بررسی تأثیر عوامل موفقیت سامانه مدیریت دانش بر استفاده واقعی فناوری اطلاعات پرستاران شاغل بیمارستان‌های رشت

دکتر پرویز احمدی؛ دانشیار گروه مدیریت دانشگاه تربیت مدرس، تهران
دکتر مهرعلی همتی نژاد طولی؛ استاد گروه مدیریت و برنامه‌ریزی ورزشی دانشگاه گیلان
زهرا صبوری ماسوله*؛ کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات موسسه آموزشی راهبرد شمال

چکیده

هدف: ارائه خدمات برتر توسط پرستاران، متأثر از دانش و تجربیاتی است که در ارائه مراقبت پرستاری از آن بهره‌مند هستند. فناوری اطلاعات به طور گسترده برای تسهیل مدیریت این دانش در سازمان‌های بهداشتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. این پژوهش با هدف شناسایی پذیرش استفاده از خدمات الکترونیکی توسط کارمندان انجام شده است و توسعه مدل موفقیت سامانهٔ مدیریت دانش به وسیله مدل پذیرش فناوری اطلاعات(تم)[1] برای بررسی تأثیر کیفیت محتوای دانش و کیفیت سامانه مدیریت دانش بر استفاده واقعی فناوری اطلاعات در جهت تسهیم دانش در پرستاران بوده است.

روش‌شناسی: مطالعه حاضر از تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. برای این منظور از طریق ابزار پرسشنامه، از میان ۷۵۰ پرستار بیمارستان خصوصی شهر رشت(بیمارستان آریا، گیل، فامیلی، پارس)، نمونه‌ای متشکل از ۲۵۴ پرستار، اقدام به جمع‌آوری داده‌ها شد. و داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و SMART PLS2 مورد پردازش قرار گرفتند.

یافته‌ها: نتایج تحلیل و برازش مدل پژوهش نشان داد که کیفیت محتوای دانش با استفاده از متغیرهای سودمندی ادراک شده و رضایت کاربر و قصد استفاده واقعی از فناوری اطلاعات رابطه مستقیم و مثبت دارد ولی کیفیت سامانه مدیریت دانش بر رضایت کاربر اثر مستقیم و معکوس دارد.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش حاکی از آن است که از بین دو عامل سامانه‌ای مدیریت دانش، عامل کیفیت محتوای دانش بر قصد استفاده کاربران از فناوری اطلاعات تأثیر دارد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت محتوای دانش،تسهیم دانش، موفقیت، مدل پذیرش فناوری اطلاعات، سامانه مدیریت دانش.

* نشانی الکترونیک نویسنده مسئول (Zah.sabouri@gmail.com)

1.TAM (Technology Acceptance Model)

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

مقدمه

امروزه مدیریت دانش مقوله‌ای مهم‌تر از خود دانش بوده و به مدیران این امکان را می‌دهد که از دانش، مهارت و توانمندی‌های همه افراد سازمان استفاده کنند. مدیریت دانش را می‌توان به مجموعه اندوخته مدیران، مشاوران و سایر توسعه‌دهندگان سازمانی که در تلاش برای بهبود شرایط رفاهی کارکنان هستند، اضافه کرد (کیانتو[1] و همکاران، ۲۰۱۸). با توجه به تغییرات سریع و پویا در محیط سازمان، مدیران متوجه شده‌اند که اطلاعات و دانش یک منبع با ارزش است که بایستی مدیریت شود چون که در برآوردن اهداف سازمانی بسیار تأثیرگذار می‌باشد (نظرپوری و همکاران، ۱۳۹۸). اخیراً مسئله مدیریت دانش در زمینه مراقبت‌های بهداشتی اهمیت زیادی یافته است. علاقه به مدیریت دانش در زمینه پزشکی با رشد قابل توجه دانش در این حوزه مطرح شد که نیاز به بهبود دسترسی به دانش تمام متخصصان مراقبت‌های بهداشتی و تسهیل انتقال دانش در میان متخصصان مراقبت‌های بهداشتی احساس می‌شود (کوثری[2] و همکاران، ۲۰۱۱). علاقه به استفاده از فناوری اطلاعات برای تسهیل مدیریت دانش نیز در حال افزایش است. تعدادی از مطالعات در زمینه سامانه مدیریت دانش در زمینه مراقبت‌های بهداشتی انجام شده است (دویودی[3] و همکاران، ۲۰۰۱).

دانش، به افراد و روابط بین آن‌ها مربوط می‌شود که نقش مهمی در دستیابی به اهداف سازمان ایفا می‌کند (رونقی، ۱۳۹۸). نیاز به مدیریت کردن دانش در سازمان‌ها به مفهوم مدیریت دانش منجر شده است. با توجه به ماهیت چند منظوره‌ای مدیریت دانش، تعاریف مختلفی برای مدیریت دانش ارائه شده است(علی[4] و همکاران، ۲۰۱۷). مدیریت دانش فرآیندی است که از طریق آن سازمان‌ها از دارایی‌های دانش‌محور خود، ارزش آفریده و این ارزش در میان اعضا و واحدهای سازمانی برای ایجاد بهترین اقدامات تسهیم می‌شود (ژا[5] وهمکاران، ۲۰۰۸). سامانه‌های مدیریت دانش ترکیبی از فناوری‌ها و سازوکارهایی هستند که برای پشتیبانی از چهار فرآیند مدیریت دانش ایجاد شده‌اند (تاج‌فر و همکاران، ۱۳۹۳). سامانه مدیریت دانش ممکن است به طور هدفمند به عنوان بخشی از ابتکارات مدیریت دانش اجرا شود، و یا ممکن است در سطح مردمی به عنوان جوامع غیر رسمی عمل با استفاده از تکنولوژی موجود برای حمایت از فعالیت آن‌ها ظهور کند (مایر[6]، ۲۰۰۴).

سامانه‌های مدیریت دانش از طریق کاهش هزینه‌ها و بهبود بهره‌وری باعث ایجاد مزیت‌های رقابتی می‌شوند (خدیور و درتاج، ۱۳۹۵). از عوامل کلیدی و مهم در مدیریت دانش، توانایی در انتقال و تسهیم دانش است. توانایی در تسهیم دانش، در رشد و بقای سازمان‌های امروزی اهمیت قابل توجهی دارد (فرزین[7] و همکاران، ۲۰۱۴). دسترسی گسترده به فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) مانند اینترنت و اینترانت سازمانی، توسعه ابزارهای ارتباطی و همکاری کلی مانند ایمیل، تابلو اعلانات، انجمن‌های گفتگو[8] آنلاین و کنفرانس‌های ویدئویی را امکان

1. Kianto
2. Kothari
3. Dwivedi
4. Ali
5. Jha
6. Maier
7. Farzin
8. discussion forums

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

پذیر می‌سازد (ارل[1]، ۲۰۰۱). شناخت عوامل تعیین کننده موفقیت سامانه مدیریت دانش برای استفاده موفق از فناوری اطلاعات در زمینه تسهیل مدیریت دانش سازمانی بسیار مهم است (جنیکس و الفمن[2]، ۲۰۰۵). اگر چه برخی از سازمان‌ها به نتایج موفقیت‌آمیز دست یافته‌اند، اما برخی دیگر در درک منافع بالقوه فناوری‌های اطلاعات برای مدیریت دانش ناموفق بوده‌اند. یکی از دلایل بالقوه این شکست‌ها این فرض است که وقتی فناوری اطلاعات مربوطه در سازمان‌ها موجود است، کارکنان از آن‌ها برای مدیریت دانش استفاده خواهند کرد. با این حال، بسیاری از سازمان‌ها دقیقاً مخالف بودن و از فناوری‌های اطلاعات به صراحت برای مدیریت دانش مورد استفاده قرار نگرفتند (برزلتون و گری[3]،۲۰۰۳).

