۹۰	۰.۹۲۰۱۶	۰.۱۴۷۳۴	ترویج

پشتیبانی IT	۳۹	۳.۲۸۲۱	۰.۸۴۴۴۵	۰.۱۳۵۲۲
تحصیل دانش	۳۹	۲.۹۷۴۴	۱.۰۲۷۱۹	۰.۱۶۴۴۸
تبدیل دانش	۳۹	۲.۷۰۲۶	۰.۷۶۷۶۰	۰.۱۲۲۹۱
کاربرد دانش	۳۹	۲.۶۹۷۴	۰.۹۱۹۸۱	۰.۱۴۷۲۹
حفاظت از دانش	۳۹	۲.۶۷۱۸	۰.۷۵۶۰۱	۰.۱۲۱۰۶
یادگیری سازمانی	۳۹	۲.۹۹۴۹	۰.۸۵۵۳۱	۰.۱۳۶۹۶
عملکرد سازمانی	۳۹	۲.۹۱۵۸	۰.۹۱۸۲۵	۰.۱۴۷۲۰

جدول ۳: مقایسه مقادیر زیرساخت های مدیریت دانش موثر بر عملکرد با مقدار مورد انتظار

آزمون	درجه آزادی	سطح معنی داری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان با تفاوت ۹۵٪	
				بیشترین	کمترین
همکاری	۳۸	۰.۰۷۸	۰.۱۵۸۹۷	-۰.۱۹۰	۰.۳۳۶۹
اعتماد	۳۷	۰.۰۵۶	۰.۲۱۵۷۴	-۰.۰۵۴	۰.۴۳۶۹
فرهنگ یادگیری	۳۸	۰.۰۳۶	-۰.۳۰۲۵۶	-۰.۵۸۳۹	-۰.۰۲۱۲
عدم تمرکز	۳۸	۰.۰۰۰	-۰.۴۴۱۰۳	-۰.۶۶۷۷	-۰.۲۱۴۴
حمایت مدیریت	۳۸	۰.۳۸۹	-۰.۱۰۷۶۹	-۰.۳۵۷۸	۰.۱۴۲۵
ترویج	۳۸	۰.۰۰۵	-۰.۴۴۱۰۳	-۰.۷۳۳۹	-۰.۱۴۲۷
پشتیبانی IT	۳۸	۰.۰۴۴	۰.۲۸۲۰۵	۰.۰۰۸۹	۰.۵۵۵۸
تحصیل دانش	۳۸	۰.۸۷۷	-۰.۰۲۵۶۴	-۰.۳۵۸۶	۰.۳۰۷۳
تبدیل دانش	۳۸	۰.۰۲۰	-۰.۲۹۷۴۴	-۰.۵۴۶۳	-۰.۰۴۸۶
کاربرد دانش	۳۸	۰.۰۴۷	-۰.۳۰۲۵۶	-۰.۶۰۰۷	-۰.۰۰۴۴
حفاظت از دانش	۳۸	۰.۰۱۰	-۰.۳۲۸۲۱	-۰.۵۷۳۳	-۰.۰۸۳۱

یادگیری سازمانی	-۰.۰۳۷	۳۸	۰.۹۷۰	-۰.۰۰۵۱۳	-۰.۲۸۲۴	۰.۲۷۲۱
عملکرد سازمانی	-۰.۵۷۲	۳۸	۰.۵۷۰	-۰.۰۸۴۲۵	-۰.۳۸۲۲	۰.۲۱۳۷

#### آزمون همبستگی

نتایج آزمون همبستگی نشان داد بین بعد همکاری، و عملکرد سازمانی ( $r=0.51$  ,  $pv=0.001$ ) ارتباط مثبت و معناداری وجود داشت. به این معنا که هرچه بعد همکاری نمره بالاتری کسب کرده بود عملکرد سازمانی بهتر گزارش شد. (نمره بالاتری کسب کرد) بعد اعتماد با عملکرد سازمانی به مقدار ۶۷۶ هزارم ارتباط مثبت و معنادار داشت. فرهنگ یادگیری با عملکرد سازمانی ارتباط ۶۴۷ هزارم مثبت و معنادار داشت. میان بعد عدم تمرکز و حمایت مدیریت با عملکرد سازمانی ارتباط

