*J TOLOO E BEHDASHT, School of Public Health, Yazd Shahid Sadoughi Univ Med Sci*

*ORIGINAL ARTICLE*

*Received:2020/12/27* *Accepted:2021/01/30*

# The Effect of Organizational Culture and Information-Communication Technology on Productivity, Services Quality, Customer Satisfaction, and Change Management through Knowledge Management

**Afarin Akhavan (Ph.D.)[1], Mahdieh Zebarjady (M.Sc.)[2], Ali Sadri Esfahani (Ph.D.)[3]**

1.Corresponding Author: Assistant Professor, Department of Industrial Engineering, Science and Arts University, Yazd, Iran. Email: akhavan@sau.ac.ir Tel: 0989131533187

2.M.Sc., Department of Industrial Engineering, Science and Arts University, Yazd, Iran.

3.Assistant Professor, Department of Industrial Engineering, Science and Arts University, Yazd, Iran.

## Abstract

**Introduction**: Knowledge, as the most important asset of an organization, is regarded as an economic resource. The need for and attainment of the benefits of knowledge management in health centers is highly important and sensitive because we are always faced with a flood of information about patients in health centers. Therefore, the present study was conducted in collaboration with Shahid Rahnemoon Hospital of Yazd to study the impact of organizational culture and information-communication technology on productivity, service quality, customer satisfaction and change management through knowledge management.

**Methods**: The data of this descriptive survey was collected by a researcher-made questionnaire with confirmed validity and reliability. The statistical population of the study included the employees and treatment staff of Shahid Rahnemoun Hospital in Yazd. As a result, 272 questionnaires were distributed and structural equation modeling was run using SPSS and AMOS software.

**Results:** The results showed the significant and positive impact of organizational culture and information and communication technology on productivity, quality of service, customer satisfaction, and change management through knowledge management at Shahid Rahnemoon Hospital in Yazd.

**Conclusion:** In order to implement knowledge management, information and communication technology and organizational culture should be considered in our environment. Furthermore, implementing knowledge management in the organization can improve productivity factors, quality of service, customer satisfaction, and management change. This study investigated the simultaneous effects of organizational culture, information and communication technology, productivity, service quality, customer satisfaction, and management change on research innovation knowledge management.

**Keywords**: Knowledge Management, Productivity, Service Quality, Customer Satisfaction, Change Management.

**Conflict of interest:** The authors declared that there is no Conflict interest.

[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]

**This Paper Should be Cited as:**
Author: Afarin Akhavan, Mahdieh Zebarjady, Ali Sadri Esfahani .The Effect of Organizational Culture and Information-Communication ……Tolooebehdasht Journal.2021;20(1):80-94.[Persian]

# تأثیر فرهنگ‌سازمانی و فناوری اطلاعات بر بهره‌وری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری و مدیریت تغییر از طریق مدیریت دانش (مطالعه موردی: بیمارستان شهید دکتر رهنمون یزد)

**نویسندگان: آفرین اخوان[۱]، مهدیه زبرجدی[۲]، علی صدری اصفهانی[۳]**

۱.نویسنده مسئول: استادیار گروه مهندسی صنایع- مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه علم و هنر، یزد، ایران.

تلفن تماس: ۰۹۱۳۱۵۳۳۱۸۷ Email: akhavan@sau.ac.ir

۲.کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه علم و هنر، یزد، ایران.

۳.استادیار گروه مهندسی صنایع- مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه علم و هنر، یز، ایران.

**طلوع بهداشت**

**دو ماهنامه علمی پژوهشی**
**دانشکده بهداشت یزد**
**سال بیستم**
**شماره اول**
**فروردین و اردیبهشت۱۴۰۰**
**شماره مسلسل: ۸۵**

تاریخ وصول: ۱۳۹۹/۱۰/۰۷
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۱/۱۱

## چکیده

**مقدمه:** دانش به‌عنوان مهم‌ترین دارایی یک سازمان و منبع اقتصادی با اهمیت در نظر گرفته‌شده است. نیاز و رسیدن به منافع مدیریت دانش در مراکز درمانی از اهمیت و حساسیت بیشتری برخوردار است، چراکه مراکز درمانی همواره با سیلی از اطلاعات در مورد بیماران مواجه هستند. ازاین‌رو پژوهش حاضر در بیمارستان دکتر شهید رهنمون یزد با هدف تأثیر فرهنگ‌سازمانی و فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهره‌وری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری و مدیریت تغییر از طریق مدیریت دانش مورد بررسی قرار گرفت.

**روش بررسی:** این تحقیق از نظر روش گردآوری اطلاعات پیمایشی- میدانی و از لحاظ ماهیت و روش نیز توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. ابزار تحقیق پرسشنامه محقق‌ساخته است که روایی و پایایی آن مورد تایید قرارگرفت. جامعه آماری تحقیق کارمندان و کادر درمان بیمارستان شهید دکتر رهنمون یزد است که ۲۷۲ پرسشنامه توزیع شد و به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری در نرم‌افزار SPSS و AMOS تجزیه و تحلیل شد.

**یافته‌ها:** تحلیل‌ها نشان از تأثیر مثبت و معنادار فرهنگ‌سازمانی و فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهره وری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری و مدیریت تغییر با درنظر گرفتن نقش میانجی مدیریت دانش در بیمارستان شهید دکتر رهنمون یزد دارد.

**نتیجه‌گیری:** برای اجرای مدیریت دانش باید زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرهنگ‌سازمانی در محیط مدنظر قرارگیرد و با پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان می‌توانند عوامل بهره‌وری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری ومدیریت تغییر را بهبود بخشند. در تحقیقات پیشین تاثیرات همزمان هفت متغیر بررسی نشده است. ضمن آنکه در محیط‌های بیمارستانی نیز تحقیقی در این خصوص انجام نشده است.