از میان مدل‌های به کار رفته در حوزه پذیرش فناوری، مدل پذیرش فناوری دیویس[4] (۱۹۸۹)، به دلیل سهولت و قابلیت درک آن، یکی از رایج‌ترین مدل‌ها در حوزۀ سامانه‌های اطلاعاتی به شمار می‌رود (کینگ و هی[5]، ۲۰۰۶). می‌توان گفت شرط اصلی تأثیرگذاری چنین فناوری‌هایی در جهت ارتقای بهره‌وری، پذیرش صحیح و واقعی ذینفعان سازمانی است (ونکاتش[6] و همکاران، ۲۰۰۳). اکثر سازمان‌های دولتی به دنبال استقرار سامانه مدیریت دانش درون خود هستند تا هرچه بیشتر از دانش موجود خود در سیاست‌گذاری سود ببرند و به ایجاد و حفظ مزیت رقابتی در محیط داخلی و بین المللی نایل شوند. مدیریت دانش و سامانه‌های مدیریت دانش مسئله مهم در این حوزه هستند. حتی با وجود اینکه سازمان‌های بهداشتی–درمانی نسبت به سازمان‌هایی با صنایع دیگر از لحاظ نیازهای دانشی خود و با توجه به زمینه مدیریت دانش آن‌ها متفاوت هستند.

اهمیت مدیریت دانش به خاطر چالش های فزاینده‌ای که نظام سلامت با آن مواجه است دو چندان می‌شود. افزایش شیوع بیماری‌ها، مشکلات شدید محیطی و بلایای طبیعی با مقیاس گسترده همگی بر اهمیت موضوع تاکید می‌کنند که باید از داشتن و تجارب به دست آمده در سامانه سلامت به نحو مفید استفاده به عمل آورد. به طور کلی مدیریت دانش کارآمد، منجر به کاهش خطاها و دوباره‌کاری‌ها می‌شود، سرعت درمان و تصمیم‌گیری‌ها را افزایش می‌دهد. مطالعات در زمینه تأثیر عوامل سامانه‌ی موفقیت بر استفاده سامانه مدیریت دانش در سازمان‌های بهداشتی–درمانی، محدود است. از آنجا که چنین مدلی در تحقیقات قبلی در رشت در نظر گرفته نشده است، پژوهش حاضر قصد پرداختن به این موضوع را دارد. بر این اساس مسئله و پرسش اصلی تحقیق این است که آیا عوامل سامانه‌ای (کیفیت محتوای دانش و کیفیت سامانه مدیریت دانش) بر استفاده واقعی از فناوری اطلاعات برای اشتراک دانش با استفاده از متغیرهای سودمندی ادراک شده از سامانه مدیریت دانش، رضایت کاربر، تمایل به استفاده واقعی از فناوری اطلاعات مؤثر است یا خیر.

1. Earl
2. Jennex & Olfman
3. Brazelton & Gorry
4. Davis
5. King & He
6. Venkatesh

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

ادبیات پژوهش

مدیریت دانش فرآیندی است که از طریق آن سازمان‌ها از دارایی‌های دانش محور خود، ارزش آفریده و این ارزش در میان اعضا و واحدهای سازمانی برای ایجاد بهترین اقدامات تسهیم می‌شود (ژا[1] و همکـاران، ۲۰۰۸). در یک تقسیم بندی مدیریت دانش با نام مدل عمومی دانش شامل ۴ مرحله خلق دانش، ذخیره‌سازی دانش، تسهیم دانش و کاربرد دانش می‌باشد (نیومن و کرنارد[2]، ۲۰۰۰). سامانه‌های مدیریت دانش با هدف پشتیبانی سـازمان در خلق، انتشار و مدیریت دانش پدیدار شده‌اند. سامانه‌های مدیریت دانـش اقـدام‌هـای بـه‌کـارگیری دانـش گذشـتهٔ سازمان در فرایند تصمیم‌گیری تعریف می‌شود که بر اثربخشـی فعلـی و آتـی سـازمان تـأثیر مـی‌گـذارد (آلـه[3] و همکاران، ۲۰۱۴). در این پژوهش بر استفاده از نوع خاصـی از فنـاوری اطلاعـات بـرای مـدیریت دانـش (ماننـد سامانه‌های خبره یا سامانه‌های پشتیبانی تصمیم‌گیری بـالینی) تمرکـز نشـده اسـت. عـلاوه بـر ایـن، پژوهشـگر سامانه‌های گسسته را به "سامانه‌های مدیریت دانش" محدود نمی‌کنـد. در عـوض، هرگونـه اسـتفاده از فنـاوری اطلاعات برای مدیریت دانش در سازمان، مانند ایمیل، ویدئو کنفرانس، اینترانت به عنوان سامانه مـدیریت دانـش در نظر گرفته شده است. این مفهوم‌سازی سامانه‌های مدیریت دانش با تعریف دیـویس[4] (۱۹۸۹) از یـک سـامانه اطلاعاتی به عنوان یک سامانه اجتماعی که از فناوری اطلاعات استفاده مـی‌کنـد، سـازگار اسـت و در مطالعـات تجربی علی و همکاران (۲۰۱۷)؛ موسوی زاده[5] و همکاران (۲۰۱۵) و چوی[6] و همکاران (۲۰۱۰) استفاده می‌شـود. مدل تم که در پیش‌بینی پذیرش فناوری‌های اطلاعاتی گوناگون توسط کاربران، به وسیله محققـان سـامانه‌هـای اطلاعاتی تأیید شده است و محققان با یکدیگر در مورد قدرت پیش‌بینی این الگو توافق نظـر دارنـد. بنـابراین در پژوهش حاضر از برخی از متغیرهای مدل‌های "مدل ثانویه پذیرش فناوری اطلاعات(تم۲)[7] ونکـاتش و دیـویس[8] (۲۰۰۰) "و "موفقیت سامانه مدیریت دانش علی[9] و همکاران (۲۰۱۷)" استفاده شده است.

کیفیت محتوای دانش[10]

کیفیت محتوای دانش میزانی است که درستی و دقت دانش کسب شده به وسیلهٔ سازمان می‌توانـد نیازهـای دانشی سازمان را برآورده کند (ژانگ[11] و همکاران، ۲۰۱۸). کیفیت بالای محتوای دانش به این دلیل حیاتی است که بر تصمیماتی تأثیر می‌گذارد که پیامدهای جدی در پی دارد (داونپورت و گلاسر[12]، ۲۰۰۲). کیفیـت اطلاعـات/

1. Jha
2. Newman & Conrad
3. Ale
4. Davis
5. Mousavizadeh
6. Choi
7. Technology Acceptance Model(TAM)
8. Venkatesh & Davis
9. Ali
10. Knowledge Content Quality
11. Zhang
12. Davenport & Glaser

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

دانش تضمین می‌کند که دانش مناسب در شرایط مناسب در حافظه سازمانی قرار می‌گیرد و در دسترس کاربران مناسب در زمان مناسب قرار می‌گیرد (آندون[1]، ۲۰۰۹). از جمله آیتم‌های مربوط به کیفیت اطلاعات می‌توان به پایایی اطلاعات، مرتبط بودن اطلاعات، دقیق بودن اطلاعات، صحت اطلاعات، به روز بودن اطلاعات، به هنگام بودن اطلاعات، قابل فهم بودن اطلاعات، دسترس‌پذیری اطلاعات، سفارشی‌سازی اطلاعات، شکل اطلاعات، کامل بودن اطلاعات، حجم و تنوع اطلاعات اشاره کرد (کلانکش و همکاران، ۱۳۹۶).