معناداری مشاهده نشد. میان بعد ترویج و عملکرد سازمانی به مقدار ۵۶۵ هزارم، میان بعد پشتیبانی فناوری اطلاعات و عملکرد سازمانی ۳۶۸ هزارم، میان تحصیل دانش و عملکرد سازمانی به مقدار ۷۰۹ هزارم، میان تبدیل دانش و عملکرد سازمانی به مقدار ۷۸۴ هزارم، کاربر دانش و عملکرد سازمانی به مقدار ۷۶۴ هزارم، حفاظت دانش و عملکرد سازمانی ۵۷۲ هزارم و یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی ۷۶۷ هزارم مشاهده شد که معنادار بودن این ارتباطات با ضریب معنی داری بدست آمده تایید شد.

#### جدول ۴: ارتباط عملکرد سازمانی با زیرساخت های مدیریت دانش

متغیرهای زیرساخت ها	ضریب همبستگی	معناداری
همکاری	۰.۵۱۰	۰.۰۰۱
اعتماد	۰.۶۷۶	۰.۰۰
فرهنگ یادگیری	۰.۶۴۷	۰.۰۰
عدم تمرکز	۰.۱۰۶	۰.۵۲۲
حمایت مدیریت	۰.۲۴۳	۰.۱۳۵
ترویج	۰.۵۶۵	۰.۰۰
پشتیبانی IT	۰.۳۶۸	۰.۰۲۱
تحصیل دانش	۰.۷۰۹	۰.۰۰
تبدیل دانش	۰.۷۸۴	۰.۰۰
کاربرد دانش	۰.۷۶۴	۰.۰۰
حفاظت از دانش	۰.۵۷۲	۰.۰۰
یادگیری سازمانی	۰.۷۶۷	۰.۰۰
عملکرد سازمانی	۱	

#### بحث

بسیاری از سازمان ها مدیریت دانش را برای تصرف سرمایه های فکری کارکنانشان به کار می گیرند، نکته ی اساسی بحث مدیریت دانش این است که مقادیر متعدد دانش در باره ی ارباب رجوعان ، فرایند ها ، محصولات و خدمات در همه ی سطوح سازمان موجود است و اگر این

دانش بتواند یک جا تصرف شده و انتقال داده شود به سازمان ها کمک می کند که موفق تر و موثر تر باشند.

در این مقاله به بررسی رابطه بین مولفه های زیرساختی مدیریت دانش با عملکرد سازمانی پرداخته شد. نتایج مطالعه نشان داد که بین بعد همکاری،

بنابراین، مدیریت دانش، فرایند توسعه مجموعه دانش و آگاهی‌های سازمان به منظور کسب منافع بلند مدت در سازمان است. دانش، تنها منبع مطمئن مزیت رقابتی پایدار است

از مهمترین دلایل تفاوت پژوهش حاضر با پژوهش‌های پیشین تفاوت‌های فرهنگ سازمانی، تفاوت جامعه و نمونه آماری، روش پژوهش متفاوت و روش‌های مختلف تحلیل داده‌ها، روش‌های آماری و نیز تفاوت در ابزارهای اندازه‌گیری است.

### نتیجه‌گیری

مدیریت دانش به عنوان ابزار کلیدی مدیریت قرن جدید، راهبردی سیستماتیک و فرآیندهای تعریف، دستیابی، انتقال و به کارگیری اطلاعات و دانش توسط افراد سازمان‌هاست که موجب ایجاد نوآوری، توانایی رقابت و ارتقا بهره‌وری می‌شود و ضمن کمک به حل مشکل، تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی راهبردی، یادگیری پویا از زوال‌داری‌های ذهنی جلوگیری کرده به آگاهی سازمان می‌افزاید و انعطاف‌پذیری سازمان را افزایش می‌دهد

پیشنهاد می‌شود مدیران سطوح مختلف دانشگاه، با توجه به نقش مهمی که در توفیق پیاده‌سازی برنامه‌های مدیریت دانش دارند از آموزش‌های لازم در این زمینه و اختیارات و قدرت تصمیم‌گیری در خصوص تخصیص منابع و امکانات در این خصوص برخوردار باشند. همچنین اهداف و برنامه‌ها و استراتژی‌های سازمانی به صورت واضح و روشن تدوین شده و به اطلاع کارکنان برسد. و تعامل و ارتباط کارکنان در محیط کار برای تسهیم دانش (یادگیری) افزایش یابد همچنین نگاه هزینه‌ای بودن آموزش برای ایجاد یادگیری سازمانی اصلاح گردد. چرا که امروزه آموزش و فراهم کردن زمینه یادگیری یک سرمایه‌گذاری مناسب برای سازمان‌هاست.