**واژه های کلیدی:** بهره‌وری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری، مدیریت تغییر، مدیریت دانش.

[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]

**مقدمه**

در سازمان‌های دانش‌محور، کارکنان جزء دارایی‌های ارزشمندی هستند که موجب ارتقا بهره‌وری و عملکرد می‌شوند (۱). بنابراین درک رفتار کارکنان در سازمان و بهینه‌سازی آن متناسب با اهداف سازمان از اهمیت فوق‌العاده‌ای برای تصمیم‌گیرندگان سازمان برخوردار است. مدیریت دانش، با مدیریت دارایی‌های دانشی آشکار و پنهان سازمان، فعالیت‌های سازمان‌ها را از مسائل سازمانی فراتر می‌برد و باعث تحقق رسالت جدید آن ها در عصر دانش می‌شود (۳ -۱). همین‌طور سازمان‌ها نقش مهمی در خلق و انتقال دانش ایفا می‌کنند (۴). درواقع، مدیریت دانش پاسخی به نیاز جدی سازمان‌ها برای بهره‌برداری از منبع دانش است. در کشورهای پیشرفته دنیا به این باور رسیده‌اند که دانش و به‌کارگیری آن عاملی مهم برای برتری نسبت به رقبا است که سبب رشد سازمان می‌شود (۵). مدیریت دانش در مراکز درمانی مستثنی از این قضیه نیست. مدیریت دانش بیمارستان به فرآیند مدیریت مجموع، سازمان، کاربرد و نوآوری دانش در بیمارستان‌ها اشاره دارد (۵ ،۳ ،۲). منابع دانش در بیمارستان‌ها سبب افزایش انگیزه کارکنان و بهبود رقابت‌پذیری بیمارستان‌ها و درنهایت سبب افزایش کارایی بیمارستان می‌شود. مطالعات در بیمارستان‌های چین حاکی از آنست که سطح کلی اجرای مدیریت دانش در بیمارستان‌ها پایین بود و در مقیاس‌های مختلف بیمارستان‌ها تفاوت دارد و مدیران بیمارستان باید تلاش بیشتری برای آشنایی و درک نظریه‌ها انجام دهند (۶). امروزه خدمات بهداشتی و درمانی در هر جامعه زمینه‌ساز سلامت جسمی و روانی افراد و پیش‌نیاز توسعه‌ی پایدار است (۷). بخش بهداشت و درمان به عنوان سازمانی که نیازمند کارکنان ماهر و بادانش است، تحت عنوان سازمان خدماتی حرفه‌ای شناخته می‌شود (۲،۶). درگذشته، مدیریت دانش فقط از بعد فناوری موردتوجه بود و به‌عنوان مدیریت اطلاعات تعبیر می‌شد؛ اما به‌تدریج سازمان‌ها دریافتند که عامل انسانی، وجه تمایز مدیریت دانش از مفاهیم مشابهی چون مدیریت اطلاعات است. درواقع مدیریت دانش بر پایه این نظریه استوار است که به‌منظور ایجاد یک سازمان دانش‌محور، کارکنان، سازمان و فنّاوری باید باهم همکاری کنند. در سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات، کیفیت هدف اصلی مدیریت دانش است. سازمان‌هایی که می‌دانند چگونه اطلاعات را به‌طور مؤثر کسب، توزیع و مدیریت کنند پیشرو در صنعت خود خواهند بود(۲). در بیمارستان دکتر شهید رهنمون یزد نیز به موضوع مدیریت دانش توجه چندانی نشده است و کارکنان بعد از ترک بیمارستان به دلایلی از قبیل بازنشستگی، انتقال و ... کل تجربیات خود را از سازمان خارج نموده و در بیمارستان ذخیره نمی‌شود.

از طرفی مشخص نیست اگر مدیریت دانش بخواهد اجرا شود آیا فرهنگ‌سازمانی و فناوری‌ها و زیرساخت‌های آن در این راستا مهیا می‌باشند؟ و هم چنین مدیران ارشد و اجرایی بیمارستان اطمینان کافی و لازم را ندارند که از طریق مدیریت دانش می‌توانند شاخص‌های مدیریت تغییر، بهره‌وری، کیفیت خدمات و رضایت مشتری را بهبود ببخشند. ازآنجاکه نیاز و رسیدن به منافع مدیریت دانش در مراکز درمانی از اهمیت و حساسیت بیشتری برخوردار است و مراکز درمانی همواره با حجم زیادی از اطلاعات در مورد بیماران مواجه هستند، دلیل اصلی انتخاب جامعه آماری در بیمارستان، بااهمیت بودن این



[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]

بخش در تأمین سلامت جامعه است. هرچه بهره‌وری نیروی کار در این بخش بالا باشد به همان اندازه در ارائه خدمات باکیفیت بالا و کسب رضایت بیماران (مشتریان) موفق‌تر خواهد بود. همچنین جلب‌توجه مدیران و متصدیان این بخش به مقوله مدیریت دانش و کسب و انتقال دانش در بین افراد و تلاش بیشتر در بهبود کیفیت خدمات و رواج آن نقش مهمی را ایفا می‌کند. ضروری است که قبل از اجرای مدیریت دانش عوامل مؤثر و شاخص‌های مدیریت دانش در بیمارستان دکتر شهید رهنمون یزد شناسایی شود و بررسی گردد، آیا عواملی از قبیل بهره‌وری،رضایت شغلی،کیفیت خدمات و مدیریت تغییر تأثیرگذار می‌باشند.