کیفیت سامانه مدیریت دانش

یک ساختار پیشرفته است که از کیفیت سامانه در حوزه سامانه‌های اطلاعاتی منشأ می‌گیرد (وو و وانگ[2]، ۲۰۰۶). کیفیت سیستم تعریف می‌کند که تا چه اندازه کارکردهای خلق، ذخیره، بازیابی، انتقال و به‌کارگیری دانش در سامانه مدیریت دانش خوب انجام می‌شود. بعد کیفیت سیستم مسائل زیرساختی مانند استفاده از پایگاه داده منسجم، نوع شبکه، استاندارد کردن سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای سازمان، اضافه کردن مهارت‌های مدیریت دانش برای تنظیم مهارت پشتیبانی فنی و ... شامل می‌شود (جنیکس و الفمن، ۲۰۰۴). از جمله آیتم‌های مربوط به کیفیت سامانه می‌توان به پایایی سیستم، قابلیت انعطاف‌پذیری سیستم، قابلیت گزارش‌گیری از سیستم، قابلیت یکپارچگی سیستم، قابلیت ارتقای سیستم، سرعت ذخیره و بازیابی سیستم، راحتی سیستم، قابلیت پیشگیری، تشخیص و اصلاح خطا، کامل بودن مشخصات سیستم، وضوح سیستم و مستندات راهنمای نرم‌افزار اشاره کرد (کلانکش و همکاران، ۱۳۹۶).

سودمندی ادراک شده

منظور از سودمندی درک شده احتمال ذهنی شکل گرفته در شخص نسبت به مفید بودن انواع فناوری‌ها اطلاعاتی در دسترس می‌باشد (جان و کنتررراس[3]، ۲۰۱۱). معیاری است که هر فرد اعتقاد دارد استفاده از سیستمی خاص، عملکردش را ارتقا می‌دهد(دیویس، ۱۹۸۹). سودمندی ادراک شده یک سامانه فناوری در میزان پذیرش کاربر نقش قابل توجهی دارد و هنگام معرفی فناوری جدید باید بر آن بسیار تأکید شود (ژیگو و ون[4]؛۲۰۲۰).

رضایت[5] کاربر

رضایتمندی را می‌توان به عنوان درجه‌ای که فرد معتقد است که این تجربه احساسات مثبت را تداعی می‌کند (راست و الیور[6]، ۱۹۹۳). مجموعه‌ای از احساسات و نگرش‌های کاربر سامانه‌ها و فنّاوری اطلاعات به عوامل

1. Andone
2. Wu & Wang
3. Jan & Contreras
4. JGoh & Wen
5. Satisfaction
6. Rust & Oliver

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

گوناگونی است که بر موقعیت او اثر می‌گذارند (بایلی و پرسن[1]، ۱۹۸۳).

قصد استفاده کاربران

به عنوان تمایل به استفاده[2] یا تصمیم به استفاده نیز یاد می‌شود. این سازه به احتمال به کارگیری فناوری توسط کاربر اطلاق می‌شود. تمایل به استفاده از نگرش نسبت به استفاده از سامانه‌ای، از ادراک کاربر، یعنی سودمندی و سهولت ادراک شده استفاده نشئت می‌گیرد (چانگ[3]، ۲۰۰۴).

استفاده واقعی[4]

کاربردی‌ترین معیار اندازه‌گیری هنگام استفاده از یک سامانه است (آندون، ۲۰۰۹). استفاده واقعی، مقدار زمانی است که افراد با فناوری در تعامل هستند و از آن استفاده می‌کنند، و نیز تکرار این استفاده است (دیویس و همکاران، ۱۹۸۹). نتیجه نهایی همه سازه‌های قبلی است. بر اساس مدل پذیرش فناوری، استفاده واقعی تابع مستقیم قصد استفاده است (چانگ[5]، ۲۰۰۴) و قصد استفاده تابع سودمندی ادراک شده است. این سازه که بر مبنای سازه تمایلات رفتاری استفاده در مدل "ترا"[6] به دست آمده است؛ در مدل‌های "تم"[7] و "تم۲" بین سازه سودمندی و استفاده از سامانه قرار دارد (محقر و شیرمحمدی، ۱۳۸۳).

پیشینه پژوهش

پژوهش‌های انجام شده درباره موضوع در دو قسمت داخلی و خارجی تقسیم می‌شود. اگرچه پژوهشی که در برگیرنده همه متغیرهای پژوهش باشند یافت نشد، اما پژوهش‌گران، پژوهش‌های مشابهی در مورد بررسی تأثیر هر کدام از کلید واژه‌ها انجام داده‌اند که به طور اختصار تحت دو عنوان داخلی و خارجی، به آن‌ها اشاره می‌شود.

الف) پژوهش خارجی

کو و کان[8] (۲۰۲۰) از مدل موفقیت سامانه اطلاعاتی با استفاده از متغیرهای کیفیت سامانه، کیفیت اطلاعات و کیفیت خدمات سامانه مدیریت یادگیری، برای ارزیابی رضایت دانشجویان پرداخته است. آن‌ها از این مدل را برای درک کیفیت دانش آموزان با در نظر گرفتن ابعاد آموزشی از کیفیت آموزش، کیفیت یادگیری و کیفیت تعامل و ... بهره گرفتند. در پژوهش آن‌ها تأثیر رابطه کیفیت سامانه و کیفیت اطلاعات بر رضایت کاربر تایید شد اما تأثیر کیفیت سامانه در مقایسه با کیفیت اطلاعات بیشتر بود همچنین رضایت کاربر بر استفاده از سامانه تأثیر

1. Bailey & Pearson
2. Intention to Use
3. Chang
4. Actual System Use
5. Chang
6. Theory of Reasoned Action(TRA)
7. TAM
8. Koh& Kan

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

مستقیم و دوسویه داشت. مودا و ارلینا[1] (۲۰۱۹) در مطالعه خود به بررسی تأثیر منابع انسانی بر تأثیر کیفیت سامانه و کیفیت اطلاعات بر رضایت کاربر از سامانه حسابداری پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که کیفیت سامانه، کیفیت اطلاعات و منابع انسانی تأثیر مثبت معناداری بر رضایت کاربر از برنامه سامانه حسابداری دارد. کیفیت منابع انسانی به عنوان متغیر تعدیل کننده توانست رابطه را تعدیل کند. ویجای[2] (۲۰۱۸) در مقاله‌ای هدف بررسی قدرت و اهمیت رابطه بین کیفیت سامانه و کیفیت دانش بر رضایت کاربر پرداخته‌اند که با نظرسنجی کارکنان سازمان که در زمینه خدمات بانکی و مالی کار می‌کنند، انجام شد. نتایج حاصل از این پژوهش رابطه مثبت بین کیفیت سامانه بر رضایت کاربر و کیفیت دانش بر رضایت کاربر تایید شد. همچنین علی و همکاران (۲۰۱۷) آن‌ها ادعا کردند کیفیت محتوای دانش بر استفاده واقعی سامانه مدیریت دانش بیشترین تأثیر را دارد. همچنین تأثیر رابطه رضایت کاربر بر استفاده از سامانه برای اشتراک دانش را رد کردند. ولی تأثیر کیفیت سامانه و کیفیت محتوای دانش بر رضایت کاربر و سودمندی ادراک شده از سامانه را تایید کردند. ماردیانا[3] و همکاران (۲۰۱۵) نیز در مقاله‌ای تحت عنوان"گسترش مدل موفقیت‌آمیز سامانه اطلاعاتی دلون و مک لین[4]: تفکیک قصد استفاده، استفاده و ادغام مدل‌های پذیرش فناوری"مدلی را برای سامانه‌های اطلاعاتی ارائه دادند که روابط کیفیت سامانه و کیفیت اطلاعات/دانش و سودمندی ادراک شده بر قصد استفاده، همچنین قصد استفاده بر استفاده و رضایت کاربر بر قصد استفاده را تأیید کردند.