از جمله محدودیتهای اصلی پژوهش حاضر، عدم آشنایی کارکنان با مفاهیم مدیریت دانش و نیز جامع نبودن پرسشنامه می‌باشد که بالتبع از دقت پاسخ‌ها می‌کاهد.

### تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل پایان‌نامه کارشناسی ارشد به راهنمایی استاد ارجمند آقای دکتر امیرحسین امیرخانی از اعضای هیات علمی دانشگاه پیام نور تهران می‌باشد. از کارشناسان محترم حوزه معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد که در این پژوهش همکاری داشته‌اند صمیمانه قدردانی می‌گردد.

و عملکرد سازمانی ( $r=0.51$  ,  $pv=0.001$ ) ارتباط مثبت و معناداری وجود داشت. ملکوتی، ندا و تورج مجیبی، ۱۳۹۳، در مطالعه خود تحت عنوان "بررسی تاثیر ظرفیت‌های زیرساختی مدیریت دانش بر فرآیند مدیریت دانش و عملکرد سازمان با استفاده از معادلات ساختاری مطالعه موردی: شعب بانک آینده استان تهران" این رابطه را تایید کرده است. بعد اعتماد، فرهنگ یادگیری، بعد ترویج، بعد پشتیبانی فناوری اطلاعات، تحصیل دانش، تبدیل دانش، کاربرد دانش، حفاظت دانش و یادگیری سازمانی نیز با عملکرد سازمانی ارتباط مثبت و معنادار مشاهده شد. مظلومی، نادر و همکاران، ۱۳۹۳، در مطالعه خود تحت عنوان "رابطه یادگیری سازمانی، بهبود مستمر و اعتماد میان سازمانی با عملکرد سازمان (شرکت‌های نمایندگی خدمات بیمه‌ای)" نیز معناداری رابطه میان یادگیری سازمانی، اعتماد میان سازمانی، بهبود مستمر و عملکرد سازمانی را تایید کرده است. همچنین شمس غلامرضا، ۱۳۹۳، نیز در مطالعه خود تحت عنوان "بررسی تأثیر سازمان یادگیرنده بر عملکرد سازمانی با واسطه یادگیری سازمانی" معتقد است سازمان یادگیرنده به طور غیر مستقیم و از طریق یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد.

در این زمینه می‌توان اظهار داشت که اگر نظام مدیریت دانشی بخوبی طراحی و استقرار یافته باشد، می‌تواند فایده و سودآوری پایداری برای سازمانها و حتی افراد به ارمغان آورد. لذا بررسی مفهوم یادگیری و تدوین راهبردهای آموزشی برای ایجاد و پرورش قابلیت‌های یادگیری در راستای استقرار و ایجاد مدیریت دانش امری ضروری است. از این طریق می‌توان به طراحی نیازمندیها و برنامه‌های آموزشی و توسعه نظام مدیریت دانش دست یافت. مسئله مهم در ایجاد دانش این است که ایجاد دانش سازمانی نباید صرفاً ایجاد دانش فردی باشد. از آنجا که ایجاد دانش فردی در ارتباط با سطح ادراک، تعهد سازمانی و دلبستگی به کار تبیین می‌شود، این نوع ایجاد دانش مانند مجموعه جزایر جدا از هم جلوه می‌کنند که تعامل میان آنها بسیار ضعیف است و انتقال تجربه میان کارکنان روان نیست. گاهی سازمانها فاقد قضاوت جمعی، شعور، ادراک و ساختار بازخوردی جلوه می‌کنند. این سازمانها از بازتاب رفتارهای مشتریان خود به علت فقدان ساختار بازخوردی، یادگیری ندارند. پیامد این کاستی‌ها، طولانی شدن فرایند کارها و بالا رفتن سطح مخارج و آزار ارباب رجوع است. مدیریت دانش می‌تواند خلأهای اطلاعات، تجربیات، قضاوت‌ها و پیدا کردن راه‌حل‌ها را با یکپارچه نمودن سازمان (ارتباطات، هماهنگی، نظارت و کنترل) پر کند.