رازینی و سینا (۲۰۱۸) دسته‌بندی جامعی از عوامل کلیدی مؤثر در استقرار مدیریت دانش سازمانی را ارائه دادند. نتایج حاکی از آن است که به‌منظور استقرار مدیریت دانش باید هفت عامل فرهنگ‌سازمانی، مدیریت منابع انسانی، ساختار و مؤلفه‌های سازمانی، فناوری اطلاعات، مؤلفه‌ها و فرآیندهای مدیریت دانش، راهبردها و چشم‌اندازها و مؤلفه‌های محیطی و زیر مؤلفه‌های شناسایی‌شده هر یک را موردتوجه قرار داد و به کار بست (۸). خاکپور و عجمی (۲۰۱۸) پژوهشی به‌منظور شناسایی و تبیین روابط متغیرهای مدیریت دانش و متغیرهای کیفیت خدمات و عملکرد شغلی کارکنان اداره بنادر و دریانوردی شهرستان بندرلنگه انجام داده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین متغیرهای مدیریت دانش و میزان کیفیت خدمات و عملکرد شغلی کارکنان رابطه‌ای معنادار وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه نشان می‌دهد که متغیرهای مدیریت دانش ۴۰ درصد از واریانس کیفیت خدمات را تبیین می‌نمایند (۹). داداش زاده و نصری (۲۰۱۷) در پژوهشی به بررسی اثر مؤلفه‌های مدیریت دانش بر قدرت تصمیم‌گیری مدیران و فرماندهان نداجا و الگوی مناسب برای تصمیم‌گیری بهتر آنان، انجام دادند، نتایج حاکی از انست که بین کارکنان عملیاتی و سایر مشاغل نداجا در به‌کارگیری مدیریت دانش در تصمیم‌گیری تفاوت معناداری وجود دارد (۱۰). کاباران زاده و سفارزاده (۲۰۱۵) رابطه بین کاربرد ابعاد فناوری اطلاعات و ارتباطات با فرایندهای مدیریت دانش در بخش ستادی قوه قضاییه را موردبررسی قراردادند. نتیجه نشان می‌دهد بین ابعاد کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات با فرایندهای مدیریت دانش رابطه وجود دارد (۱۱). بهمنی چوب‌بستی و همکاران (۲۰۱۷) ارتباط فرهنگ‌سازمانی با مدیریت دانش در بیمارستان‌های آموزشی – درمانی را موردبررسی قراردادند. براساس یافته‌های تحقیق به این نتیجه رسیدند که در صورت بهبود فرهنگ‌سازمانی و مؤلفه‌های آن، شاهد پیشرفت و بهبود مدیریت دانش و افزایش کیفیت خدمات درمانی خواهیم بود (۱۲). دولت شاهی (۲۰۱۷) در تحقیق خود به نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش اشاره نمود (۱۳). دیهیم و بینش (۲۰۱۶) در تحقیقی به بررسی و معرفی مدیریت دانش به‌عنوان ابزاری برای استفاده از فناوری اطلاعات و به‌کارگیری آن پرداختند. بررسی یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که متغیر فناوری اطلاعات بر روی فرایندهای مدیریت دانش رابطه مستقیم دارد (۱۴). نیسر و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیق خود با عنوان «مزایای اطلاعات رسانه‌های اجتماعی، مدیریت دانش و سازمان‌های هوشمند» بیان می‌دارند که فنّاوری‌های اجتماعی می‌توانند یک ابزار قدرتمند برای سازمان‌ها جهت مدیریت جریان اطلاعات فراهم آورند و



[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]

درنتیجه سازمان را وادار به تغییر در سیستم مدیریت دانش خود کنند که می‌تواند موجب بهبود عملکرد سازمان شود (۱۵). وانگ و همکاران (۲۰۱۸) با هدف ارتباطات بین هزینه‌های فناوری اطلاعات و فرایندهای کسب‌وکار، بهره‌وری و عملکرد مالی بیمارستان به این نتیجه رسیدند که فناوری اطلاعات رابطه مثبت و معناداری با قانون سلامت اقتصادی و بالینی دارد (۱۶). یان و همکاران (۲۰۱۸) در مقاله خود باهدف در مورد وضعیت اجرای مدیریت دانش در بیمارستان‌ها و نگرش مدیران بیمارستان نسبت به مدیران دانش که بر روی بیمارستان‌های ۱۵ استان چین انجام دادند به این نتیجه رسیدند، سطح کلی اجرای مدیریت دانش در بیمارستان‌های چینی هنوز هم پایین است و در مقیاس‌های مختلف بیمارستان متفاوت است (۱۷). مسالا و پائول (۲۰۱۸) در پژوهش خود با هدف شناسایی عوامل حیاتی در بیمارستان‌ها که باعث کیفیت خدمات می‌شوند، در بیمارستان خصوصی در حیدرآباد هند، انجام دادند با تحلیل و تجزیه داده‌ها به این نتیجه رسیدند که قابلیت اطمینان و پاسخگویی بر روی رضایت بیماران تأثیر مستقیم دارد، رضایت بیماران به‌طور مستقیم به وفاداری بیماران تأثیر دارد (۱۸).

همان‌طور که بررسی ادبیات تحقیق نشان می‌دهد بررسی همزمان متغیرهای فرهنگ‌سازمانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهره‌وری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری و مدیریت تغییر از طریق مدیریت دانش در نظر گرفته نشده است. ضمن آن که مشخص نیست در بیمارستان دکتر شهید رهنمون یزد اگر مدیریت دانش بخواهد اجرا شود آیا فرهنگ‌سازمانی و فناوری‌ها و زیرساخت‌های آن در این راستا مهیا می‌باشند و همچنین مدیران ارشد و اجرایی بیمارستان اطمینان کافی و لازم را ندارند که از طریق مدیریت دانش عوامل خروجی بیمارستان را بهبود ببخشند. ازا ین رو پژوهش حاضر درصدد بررسی این روابط است.

## روش بررسی

در زمینه تاثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش، نظریه‌های گوناگونی ارائه شده‌است. اخوان و همکاران (۱۳۹۲) عنوان نمودند، فناوری اطلاعات یکی از قابلیت‌های سازمانی است که می تواند بر همه اقدامات مدیریت دانش در دانشگاه‌ها موثر باشد (۱۹). بر این اساس در این تحقیق فرضیه اول در مدل مفهومی (شکل ۱) پیشنهاد شد. در پژوهش رازینی و سینا (۱۳۹۷) بیان می شودکه به‌منظور استقرار مدیریت دانش باید هفت عامل فرهنگ سازمانی از جمله مدیریت فرهنگ سازمانی در فرآیندهای مدیریت دانش مورد توجه قرار گیرد (۸).

نتایج مشابهی در تحقیقاتی که برای اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد لامرد (۲۰) ، اعضای هیئت علمی دانشکده های فنی و مهندسی دانشگاه های دولتی ایران (۱۹) و شعب بانک پارسیان شهر تهران (۲۱) صورت گرفت، حاصل شد. از این‌رو در این تحقیق فرضیه دوم طرح گردید. نیکنام وکرلویی (۱۳۹۶) نشان دادند رابطه مثبت و معنادار بین مولفه‌های مدیریت دانش و بهره‌وری در بین کارکنان بهزیستی بندرعباس وجود دارد (۲۲). تحقیقات دیگر به نتایج مشابهی در اداره کل ورزش و جوانان استان تهران (۲۳) و دانشگاه آزاد (۲۰) دست یافتند. بر این اساس فرضیه سوم پیشنهاد گردید. قلیچ‌لی و رحیمی (۱۳۹۴) بیان می‌کنند که اگر مدیریت دانش به شکل کارامد شکل گیرد، بر کیفیت خدمات کارکنان شعبه‌های بانک ملی و بانک ملت استان البرز و برخی از مناطق استان تهران تاثیرگذار است (۲۴).