ب) پژوهش داخلی

همتا و همکاران (۱۳۹۹) در مطالعه خود به بررسی پذیرش سیستم ذخیره و انتقال تصاویر توسط کاربران با استفاده از پرسش‌نامه مدل پذیرش فناوری تم در مراکز آموزشی قم پرداختند. آن‌ها ضمن تایید رابطه مستقیم و مثبت بین نگرش نسبت به سودمندی استفاده و نگرش نسبت به سهولت استفاده و همچنین نسبت به قصد استفاده و استفاده واقعی دریافتند که از بین دو متغیر نگرش نسبت به سودمندی و نگرش نسبت به سهولت استفاده از عوامل تأثیرگذار بر پذیرش سیستم ذخیره و انتقال تصاویر پزشکی هستند و باید در ارزیابی‌ها و برنامه‌ریزی‌ها مورد توجه قرار گیرند. خلیل‌نژاد و دیلمی (۱۳۹۸) نیز در پژوهش خود به مطالعه و بررسی تأثیر بین کیفیت خدمات الکترونیکی ادراک‌شده بر تمایل به استفاده از سیستم‌های خدمات الکترونیکی در میان کلیه مشتریانی که از خدمات الکترونیک وب‌سایت‌های فعال در حوزه گردشگری در سطح شهر تهران استفاده می‌کنند، پرداختند. نتایج پژوهش، بیانگر تأثیر مثبت بین خدمات الکترونیکی ادراک‌شده بر تمایل به استفاده از سیستم خدمات الکترونیکی، تصویر ذهنی برند، رضایت الکترونیکی و ریسک ادراکی است. در واقع، توجه به کیفیت خدمات الکترونیکی، رضایت، تصویر برند سازمان و ریسک ادراک شده موجب تقویت تمایل به استفاده از سیستم‌های خدمات الکترونیکی می‌گردد. فرزین یزدی و همکارانش (۱۳۹۷) در مطالعه‌ای به ارائه چارچوبی جامع

1. Muda & Erlina
2. Vijai
3. Mardiana
4. DeLone–McLean

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

در خصوص عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران پرداختند. آن‌ها دریافتند که از میان مدل‌های پذیرش فناوری، مدل تم بیشترین کاربرد را دارد و از مهم‌ترین مولفه‌های تأثیرگذار بر پذیرش فناوری در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران، سودمندی استفاده درک شده، کیفیت سیستم (ویژگی‌های فناوری) و رضایت کاربر به دست آمدند. راننده کلانکش و همکارانش (۱۳۹۶) در مطالعه خود با هدف تعیین عوامل مرتبط با رضایت‌مندی کاربران سیستم‌های اطلاعات بیمارستانی به صورت مدل ساختاری پرداختند. آن‌ها دریافتند که رضایت‌مندی کاربران از سیستم‌های اطلاعات بیمارستانی، سازه‌ای چند بعدی بود که با ویژگی‌های کاربر، سبک مدیریت و ساختار سازمانی، کیفیت اطلاعات، عملکرد سیستم اطلاعاتی، کیفیت خدمات سیستم، مفید بودن سیستم، به کارگیری سیستم، ویژگی‌های کاربر و اضطراب کار مرتبط می‌باشد.

مدل مفهومی پژوهش

بررسی ادبیات و پیشینه پژوهش نشان داد که هرچند پژوهش‌های متعددی به منظور موفقیت سامانه‌های مدیریت دانش و پذیرش فناوری اطلاعات انجام شده است اما در خصوص تلفیق این دو موضوع تحقیقات بسیار کمی صورت گرفته است. اهمیت مدیریت دانش به خاطر چالش‌های فزاینده‌ای که نظام سلامت با آن مواجه است دو چندان می‌شود. افزایش شیوع بیماری‌ها، مشکلات شدید محیطی و بلایای طبیعی با مقیاس گسترده همگی بر اهمیت موضوع تاکید می‌کنند که باید از داشتن و تجارب به دست آمده در سامانه سلامت به نحو مفید استفاده به عمل آورد. به طور کلی مدیریت دانش کارآمد، منجر به کاهش خطاها و دوباره‌کاری‌ها می‌شود، سرعت درمان و تصمیم‌گیری‌ها را افزایش می‌دهد. با توجه به مباحث مطرح شده و بعد از مرور و مطالعه پژوهش‌های پیشین، برای بررسی تأثیر کیفیت دانش و کیفیت سامانه مدیریت دانش بر استفاده و به‌کارگیری فناوری اطلاعات برای اشتراک دانش جهت استفاده در راستای مدیریت دانش با استفاده از عواملی از قبیل: "ادراک از سودمندی مدیریت دانش" و "رضایت کاربر" و "قصد رفتاری" از مدل مطالعاتی شکل (۱) استفاده شده است. فلذا فرضیه‌های پژوهش بدین صورت مطرح می‌شود:

۱-کیفیت محتوای دانش بر سودمندی ادراک شده از سامانه تأثیر دارد.

۲- کیفیت سامانه‌های مدیریت دانش بر سودمندی ادراک شده از سامانه تأثیر دارد.

۳- کیفیت محتوای دانش بر رضایت کاربر تأثیر دارد.

۴- کیفیت سامانه‌های مدیریت دانش بر رضایت کاربر تأثیر دارد.

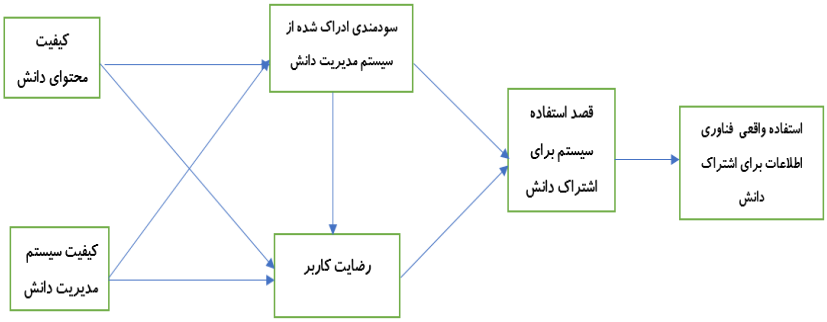
۵- سودمندی ادراک شده از سامانه بر رضایت کاربر تأثیر دارد.

۶- سودمندی ادراک شده از سامانه برای اشتراک دانش بر قصد استفاده سامانه برای اشتراک دانش تأثیر دارد.

۷- رضایت کاربر بر قصد استفاده سامانه برای اشتراک دانش تأثیر دارد.

۸-قصد استفاده سامانه برای اشتراک دانش بر استفاده واقعی فناوری اطلاعات برای اشتراک دانش تأثیر دارد.

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]



شکل ۱. مدل مطالعاتی پژوهش (علی و همکاران، ۲۰۱۷؛ ماردیانا و همکاران، ۲۰۱۵)

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و برحسب روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی-پیمایشی و در سال ۱۳۹۷ انجام شده است. همچنین ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه است. پژوهش توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آن‌ها توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است (سرمد و همکاران، ۱۳۹۱). در این پژوهش روابط بین ابعاد و مولفه‌های الگوی مفهومی مطالعه می‌شود، می‌توان آن را از نوع همبستگی به حساب آورد.