مدیریت دانش، فرایند شناسایی و توسعه اندوخته‌ها و دارائیهای علمی و فنی سازمانی برای کسب منافع بیشتر سازمان و مشتریان آن است.

### Abstract

**Introduction:** Knowledge, nowadays, has become a key contributor to the Economy and a success factor for all organizations raising many new concepts in the field of knowledge management. Although the literature has tried its best in revealing the relationship between knowledge management and organizational performance, little effort is truly dedicated to illustrating this relationship .

**Method:** This study aims at examining the relationship between the underlying components of knowledge management and organizational performance employing a descriptive survey methodology with a sample size of 39 using the Cochrane method. Our data collection tool is a localized version of the standard Lawson's questionnaire, approved by several subject matter experts at Mashhad University of Medical Sciences. The questionnaire enjoyed a 0.91 reliability coefficient using Cronbach's coefficient. Face and content validities are approved by knowledge management experts. The collected data are analyzed through a Mean

statistical methodology and Pearson autocorrelation coefficient using the SPSS software.

**Results:** As indicated by the results of the study, there is a statistically significant positive relationship between cooperation and organizational performance. We further find statistically significant positive relationships between organizational performance and trust, culture of learning, promotion, information technology support, knowledge acquisition, knowledge modification, knowledge application, knowledge protection, and organizational learning.

**Conclusion:** The vice-presidency Department of Education of Mashhad University of Medical Sciences is recognized capable of implementing knowledge management processes. Therefore, in order to identify the key knowledge, it is necessary to focus on organizational processes.

**Keywords:** knowledge management, organizational performance, staff of the University of Medical Science

## References

- Teece, D.J.(2008), "Strategies for managing knowledge assets: the role of firm structure and industrial context", Long Range Planning, Vol. 33 No. 1, pp. 35-54.
- Lee, H. and Choi, B.(2003), "Knowledge management enablers, processes, and organizational performance: an integrative view and empirical examination", Journal of Management Information Systems, Vol. 20 No. 1, pp. 179-228.
- Huysman, M. and DeWit, D.(2005), "A critical evaluation of knowledge management practices", in Ackerman, M., Pipek, V. and Wulf, V.(Eds), Sharing

Knowledge – Beyond Knowledge Management, MIT Press, Cambridge, MA, pp. 27-55

– Malhotra, Y.(2011), “Why knowledge management systems fail? Enablers and constraints of knowledgemanagement in human enterprise”, in های نمایندگی خدمات بیمه ای، پژوهشنامه بیمه / سال بیست و نهم / شماره 2 / تابستان / 1393 شماره مسلسل / 114 صفحات 163 تا 11

– شمس غلامرضا ، پرداختچی محمدحسن ، ملکی حاتم، ۱۳۹۳، بررسی تأثیر سازمان یادگیرنده بر عملکرد سازمانی با واسطه یادگیری سازمانی: مطالعه موردی، اندیشه های نوین تربیتی ، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه الزهراء س ، دوره دهم پاییز ۱۳۹۳ شماره ۳

Koenig, M.E.D. and Srikantaiah, K.(Eds), KnowledgeManagement Lessons Learned: What Works and What Doesn't, Information Today, Medford, NJ,pp. 87-112.

– ملکوتی، ندا و تورج مجیبی، ۱۳۹۳، بررسی تاثیر ظرفیت های زیرساختی مدیریت دانش بر فرآیند مدیریت دانش و عملکرد سازمان با استفاده از معادلات ساختاری مطالعه موردی: شعب بانک آینده استان تهران، کنفرانس بین المللی توسعه و تعالی کسب و کار، تهران، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا  
– مظلومی نادر ، زمانی محمود ، سید نقوی میرعلی ، ربانی عارفه ، ۱۳۹۳، رابطه یادگیری سازمانی، بهبود مستمر و اعتماد میان سازمانی با عملکرد سازمان (شرکت