[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]

اخوان و همکاران (۱۳۹۲) به نتایج مشابهی در دانشگاه‌های دولتی ایران دست‌یافتند (۱۹). بر اساس تحقیقات پیشین فرضیه چهارم در این تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد. قلیچ‌لی و رحیمی (۱۳۹۴) به این نتیجه رسیدند که مدیریت دانش بر رضایت مشتری بانک‌های ملی و ملت استان البرز و برخی از مناطق استان تهران تاثیرگذار است (۲۴).

نتایج مشابهی در تحقیقاتی که در شعب بانک پارسیان شهر تهران توسط حقیقی کفاش و همکاران (۱۳۹۳) انجام شد به‌دست‌آمد (۲۱). در این تحقیق فرضیه پنجم شکل گرفت. ارمغان (۱۳۹۳) مدیریت دانش را به عنوان یک عامل تغییر در سازمان بررسی نمود و بیان نمود مدیریت دانش می‌تواند منجر به مدیریت تغییر کارامدتری شود (۲۵). از این‌رو فرضیه ششم مطرح شد.

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی بوده که به شیوه تحقیقات میدانی به جمع‌آوری داده‌ها پرداخته و ازنظر روش یک تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق حاضر دربرگیرنده کلیه کارمندان، پرستاران و پزشکان بیمارستان شهید رهنمون یزد به تعداد ۸۸۵ نفر می‌باشد. در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری تعداد نمونه ۵-۱۵ برابر تعداد سؤالات است که از بین جامعه آماری تعداد ۲۸۳ نفر به‌عنوان نمونه آماری، مورد نظرسنجی قرار گرفتند. از این میان تعداد ۲۷۲ پرسشنامه قابل‌استفاده، مورد تجزیه وتحلیل قرار گرفت. در این تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه بندی استفاده شده است. همچنین، به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است.

در طراحی این پرسشنامه، علاوه بر نظر خبرگان در بخش‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات (۱۴،۱۹)، فرهنگ‌سازمانی (۲۶)، مدیریت دانش (۱۰،۲۲) بهره‌وری (۲۷)، رضایت مشتری (۲۹ ،۲۸)، کیفیت خدمات (۳۰، ۲۹) و مدیریت تغییر (۳۱،۳۲) از پرسشنامه‌های متنوع استفاده‌شده است.

در پژوهش حاضر سؤالات این پرسشنامه‌ها به صورت بسته‌پاسخ و در طیف پنج گزینه‌ای لیکرت تدوین شده اند. برای سازگاری داخلی (Internal correlation) و پایایی متغیرها نیز از آلفای کرونباخ ($\alpha$) استفاده شد که در این تحقیق مقدار آن ۰/۸۷ بدست آمد.

بررسی روایی سازه ابزار اندازه‌گیری (پرسشنامه) و نیز مناسب بودن معیارهای روان‌سنجی پرسشنامه‌ها که از پیش‌فرض‌های مهم معادلات ساختاری است، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است.

قبل از آزمون فرضیه‌ها، نرمال بودن متغیرهای موردمطالعه توسط آزمون کولموگوروف اسمیرنوف یک نمونه‌ای بررسی شد. فرض نرمال برای تمام متغیرها برقرار بود.

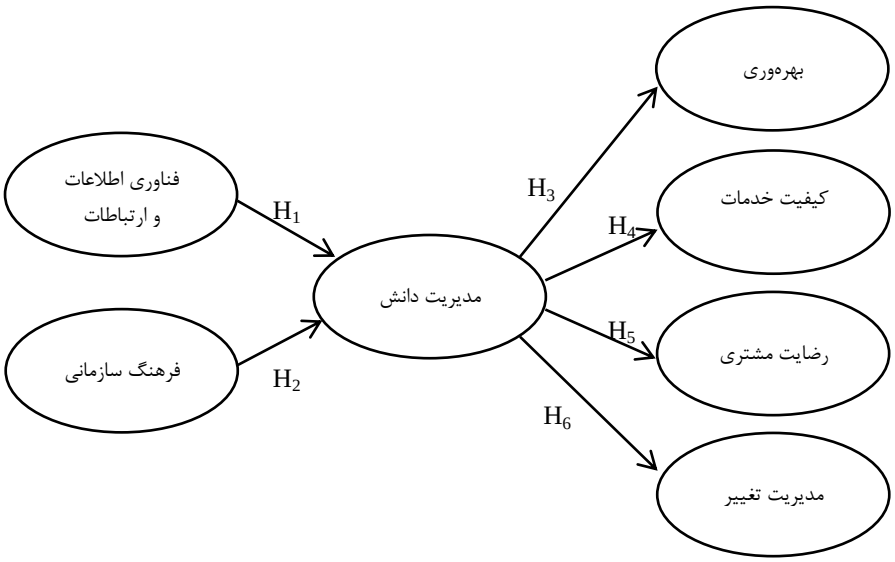
برای بررسی فرضیه‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری (structure equation modeling) استفاده شد. برای تجزیه وتحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲، AMOS نسخه ۲۲ استفاده شد.

این مقاله پیرو پایان نامه با همین عنوان در شهرستان یزد طی سال ۱۳۹۹ و طبق کد اخلاق به شماره IR.ACECR.JDM.REC.1399.014 انجام گردیده است و ملاحظات اخلاقی در این تحقیق رعایت شده است.



[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]

فرضیات فوق در مدل مفهومی تحقیق (شکل۱) در بیمارستان دکتر شهید رهنمون یزد در نظر گرفته شده است.