جامعه آماری پژوهش حاضر، کلیه پرستاران و بهیاران ۴ بیمارستان خصوصی شهر رشت عبارت‌اند از بیمارستان‌های: گلسار، آریا، فامیلی و پارس، که از سامانه‌های مدیریت دانش استفاده می‌کنند، می‌باشد. مجموع پرستاران و بهیاران شاغل در بیمارستان‌های فوق ۷۵۰ نفر است. با توجه به محدود بودن جامعه آماری، برای تعیین تعداد نمونه از جدول مورگان استفاده شده است که برای این جامعه آماری، تعداد نمونه برابر خواهد بود با ۲۵۴ پرستار. روش نمونه گیری از نوع غیر تصادفی (در دسترس) است. از مجموع ۳۰۰ پرسشنامه توزیع شده، ۲۶۳ پرسشنامه جمع‌آوری شد، سپس ۲۵۴ پرسشنامه از کامل‌ترین آن‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. پرسشنامه شامل ۳۹ سوال به شرح: ۹ سوال مربوط به کیفیت محتوای دانش، ۹سوال مربوط به کیفیت سامانه‌های مدیریت دانش،۷سوال مربوط به سودمندی ادراک شده از سامانه برای اشتراک دانش، ۵ سوال مربوط به رضایت کاربر، ۳ سوال مربوط به قصد استفاده سامانه برای اشتراک دانش، ۶ سوال مربوط به استفاده واقعی فناوری اطلاعات برای اشتراک دانش تشکیل شده است. ضمن آنکه این پرسشنامه بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت (۱=کاملاً مخالفم، ۵=کاملاً موافقم) طراحی شده است.

برای تبیین و تشریح داده‌های جمع‌آوری شده در این پژوهش بعضی از ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان در جدول ۱ خلاصه بیان می‌شود.

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

جدول ۱. ویژگی‌های نمونه آماری			
	متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۵۹	۲۲٪
	زن	۲۰۴	۷۸٪
سن	۳۰-۱۸	۶۵	۲۵٪
	۴۰-۳۱	۷۹	۳۰٪
	۵۰-۴۱	۶۹	۲۶٪
	>۵۰	۵۰	۱۹٪
تحصیلات	دیپلم و فوق دیپلم	۷	۳٪
	لیسانس	۱۶۳	۶۲٪
	فوق لیسانس	۹۳	۳۵٪
	دکترا	۰	۰٪
سابقه خدمت	<۳	۷۲	۲۷٪
	۵-۳	۴۷	۱۸٪
	۱۰-۵	۱۲۱	۴۶٪
	>۱۰	۲۳	۹٪

یافته‌های پژوهش

داده‌ها در مرحله تجزیه و تحلیل، اطلاعات اولیه شامل آمارهای توصیفی مربوط به پاسخگویان، از طریق نرم‌افزار آماری SPSS22 حاصل شد و به منظور تحلیل نهایی داده‌ها، از نرم افزار معادلات ساختاری، Smart PLS2 استفاده شده است.

از پایایی ترکیبی (CR) به عنوان معیار مدرن‌تری نسبت به آلفا برای ارزیابی پایایی درونی پرسش‌نامه استفاده شده است و مقدار مناسب برای آن بزرگ‌تر از ۰/۷ است. روایی همگرا (AVE) دومین معیاری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روشPLS به کار برده می‌شود. فورنل و لارکر[1] (۱۹۸۱) استفاده از متوسط واریانس استخراج شده (AVE) میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هرچه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است. مقدار بحرانی برای این شاخص ۰/۵ می‌باشد؛ بدین معنی که مقدار AVE بالای ۰/۵ روایی همگرای قابل قبولی را نشان می‌دهد.

در صورتی که ضریب AVE برای متغیری کمتر از ۰/۵ باشد، باید یکی از سؤالات مربوط به آن متغیر را حذف نموده و مدل دوباره اجرا گردد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). تمامی متغیرها دارای مقدار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بالای ۰/۷می‌باشند که نشان دهنده این است که مدل دارای پایایی مناسبی است. همچنین مقدار

1. Fornell & larcker

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

متوسط واریانس استخراج شده (AVE) برای متغیرهای بالاتر از ۰/۵ است. بنابراین روایی همگرایی مدل‌های اندازه‌گیری نیز مطلوب می‌باشند.

جدول ۲. گزارش معیارهای آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

متغیر	نام در نرم افزار	آلفای کرونباخ	AVE≥0/5	CR≥0/7
کیفیت محتوای دانش	Content Quality	۰/۸۸	۰/۵۳	۰/۹۱
قصد استفاده از سامانه برای اشتراک دانش	Intention	۰/۸۹	۰/۸۲	۰/۹۳
استفاده واقعی از فناوری اطلاعات برای اشتراک دانش	Real Use	۰/۷۵	۰/۵۴	۰/۸۲
کیفیت سامانه مدیریت دانش	System Quality	۰/۸۵	۰/۵۲	۰/۸۸
سودمندی ادراک شده از سامانه مدیریت دانش	Perceived Usefulness (Usefulness)	۰/۸۱	۰/۵۲	۰/۸۶
رضایت کاربر	User Satisfaction	۰/۹۰	۰/۷۲	۰/۹۳

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه، محاسبه و مقدار مناسب آن برابر و یا بیشتر از ۰/۴ می‌باشد (هالند[1]، ۱۹۹۹). در جدول ۳ نتایج بارهای عاملی آورده شده است.

جدول ۳. بارهای عاملی سنجه‌های پژوهش

سازه	کد سنجه	بار عاملی (≥۰/۴)	سازه	کد سنجه	بار عاملی (≥۰/۴)	سازه	کد سنجه	بار عاملی (≥۰/۴)
کیفیت محتوای دانش	Q1	۰/۷۴	کیفیت سامانه مدیریت دانش	Q11	۰/۷۳		Q24	۰/۷۰
	Q2	۰/۸۸		Q12	۰/۶۷		Q25	۰/۶۶
	Q3	۰/۸۶		Q13	۰/۶۸	رضایت کاربر	Q26	۰/۸۳
	Q4	۰/۸۰		Q14	۰/۶۶		Q27	۰/۸۹
	Q5	۰/۸۵		Q17	۰/۷۴		Q28	۰/۸۸
	Q6	۰/۵۷		Q18	۰/۷۸		Q29	۰/۷۹
	Q7	۰/۵۳	سودمندی ادراک شده از سامانه	Q19	۰/۷۵		Q30	۰/۸۵
	Q8	۰/۵۲		Q20	۰/۷۶	قصد استفاده سامانه	Q31	۰/۹۲
	Q9	۰/۶۰		Q22	۰/۷۴		Q32	۰/۸۹
	Q10	۰/۷۵		Q23	۰/۶۹			

1. Hulland

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

معیار مهم دیگری که با روایی واگرا مشخص می‌گردد، میزان رابطه یک سازه با شاخص‌هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌هاست، در PLS، بررسی این امر به وسیله یک ماتریس صورت می‌پذیرد که خانه‌های این ماتریس حاوی مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه و جذر مقادیر AVE مربوط به هر سازه است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). در PLS بررسی این امر به وسیله ماتریسی حاصل می‌شود (جدول ۴) که خانه‌های این ماتریس حاوی مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها و جذر مقادیر AVE مربوط به هر سازه است.

جدول ۴. همبستگی‌های میان متغیرها و مقادیرAVE

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱.کیفیت محتوای دانش	۰/۷۳					
۲.قصد استفاده از سامانه برای اشتراک دانش	۰/۷۲	۰/۹۱				
۳.استفاده واقعی فناوری اطلاعات برای اشتراک دانش	۰/۶۸	۰/۶۵	۰/۷۳			
۴.کیفیت سامانه مدیریت دانش	۰/۷۲	۰/۶۷	۰/۷۰	۰/۷۲		
۵.سودمندی ادراک شده از سامانه مدیریت دانش	۰/۷۱	۰/۵۴	۰/۶۰	۰/۶۴	۰/۷۲	
۶.رضایت کاربر	۰/۶۸	۰/۵۵	۰/۵۵	۰/۶۲	۰/۶۴	۰/۸۵

بر اساس نتایج به دست آمده از همبستگی‌ها و جذر AVE که بر روی قطر جدول (۴) قرار داده شده می‌توان روایی واگرای مدل در سطح سازه را از نظر معیار فورنل–لارکر نتیجه گرفت.

برازش کلی مدل

پس از برازش بخش اندازه‌گیری و ساختاری مدل پژوهش حاضر، به منظور کنترل برازش کلی مدل، از معیاری تحت عنوان(GoF (Fit of Goodness استفاده گردیده است. با توجه به آنکه معیار نام برده برابر عدد ۰/۵۸ به دست آمده است که با توجه به آن، می‌توان گفت که مدل این پژوهش، از برازشی قوی برخوردار می‌باشد.

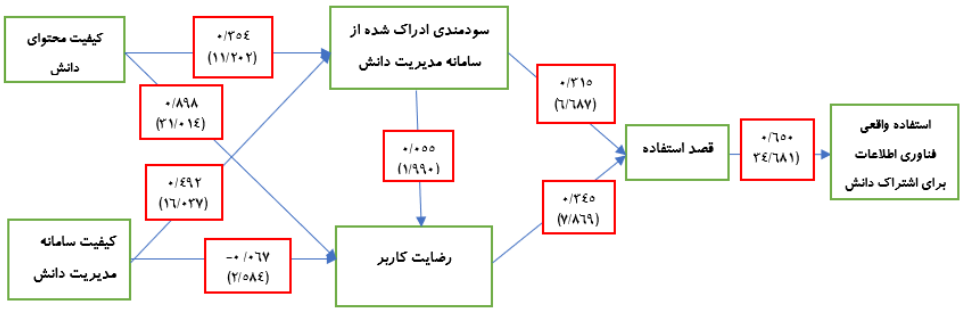
آزمون فرضیه‌های پژوهش

پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری و مدل ساختاری و داشتن برازش مناسب مدل‌ها، به بررسی و آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود. لذا نتایج حاصل از ضرایب معناداری برای هریک از فرضیه‌ها، ضرایب استانداردشده مسیرهای مربوط به هر یک از فرضیه‌ها و نتایج بررسی فرضیه، در جدول (۵) مطرح شده است.

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

جدول ۵. آزمون فرضیه‌های مدل پژوهش			
فرضیه‌ها	آماره t	ضریب مسیر استانداردشده β	تایید یا رد فرضیه
کیفیت محتوای دانش ← سودمندی ادراک شده از سامانه	۱۱/۲۰۲	۰/۳۵۴	تایید
کیفیت سامانه‌های مدیریت دانش ← سودمندی ادراک‌شده از سامانه	۶/۰۸۷	۰/۴۹۱	تایید
کیفیت محتوای دانش ← رضایت کاربر	۳۷/۵۱۴	۰/۸۹۸	تایید
کیفیت سامانه‌های مدیریت دانش ← رضایت کاربر	۲/۵۸۴	-۰/۰۶۷	تایید
سودمندی ادراک شده از سامانه ← رضایت کاربر	۱/۹۹۰	۰/۰۵۵	تایید
سودمندی ادراک شده از سامانه برای اشتراک دانش ← بر قصد استفاده فناوری اطلاعات برای اشتراک دانش	۶/۶۸۷	۰/۳۱۵	تایید
رضایت کاربر ← قصد استفاده فناوری اطلاعات برای اشتراک دانش	۷/۳۶۹	۰/۳۴۵	تایید
قصد استفاده فناوری اطلاعات برای اشتراک دانش ← استفاده واقعی فناوری اطلاعات برای اشتراک دانش	۳۴/۶۸۱	۰/۶۵۰	تایید

نتایج آزمون فرضیه‌ها و ضرایب معناداری با توجه به جدول (۵) نشان دهنده تأیید الگوی مفهومی و مطالعاتی پژوهش حاضر می‌باشد. فلذا تمامی فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد توسط نرم‌افزار PLS به تایید رسید. همچنین در شکل (۲) فرضیه‌های پژوهش به شکل مصور در مدل عملیاتی نمایش داده شده‌اند.



شکل ۲. مدل عملیاتی پژوهش در حالت معناداری

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

در این پژوهش تأثیر کیفیت محتوای دانش و کیفیت سامانه مدیریت دانش با استفاده از بررسی تأثیر متغیرهایی چون سودمندی ادراک شده از سامانه مدیریت دانش، رضایت کاربر و قصد استفاده بر استفاده واقعی فناوری اطلاعات برای اشتراک دانش را تأیید کرد. برای این که سازمانی بتواند سرمایه‌های دانش خود را بکار گیرد، این دانش باید به صورتی یکنواخت و یکپارچه در سراسر سازمان جریان پیدا کند، این امر هم تنها زمانی

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

حاصل می‌شود که کارکنان به منظور کسب دانش و همچنین به اشتراک گذاری آن مورد تشویق قرار گیرند تا اطلاعاتی را که به دست می‌آورند به دانش تبدیل نمایند. بنابراین سازمان‌ها باید به جای این که فقط به تشویق کارکنان خود بپردازند آن‌ها را تحریک نمایند تا دانش خود را با همکاران خود به اشتراک بگذارند. نتایج پژوهش به صورت خلاصه بیان می‌شود:

کیفیت محتوای دانش بر سودمندی ادراک شده از سیستم تأثیر دارد. هدف از مدیریت دانش، نقش داشتن در فعالیت‌هایی مانند جمع‌آوری، استفاده، تسهیم و ذخیره‌سازی دانش است تا به وسیله آن بتوان نظامی یکپارچه و ساختارمند را برای به کارگیری اثربخش دانش ایجاد نمود. نتایج این فرضیه، همسو با نتایج حاصل از پژوهش فرزین یزدی و همکاران (۱۳۹۷) و راننده کلانکش و همکاران(۱۳۹۶) است.

کیفیت سامانه‌های مدیریت دانش بر سودمندی ادراک شده از سامانه تأثیر دارد. هدف به‌کارگیری این‌گونه از سامانه‌های اطلاعاتی، مدیریت نمودن دانش سازمانی است تا بدان وسیله بتوان زمینه‌های ایجاد حس سودمندی را برای استفاده کنندگان ایجاد نمود. نتایج این فرضیه، همسو با نتایج حاصل از پژوهش فرزین یزدی و همکاران (۱۳۹۷) است.

کیفیت محتوای دانش بر رضایت کاربر تأثیر دارد. از اهداف اصلی و مهم در اجرای مدیریت دانش در سازمان، تبدیل دانش ضمنی کارکنان به دانش صریح است تا به وسیله آن بتوان به اهداف سازمانی دست یافت. کیفیت محتوای دانش نیز به درستی دانش کسب شده توسط سازمان، با هدف برآورده نمودن نیازهای دانشی سازمانی بر می‌گردد. نتایج این فرضیه، همسو با نتایج حاصل از پژوهش راننده کلانکش و همکاران (۱۳۹۶) است.