شکل۱: مدل مفهومی پژوهش

## یافته‌ها

پرسشنامه اصلاح و تایید شده که در آن سوالات به تفکیک هر زیر مولفه دسته بندی شده بودند، طی بازه زمانی سه ماهه تابستان ۱۳۹۹ به پرسنل که شامل پرستاران و کادر اداری بیمارستان دکتر شهید رهنمون یزد ارسال شد. در مجموع ۲۷۲ نفر از پرسنل بیمارستان در مطالعه وارد شدند.

از این جمعیت در زمان پاسخگویی به پرسشنامه ۶۲/۹ درصد (۱۷۱ نفر) زیر ۳۵ سال و ۳۷/۱ درصد (۱۰۱ نفر) بالای ۳۵ سال سن داشتند. از مجموع ۲۷۲ نفر، ۴۰/۴ درصد (۱۱۰ نفر) زن و ۵۹/۶ درصد (۱۶۲ نفر) مرد بودند. همه اطلاعات جمعیت شناختی نمونه آماری در جدول (۱) آورده شده است.

از نظر پاسخ دهندگان وضعیت فناوری اطلاعات و ارتباطات، فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در این بیمارستان به‌ترتیب با میانگین ۳/۹، ۳/۹ و ۳/۷ از ۵ در سطح خوبی قرار دارند. آن ها هم چنین ابعاد رضایت مشتری، کیفیت خدمات، مدیریت تغییر و بهره‌وری در بیمارستان شهید دکتر رهنمون یزد را به ترتیب با میانگین های ۴/۶، ۴/۴، ۴/۳ و ۴/۳ در سطح بسیار خوب ارزیابی نمودند.

برای بررسی روایی سازه ابزار اندازه‌گیری (پرسشنامه) و نیز مناسب بودن معیارهای روان‌سنجی پرسشنامه‌ها از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. به دلیل‌آن که همه بارهای عاملی استاندارد شده بالای ۰/۵ بودند، لذا روایی پرسشنامه تایید گردید.قبل از آزمون فرضیه‌ها، نرمال بودن متغیرهای موردمطالعه توسط آزمون کولموگوروف اسمیرنوف یک نمونه‌ای بررسی شد. فرض نرمال برای تمام متغیرها برقرار بود.



[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]

برای بررسی فرضیه‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری (structure equation modeling) استفاده شد. برای تجزیه وتحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS(22) و AMOS(22) استفاده شد.

لازم است در مرحله اول کلیت مدل (با استفاده از شاخص‌های برازش کلی) و در مرحله دوم جزئیات مدل (با استفاده از مقادیر گزارش‌شده برای پارامترها و معناداری تفاوت آن‌ها با صفر به‌ویژه برای ضرایب تأثیر یا ساختاری) تحلیل شوند.

مدل تحقیق با استفاده از برآورد حداکثر درست نمایی بررسی شد. شاخص‌های کلی برازش مدل ساختاری نشان داده‌شده در جدول (۲) وضعیت مطلوبی را نشان می‌دهد.

شاخص‌های جزئی برازش (نسبت بحرانی و سطح معنی‌داری آن‌ها) نشان می‌دهند که کلیه ضرایب ساختاری دارای تفاوت معنادار با صفر هستند (نماد *** نشان‌دهنده ۰/۰۰۱ >P است). به‌عبارتی همه فرضیات تحقیق مورد تایید قرار گرفتند. وزن‌های رگرسیونی مربوط به ضرایب ساختاری و بارهای عاملی در جدول (۳) آورده شده است.اثرات مستقیم استاندارد شده متغیرها در مدل نهایی به‌طور خلاصه در جدول (۴) آورده شده است. اثرات مستقیم بیانگر آن است که اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر مدیریت دانش در سطح متوسط است ولی اثر فرهنگ سازمانی بر مدیریت دانش و اثر مدیریت دانش بر بهره‌وری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری و مدیریت تغییر زیاد است.

جدول۱: اطلاعات جمعیت شناختی نمونه آماری

| متغیر | موارد | تعداد | درصد |
|---|---|---|---|
| سن | زیر۳۵ سال | ۱۷۱ | ۶۲/۹ |
| | بالای ۳۵ سال | ۱۰۱ | ۳۷/۱ |
| جنس | زن | ۱۱۰ | ۴۰/۴ |
| | مرد | ۱۶۲ | ۵۹/۶ |
| میزان تحصیلات | دیپلم و پایین تر | ۲۷ | ۹/۹ |
| | فوق دیپلم | ۷۶ | ۲۷/۹ |
| | کارشناسی | ۱۱۷ | ۴۳/۰ |
| | کارشناسی ارشد و دکتری | ۵۲ | ۱۹/۱ |
| وضعیت استخدامی | رسمی | ۵۸ | ۲۱/۳ |
| | طرح | ۳۰ | ۱۱/۰ |
| | پیمانی | ۴۲ | ۱۵/۴ |
| | شرکتی | ۹۲ | ۳۳/۸ |
| | قراردادی | ۴۶ | ۱۶/۹ |
| | قانون کار | ۴ | ۱/۵ |



[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]

جدول ۲: شاخص‌های برازش مدل

| شاخص | حد مطلوب آماره | مقدار گزارش‌شده |
|---|---|---|
| RMSEA (ریشه میانگین مربعات خطای برآورد) | ≤ ۰/۱ | ۰/۰۸۹ |
| $\chi^2$ / df (کای اسکوئر- خی دو) | کمتر از ۵ | ۳/۱۵۸ |
| PRATIO (نسبت اقتصاد) | ≥ ۰/۶۰ | ۰/۹۴۳ |
| PNFI (شاخص برازش مقتصد هنجار شده) | ≥ ۰/۶۰ | ۰/۶۴۷ |
| PGFI (شاخص نیکویی برازش مقتصد) | ≥ ۰/۶۰ | ۰/۷۱۷ |
| CFI (شاخص برازش تطبیقی) | ≥ ۰/۹۰ | ۰/۷۶۱ |
| NFI (شاخص برازش بنتلر- بونت یا شاخص برازش هنجار شده) | ≥ ۰/۹۰ | ۰/۶۸۷ |
| TLI (شاخص توکر- لویس یا شاخص برازش هنجار نشده) | ≥ ۰/۹۰ | ۰/۷۴۶ |
| IFI (شاخص برازش افزایشی) | ≥ ۰/۹۰ | ۰/۷۶۲ |

جدول ۳: وزن‌های رگرسیونی مربوط به ضرایب ساختاری و بارهای عاملی

| | | | Estimate | S.E. | C.R. | P<۰/۰۰۱ معناداری آماری |
|---|---|---|---|---|---|---|
| مدیریت دانش | <--- | فرهنگ سازمانی | ۰/۴۹۴ | ۰/۰۷۱ | ۶/۹۷۸ | *** |
| مدیریت دانش | <--- | فناوری اطلاعات و ارتباطات | ۰/۴۴۲ | ۰/۰۷۳ | ۶/۰۷۱ | *** |
| بهره‌وری | <--- | مدیریت دانش | ۰/۹۳۲ | ۰/۱۲۷ | ۷/۳۲۱ | *** |
| کیفیت خدمات | <--- | مدیریت دانش | ۱/۰۶۳ | ۰/۱۳۳ | ۸/۰۱۲ | *** |
| مدیریت تغییر | <--- | مدیریت دانش | ۰/۸۹۲ | ۰/۱۲۳ | ۷/۲۷۸ | *** |
| رضایت مشتری | <--- | مدیریت دانش | ۰/۹۱۰ | ۰/۱۱۵ | ۷/۹۳۰ | *** |

جدول ۴: اثرات مستقیم استانداردشده در مدل

| متغیر وابسته | | متغیر مستقل | اثرات مستقیم استانداردشده | تایید/رد فرضیه |
|---|---|---|---|---|
| مدیریت دانش | <--- | فرهنگ سازمانی | ۰/۵۹۶ | تایید |
| مدیریت دانش | <--- | فناوری اطلاعات و ارتباطات | ۰/۴۶۵ | تایید |
| بهره‌وری | <--- | مدیریت دانش | ۰/۶۵۴ | تایید |
| کیفیت خدمات | <--- | مدیریت دانش | ۰/۷۳۴ | تایید |
| مدیریت تغییر | <--- | مدیریت دانش | ۰/۶۱۱ | تایید |
| رضایت مشتری | <--- | مدیریت دانش | ۰/۷۸۷ | تایید |

## بحث و نتیجه‌گیری

از آن جایی که تعداد پرسنل (کارمندان اداری، پزشکان و پرستاران) در بیمارستان نسبتا زیاد است و آن ها به دلایل مختلف پس از ترک کار خود، همه تجربه‌ها و دانش کسب شده را با خود می‌برند، لزوم توجه به مدیریت دانش در این بیمارستان ضروری به نظر می‌رسد. اما قبل از اجرای سیستم مدیریت دانش، مدیران بیمارستان مایل هستند بدانند، چه عواملی بر اجرای این سیستم تاثیرگذارند و از طرفی آیا اجرای مدیریت دانش بر



[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]

عملکرد بیمارستان تاثیرگذار خواهد بود. اگر چنین است بر چه جنبه هایی از خروجی بیمارستان تاثیر خواهد گذاشت. از این رو این پژوهش با هدف بررسی تأثیر فرهنگ‌سازمانی و فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهره‌وری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری و مدیریت تغییر از طریق مدیریت دانش در بیمارستان دولتی مد نظر انجام شد.

متغیرهای اصلی در این پژوهش عبارتند از فرهنگ‌سازمانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، مدیریت دانش، بهره‌وری، رضایت مشتری، کیفیت خدمات، مدیریت تغییر. در این راستا جمع‌آوری و تحلیل داده‌های پژوهش به شیوه‌های مختلف صورت گرفته‌است.

ابتدا تحقیقات نظری به شیوه مطالعات کتابخانه‌ای، در حوزه متغیرهای مدل انجام‌شده است. مطالب حاصل از این مرحله با رویکرد تطبیقی مورد تحلیل قرارگرفته و سپس تحقیقاتی به شیوه تحلیل اسناد صورت گرفته است. فرضیه‌ها براساس نتایج حاصله به‌شرح زیر موردبررسی قرار گرفت.

با توجه به نتایج آزمون فرضیه اول، تأثیر مثبت و معنادار فناوری اطلاعات و ارتباطات بر مدیریت دانش در بیمارستان دکتر شهید رهنمون یزد تایید گردید.

تفسیر و تحلیل این یافته می تواند این باشد که درک و شناخت کافی از فناوری اطلاعات، مهارت و آمادگی برای استفاده دقیق و ماهرانه از نرم افزارهای تخصصی، حمایت مدیریت ارشد از واحد فناوری اطلاعات و هماهنگی‌های مناسب بین بخشی در خصوص بکارگیری فناوری اطلاعات می‌تواند اجرای مدیریت دانش در بیمارستان را تسهیل نماید.

نتایج تحقیق اخوان و همکاران (۱۳۹۲) هم‌راستا می‌باشد. نتایج تحلیل آماری پژوهش فرضیه دوم، تأثیر مثبت و معنادار فرهنگ‌سازمانی بر مدیریت دانش در بیمارستان دکتر شهید رهنمون یزد را بیان می‌کند. نتایج حاکی از آن است، اگر به مؤلفه‌های روحیه رشد و یادگیری پرسنل، استقبال از پیشنهادهای جدید، خلاقیت و نوآوری کارکنان و تشویق آن ها، اعتماد بین پرسنل جهت انتقال تجربیات، اعتماد پرسنل به تجربیات مستند (ثبت شده)، توجه به منافع کارکنان در تصمیم گیری‌های سازمان و توجه پرسنل به رشد سازمان در آینده بیش از وضعیت فعلی توجه شود، می تواند منجر به موفقیت مدیریت دانش در بیمارستان شود و توجه ناکافی به این عوامل، ممکن است موجب عدم توفیق بیمارستان در خلق، حفظ، به اشتراک گذاری و بکارگیری دانش و تجربیات افراد شود. محققان دیگری (۲۴ ،۲۰ ،۱۹ ،۱۲،۸) نیز در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که در صورت بهبود فرهنگ‌سازمانی و مؤلفه‌های آن، شاهد پیشرفت و بهبود مدیریت دانش و افزایش کیفیت خدمات در سازمان‌ها خواهیم بود. با توجه به نتایج آزمون فرضیه سوم، اثر مستقیم مدیریت دانش بر بهره‌وری در بیمارستان شهید دکتر رهنمون یزد مثبت و معنی‌دار است و این فرضیه تأیید می‌شود.