کیفیت سامانه‌های مدیریت دانش بر رضایت کاربر تأثیر دارد. ایجاد ساختار سازمانی متناسب با نیازهای کارکنان و نیز ایجاد تعادل بین این نیازها و منافع حاصل از مدیریت دانش، می‌تواند زمینه‌های رضایت کاربران را ایجاد نماید. پژوهشگران بر این باور هستند که اضطراب باعث می‌شود کاربران از موقعیت‌هایی که احساس منفی و ترس در آن‌ها ایجاد می‌کند، دوری کنند. از این رو، اضطراب را به عنوان یکی از ابعاد مهم عدم رضایت‌مندی کاربران در استفاده از کامپیوتر شناخته‌اند. نتایج این فرضیه، همسو با نتایج حاصل از پژوهش کو و کان (۲۰۲۰)، مودا و ارلینا (۲۰۱۹) و ویجای (۲۰۱۸) می‌باشد.

سودمندی ادراک شده از سامانه بر رضایت کاربر تأثیر دارد. رضایت کاربر نیز می‌تواند مقیاسی برای سنجش میزان موفقیت و اثربخشی سیستم و فناوری‌های اطلاعاتی باشد. نتایج این فرضیه، همسو با نتایج حاصل از پژوهش فرزین یزدی و همکاران (۱۳۹۷) است.

سودمندی ادراک شده از سامانه بر قصد استفاده فناوری اطلاعات برای اشتراک دانش تأثیر دارد. به منظور اجرایی شدن این هدف، کارکنان باید از توانایی و همچنین تمایل بسیار بالایی برخوردار باشند تا بتوانند آن را با همکاران خود به اشتراک گذاشته و تسهیم نمایند. نتایج این فرضیه همسو با نتایج حاصل از پژوهش ماردیانا و همکاران (۲۰۱۵) است.

رضایت کاربر بر قصد استفاده سامانه برای اشتراک دانش تأثیر دارد. از آن جایی که داشتن دانش، می‌تواند منبعی برای کسب قدرت برای افراد باشد ممکن است افراد به راحتی حاضر به تسهیم و به اشتراک دانش نباشند.

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

نتایج این فرضیه همسو با نتایج حاصل از پژوهش ماردیانا و همکاران (۲۰۱۵) است.

قصد استفاده سامانه برای اشتراک دانش بر استفاده واقعی فناوری اطلاعات برای اشتراک دانش تأثیر دارد. دریافت کننده دانش، تنها زمانی به آن متعهد می‌گردد که مالکیت کامل دانش وارده را به دست آورده باشد، در این مورد است که او از دانش دریافت شده به منظور توسعه فرآیند یا محصول جدید یا اخذ تصمیم استفاده می‌نماید. نتایج این فرضیه همسو با نتایج حاصل از پژوهش ماردیانا و همکاران (۲۰۱۵) است.

با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش، کیفیت محتوای دانش عنصر مهمی در موفقیت سامانه‌های مدیریت دانش بود. کیفیت محتوای دانش در مراقبت‌های بهداشتی به این دلیل بسیار مهم است که دانش با کیفیت پایین ممکن است منجر به تصمیم‌گیری‌های بالینی ضعیف و حتی منجر به مرگ یک انسان شود. پرستاران، به منظور کاهش خطاها و دوباره‌کاری‌ها، تصمیم‌گیری‌ها و بهبود ارائه خدمات به دانش به روز و با کیفیت وابسته هستند. فناوری اطلاعات به طور گسترده برای تسهیل مدیریت دانش مورد استفاده قرار می‌گیرد. توجه به دانش با کیفیت و به روز برای کیفیت محتوای دانش یک عامل بسیار مهم از موفقیت سامانه‌های مدیریت دانش است. به کارگیری نظام‌های مدیریت دانش در سازمان موجب به اشتراک گذاری دانش می‌شود که این موضوع خود، فرهنگ تسهیم دانش را در سازمان به وجود می‌آورد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد مدیران بیمارستان‌ها هر چه بیشتر کارکنان خود را به تسهیم دانش تشویق نمایند. با وجود تایید رابطه مثبت بین قصد استفاده از سامانه برای اشتراک دانش و استفاده واقعی فناوری اطلاعات برای اشتراک دانش، توصیه می‌شود زیرساخت‌های ضروری برای انجام این کار در بیمارستان‌ها فراهم گردند. کیفیت محتوای دانش میزان درستی دانش کسب شده به وسیلهٔ سازمان را نشان می‌دهد و این کیفیت با سودمندی ادراک شده از سامانه مدیریت دانش در ارتباط است، مدیران بیمارستان‌ها با ارائه اطلاعات دقیق و درست به پرستاران، می‌توانند باعث ارتقا و بهبود سودمندی ادراک شده در افراد شوند. با توجه به تایید رابطه بین رضایت کاربر و قصد استفاده از سامانه برای اشتراک دانش به اثبات رسید مدیران بیمارستان‌ها و نیز سرپرستاران بخش‌های مختلف می‌توانند با ایجاد محیط حامی کاربران و تشویق آنان برای تسهیم دانش خود با همکارانشان، می‌توانند موجب به کارگیری اثربخش دانش در سازمان خود گردند. همچنین با توجه به رابطه مثبت بین سودمندی ادراک شده و قصد استفاده از سامانه برای اشتراک دانش، مدیران بیمارستان‌ها با ایجاد تسهیلات و تشویق کارکنان، تسهیم دانش را تسهیل نمایند.

اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش نیازمند نگرشی فراگیر و همه جانبه به عوامل مختلف سازمانی دارد، مدیران بیمارستان‌ها باید به شناسایی موانع و رفع مشکلات کارکنان در زمینه اجرای مدیریت دانش اهتمام ورزند. همچنین با توجه به این‌که در این پژوهش تأثیر عوامل سامانه‌ای بررسی شده است پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی به بررسی نقش منابع انسانی در موفقیت به‌کارگیری مدیریت دانش پرداخته شود.

منابع

باقری ارمکی، سجاد(۱۳۹۰). پایان نامه"عوامل حیاتی موفقیت سامانه مدیریت دانش در بیمه مرکزی جمهوری اسلامی"، تهران؛ دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده مدیریت و حسابداری.

تاج‌فر، امیرهوشنگ؛ هوشمند، هانیه؛ میرزایی‌ونی، سمیه(۱۳۹۳). مدیریت دانش در عمل(سامانه‌ها و

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

فرایندها). تهران، انتشارات وینا، چاپ اول.۵۸.

جامی‌پور، مونا و شرکت، محمد حسین(۱۳۹۴). چالش پیاده‌سازی موفق سامانه‌های مدیریت دانش: بررسی عوامل موثر بر پذیرش مدیریت دانش در سازمان‌های ایرانی با -رویکردی آمیخته. فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت فناوری اطلاعات, ۷(۲), ۴۲۹-۴۵۰.

خلیل نژاد، شهرام و دانشور دیلمی، محمدرضا. (۱۳۹۸). تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی ادراک‌شده بر تمایل به استفاده از سیستم‌های خدمات الکترونیکی: نقش میانجی رضایت الکترونیکی، تصویر ذهنی برند و ریسک ادراکی. مطالعات مدیریت گردشگری, ۱۴(۴۷), ۲۶۱-۲۸۷.

داوری، علی و رضازاده، آرش(۱۳۹۲). مدل سازی معادالت ساختاری با نرم افزار PLS. چاپ اول، تهران، انتشارات جهاد دانشگاهی.