این نتیجه بیانگر این است که مدیریت دانش یک نظام نتیجه گرا است و صرفاً به فرایندهای داخلی سازمان و بهبود شرایط کاری کمک نمی‌کند. بلکه ارائه ایده‌های جدید برای انجام کارها و خدمات توسط پرسنل، وجود برنامه‌هایی برای کسب ایده‌های جدید (از قبیل جلسات مشورتی، ماموریت‌ها، شرکت در دوره‌های آموزشی، سمینارها، گردهمایی‌ها)، صرف بودجه و



[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]

وقت برای ذخیره و طبقه‌بندی دانش (کتابخانه، پایگاه داده‌ها، تشکیل آرشیوهای الکترونیکی و...)، ارزیابی دانش و تجربیات پرسنل توسط مدیران، انجام وظایف و مسئولیت‌ها بدون اتکا به همکاران و تلاش پرسنل جهت افزایش دانش و تجربیات موجب ارتقا بهره‌وری در بیمارستان می‌شود. این نتیجه، با یافته تحقیقات پیشین (۲۳، ۲۲، ۲۰، ۱۶،۱۵) مشابهت دارد.

نتایج آزمون فرضیه چهارم نشان داد که مدیریت دانش بر کیفیت خدمات در بیمارستان دکتر شهید رهنمون یزد تاثیر می‌گذارد. بر اساس این یافته می‌توان بیان داشت برای افزایش کیفیت خدمات می‌بایست به استقرار سیستم مدیریت دانش توجه ویژه‌ای شود. تحقیقات پیشین (۲۴، ۱۹، ۹، ۳) نیز نتایجی مشابه تحقیق حاضر حاصل کردند.

نتایج آزمون فرضیه پنجم نشان داد که مدیریت دانش بر رضایت مشتری در بیمارستان دکتر شهید رهنمون یزد تاثیر مثبت و معنی دار دارد و این نتیجه همراستا با نتایج تحقیقات پیشین (۲۴، ۲۱، ۱۹) است.

فرضیه ششم مبنی بر تأثیر مثبت و معنادار مدیریت دانش بر مدیریت تغییر در بیمارستان دکتر شهید رهنمون یزد نیز تایید گردید و این نتیجه همراستا با تحقیق ارمغان (۱۳۹۳) است (۲۵).

با توجه به تأثیر فرهنگ‌سازمانی و فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهره‌وری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری و مدیریت تغییر از طریق مدیریت دانش در بیمارستان شهید دکتر رهنمون یزد، پیشنهاد می‌شود مدیران بیمارستان با ایجاد پایگاه‌های داده‌ای به جمع‌آوری، بسط و گسترش دانش در سازمان خود اقدام نمایند. بدین منظور می‌توانند با برپایی دوره‌های کاربردی آشنایی کارکنان با مدیریت دانش، جمع‌آوری و حفظ دانش را برای کارکنان روشن‌تر نمایند. در حال حاضر مهم‌ترین مسئله در بین سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات افزایش سطح کیفیت خدمات ارائه‌شده در سازمان است.

افزایش سطح کیفیت خدمات برابر است با افزایش رضایت‌مندی مراجعین و درنهایت موفقیت سازمان در نیل به اهداف. لذا به مدیران بیمارستان که در این تحقیق شرکت داده شده‌اند پیشنهاد می‌شود با فراگیر نمودن مدیریت دانش در سطح سازمان خود، زمینه بهره‌مندی کارکنان از مزایای مدیریت دانش را فراهم سازند.

آموزش‌ها، توجه به نیازهای مراجعین، افزایش سطح دسترسی مراجعین به خدمات بیمارستانی، سرعت دسترسی مراجعین به خدمات بیمارستانی و بسیاری عوامل مؤثر دیگر که همگی در افزایش رضایت مراجعین از کیفیت خدمات مؤثر هستند، دانش‌هایی گاها پراکنده هستند که باید به وسیله استقرار پایگاه‌های دانشی نسبت به جمع‌آوری و دسته‌بندی آن ها اقدام نمود.

با استفاده از تغییراتی که می‌توان در نحوه پذیرش و نوبت‌دهی انجام داد باعث تسریع در این امر شده و رضایت مشتریان و عملکرد کارکنان بیمارستان را بالا برد.

در تحقیقات آتی می‌تواند تاثیر مدیریت دانش بر جنبه های دیگری از بیمارستان از قبیل سرمایه‌های انسانی، اجتماعی و ساختاری یا عوامل بازدارنده در اجرای مدیریت دانش مد نظر قرار گیرد.

هر تحقیق با توجه به شرایط و محلی که انجام می گیرد با محدودیتهایی روبرو می باشد، این تحقیق نیز از این قاعده مستثنی نیست. برخی از محدودیت ها عبارتند از عدم همکاری



[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]

تعدادی از کارمندان در تکمیل کردن پرسشنامه، محدود بودن ابزار جمع اوری اطلاعات به پرسشنامه و عدم امکان تعمیم نتایج به شرایط و زمان های دیگر.

**تشکر و قدردانی**

نویسندگان مقاله بر خود لازم می‌دانند از همکاری و مشارکت پرسنل بیمارستان شهید دکتر رهنمون یزد که در بخش تکمیل پرسشنامه این تحقیق همکاری نموده‌اند، تشکر و قدردانی گردد.

**تضاد منافع**

نویسندگان اعلام می‌دارند هیچ‌گونه تضاد منافعی در این مقاله وجود ندارد.

**References**

1-Fahey DF, Burbridge G. Application of diffusion of innovations models in hospital knowledge management systems: lessons to be learned in complex organizations. Hospital topics.2008; 86(2): 21-31.

2-Stock GN, McFadden KL, Gowen III CR. Organizational culture, knowledge management, and patient safety in US hospitals. Quality Management Journal.2010; 1; 17(2): 7-26.

3-Lee EJ, Kim HS, Kim HY. Relationships between core factors of knowledge management in hospital nursing organisations and outcomes of nursing performance. Journal of clinical nursing .2014; 23(23-24): 3513-24.

4-Hoffman AJ. Climate change strategy: The business logic behind voluntary greenhouse gas reductions. California Management Review.2005;47(3):21-46.

5-Griffith JR, Fear KM, Lammers E, Banaszak-Holl J, Lemak CH, Zheng K. A positive deviance perspective on hospital knowledge management: analysis of Baldrige Award recipients 2002-2008. Journal of Healthcare Management.2013;1;58(3):187-203.

6-Boguslawska J, Kryst P, Poletajew S, Piekielko-Witkowska A. TGF-β and microRNA Interplay in Genitourinary Cancers. Cells.2019; 8(12): 1619.

7-Sanchez-Polo MT, Cegarra-Navarro JG. Implementing knowledge management practices in hospital-in-the-home units. Journal of nursing care quality.2008;1; 23(1): 18-22.

8-Razini R, Sina M. Providing a Comprehensive Classification of Key Effective Factors in Establishing Organizational Knowledge Management. Scientific Journal of Strategic Management of Organizational Knowledge.2018; 1(1):133-68.

9-khakpour A, ajami A. The Study of relationship between knowledge management and service quality and job performance: Case Study of Bandarlengeh Ports and Maritime Organization. Journal of Research on Management of Teaching in Marine Sciences. 2018; 5(3): 23-32.

[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]

10-Dadashzadeh J, Nasri F. Effects of Knowledge Management System and Information Technology in The decision making of the directors and commanders and provide optimum model of knowledge management system for I.R.I Navy administrators. Journal of Research on Management of Teaching in Marine Sciences. 2017; 4(1): 55-80.

11-Kabaran Zadeh R, Safarzadeh J. Investigating the Relationship between the Application of Information and Communication Technology Dimensions and Knowledge Management Processes in the Judiciary Headquarters. 4th International Conference on Research and Development in Management and Resistance Economics.2016;15.

12-Bahmani A, Biglarkhani A, Fallahinia G H, Shirani F. The Relationship Between Organizational Culture and Knowledge Management in Educational-Therapeutic Hospitals (Case study Hamadan Educational-Therapeutic Hospitals in 2017. Avicenna J Nurs Midwifery care.2018; 26(3) :203-10.

13-Dolatshahi J. Investigating the role of information technology in knowledge management based on gap analysis technique (Case study: Persepolis Hospital). Master Thesis in Information Technology Management, Advanced Information Systems. Al-Zahra University - Faculty of Social Sciences and Economics. 2017.

14-Dehim J, Binesh M, Maqool A. Investigating the Impact of Information Technology on Knowledge Management of Organizations. New Research in Humanities.2016; 2(2): 21-36.

15-Nisar TM, Prabhakar G, Strakova L. Social media information benefits, knowledge management and smart organizations. Journal of Business Research.2019; 1(94): 264-72.

16-Wang T, Wang Y, McLeod A. Do health information technology investments impact hospital financial performance and productivity?. International Journal of Accounting Information Systems .2018; 1(28):1-3.

17-Yan QY, Xiang F, Shi XX, Zhu Q. Implementation of knowledge management in Chinese hospitals. Current medical science.2018;38(2):372-8.

18-Meesala A, Paul J. Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. Journal of Retailing and Consumer Services .2018; 1(40): 261-9.

19-Akhavan A, Owlia MS, Zare Mehrjerdi Y, Jafari M. The effect of Knowledge Management Enablers and Practices on Universities Performance. Journal of Research in Educational System .2013;7(20): 53-78.

[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]

20-Hashemi SA. The Relationship between Knowledge Management and Efficiency Mediated by Organizational Culture Islamic Azad University of Lamerd. Journal of New Approaches in Educational Administration .2015; 5(20):111-28.

21-HaghighiKafash M, Dehdashti Shahrokh Z, Gharibi H. The Relationship between Organizational Learning Culture and Customer Satisfaction: The Mediating Role of Job Satisfaction. Journal of Tomorrow Management.2014; 13(38): 41-54.

22-Niknam H, Kordloui H. The effect of using knowledge management on improving the productivity of employees of Hormozgan General Welfare Office. Journal of New Advances in Behavioral Sciences.2018; 2(15): 31-8.

23-Shahabifar S, Esfandiari M, Ghasem AS, Razmara t. The Relationship Between knowledge management and Productivity. Studies of Physical Education and Sport Sciences.2016; 1(2): 37-45.

24-Ghelichli B, Rahimi F. The effect of customer knowledge management and its dimensions on service quality and customer satisfaction. Journal of Business Management Perspective.2016; 14(2); 57: 133-54.

25-Armaghan N. Cultural Obstacles in Knowledge Sharing in terms of Change Management. Journal of Technology Development Management.2014; 2(4): 85-108.

26-Mirsapasi N, Hosseinzadeh N. Investigating the effect of knowledge management enablers on customer satisfaction with emphasis on the role of employee empowerment (Case study: Central offices of Ghavamin Bank of Tehran). Quarterly Journal of Human Resources Studies 2018; 8 (30): 107-26.

27-ToloAsl M. Explain the effect of using knowledge management systems on improving productivity and reducing costs in enterprises, Aster thesis in Management - Executive Management. Payame Noor University-Central Tehran. 2013.

28-Ziaei F. Factors Affecting Patient (Customer) Satisfaction with CRM Approach in Dehkhoda Hospital in Qazvin. MBA Thesis. Payame Noor University of Alborz Province. 2010.

29-Ardikhani M. Investigating the effect of customer relationship management on the buying behavior of industrial customers (Case study of the country's pharmaceutical industry). Master Thesis in Business MBA Management. Imam Khomeini International University.2013.

30-Sadati F. Investigating the Effective Infrastructure of Knowledge Management Establishment and Its Relationship with Service Quality in Asia Insurance Company (Case Study: Asia Insurance

[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]

Companies in Tehran Province). Master Thesis in Business Management Transformation Management of Islamic Azad University-Shahroud Branch. 2013.

31-Ghasemi M. The impact of knowledge management on organizational change in the hospital Imam Reza (AS) Kermanshah. Master Thesis in University of Electronic change management-public management. 2018.

32-Jamali N. Investigating the relationship between strategic thinking components based on Lidka model and readiness for change in managers of Isfahan Social Security Organization.Master Thesis in MBA at Payame Noor University of Tehran. 2014.

[ Downloaded from tbj.ssu.ac.ir on 2026-11-21 ]