راننده کلانکش، لیلا؛ اصغری جعفرآبادی، محمد و نصیری، زهرا.(۱۳۹۶). رضایت‌مندی کاربران سیستم اطلاعات بیمارستانی: مدل‌سازی معادلات ساختاری .مدیریت اطلاعات سلامت،۵۷-۵۱، ۱۴(۲).

رونقی،محمدحسین(۱۳۹۸). تأثیر خلاقیت و سرمایه اجتماعی بر بلوغ مدیریت دانش سازمانی در حوزه فناوری اطلاعات. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات. سال۱۶-۱ شماره چهارم. زمستان.

سرمد، زهره، بازرگان، عباس،، و حجازی، الهه(۱۳۹۱). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: چاپ بیست و چهارم، انتشارات آگه.

فرزین یزدی؛ محبوبه و برادر، رویا و غائبی، امیر. (۱۳۹۷). چارچوب پذیرش فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران: رویکرد دلفی. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات.۲۰۱-۲۲۴,۲۵(۲۵).

محقر، علی و شیرمحمدی، مهدی (۱۳۸۳). توسعه مدل پذیرش فناوری TAM در وزارت کشور. فصلنامه دانش مدیریت شماره۶۷. صص ۱۳۱-۱۱۳.

همتا، محمدزاده؛ مائده، همتی, هقان زادگان،مرضیه(۱۳۹۹). بررسی نگرش کاربران سیستم ذخیره و انتقال تصاویر پزشکی در مراکز آموزشی درمانی قم بر اساس مدل پذیرش فناوری (TAM). مجله دانشگاه علوم پزشکی، (۶)۱۴ ؛۸-۱.

Ale, M. A., Toledo, C. M., Chiotti, O., & Galli, M. R. (2014). A conceptual model and technological support for organizational knowledge management. Science of Computer Programming, 95, 73-92.

Ali, N., Tretiakov, A., Whiddett, D., & Hunter, I. (2017). Knowledge management systems success in healthcare: Leadership matters. International journal of medical informatics, 97, 331-340.

Andone, I. I. (2009). Measuring the Performance of Corporate Knowledge Management Systems. Informatica Economica, 13(4).

Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. Management Science, 530-545.

Brazelton, J., & Gorry, G. A. (2003). Creating a knowledge-sharing community: If you build it, will they come? Communications of the ACM, 46(2), 23-25.

Chang, P.V.(2004), The Validity of An Extended Technology Acceptance Model

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

(TAM) for Predicting intranet/Portal usage, Thesis M.S in Information Science, University of North Carolina at chapel Hill, http:// etd. its. unc. edu/ dspace/ handle/ 1901/78/1/draft25.pdf.

Chang, S. F., Hsieh, P. J., & Chen, H. F. (2016). Key success factors for clinical knowledge management systems: Comparing physician and hospital manager viewpoints. Technology and Health Care, 24(s1), S297-S306.

Choi, S. Y., Lee, H., & Yoo, Y. (2010). The impact of information technology and transactive memory systems on knowledge sharing, application, and team performance: a field study. MIS quarterly, 855-870.

Davenport, T. H., & Glaser, J. (2002). Just-in-time delivery comes to knowledge management. Harvard business review, 80(7), 107-111.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS quarterly, 319-340.

Dwivedi, A. N., Bali, K. R., James, A. E., & Naguib, R. N. G. (2001). Telehealth systems: Considering knowledge management and ICT Issues. In Proceedings of the IEEE-EMBC 23rd Annual International Conference of the IEEE Engineering in Medicine and Biology (Vol. 4, pp. 3614-3617). Istanbul, Turkey.

Earl, M. (2001). Knowledge management strategies: Toward a taxonomy. Journal of Management Information Systems, 18(1), 215-233.

Farzin, M. R., Kahreh, M. S., Hesan, M., & Khalouei, A. (2014). A survey of critical success factors for strategic knowledge management implementation: Applications for Service Sector. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 109, 595-599.

Goh, E., & Wen, J. (2020). Applying the technology acceptance model to understand hospitality management students' intentions to use electronic discussion boards as a learning tool. Journal of Teaching in Travel & Tourism, 1-13.

Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies. Strategic management journal, 20(2), 195-204.

Jan, A.Un. & Contreras, V. (2011). Technology acceptance model for the use of information technology in universities. Computers in Human Behavior, 27: 845-851.

Jennex, M. E., & Olfman, L. (2004). Assessing knowledge management success/effectiveness models. In 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the (pp. 10-pp). IEEE.

Jennex, M., & Olfman, L. (2005). Assessing knowledge management success.International Journal of Knowledge Management, 1(2), 33-49.

Jha, V. S., Chawla, D., & Joshi, H. (2008). Study of knowledge management assessment-Research in Indian companies. Global Journal of e-business & Knowledge Management, 4(1), 6-13.

Kianto, A; Vanhala, M. & Heilmann, P. (2018). The impact of knowledge management on job satisfaction. Journal of Knowledge Management, 20(4): 621-636. https://doi.org/10.1108/JKM-10-2015-0398.

King, W. R., & He, J. (2006). A meta-analysis of the technology acceptance model. Information & management, 43(6), 740-755.

Koh, J. H. L., & Kan, R. Y. P. (2020). Perceptions of learning management system

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

quality, satisfaction, and usage: Differences among students of the arts. Australasian Journal of Educational Technology, 26-40.

Kothari, A., Hovanec, N., Hastie, R., & Sibbald, S. (2011). Lessons from the business sector for successful knowledge management in health care: a systematic review. BMC health services research, 11(1), 173.

Maier, R. (2004). Knowledge Management Systems: Information and Communicaiton Technologies for Knowledge Management. Berlin, Germany: Springer.

Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. (2015). DeLone–McLean information system success model revisited: the separation of intention to use-use and the integration of technology acceptance models. International Journal of Economics and Financial Issues, 5(1S), 172-182.

Mohamed, M., & Ahmed, T. (2020). Developing technology acceptance model for e-service purposes. Management Science Letters, 10(10), 2221-2228.

Money, W., & Turner, A. (2004, January). Application of the technology acceptance model to a knowledge management system. In 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the (pp. 9-pp). IEEE.

Mousavizadeh, M., Ryan, S., Harden, G., & Windsor, J. (2015). Knowledge management and the creation of business value. Journal of Computer Information Systems, 55(4), 35-45.

Muda, I., & Erlina, A. A. (2019). Influence of human resources to the effect of system quality and information quality on the user satisfaction of accrual-based accounting system. Contaduría y administración, 64(2), 10.

Newman, B. D., & Conrad, K. W. (2000). A Framework for Characterizing Knowledge Management Methods, Practices, and Technologies. In PAKM.

Rust, R. T., & Oliver, R. L. (Eds.). (1993). Service quality: New directions in theory and practice. Sage Publications.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. Management science, 46(2), 186-204.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, B. D., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425-478.

Vijai, J. P. (2018). Examining the relationship between system quality, knowledge quality and user satisfaction in the success of knowledge management system: an empirical study. International Journal of Knowledge Management Studies, 9(3), 203-221.

Wu, J. H., & Wang, Y. M. (2006). Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model. Information and Management, 43(6), 728-739.

Wu, J. H., & Wang, Y. M. (2006). Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model. Information and Management, 43(6), 728-739.

Zhang, Y., Peng, X., Zhang, H., Watts, A. B., & Ghosh, D. (2018). Manufacturing and ambient stability of shelf freeze dried bacteriophage powder formulations. International journal of pharmaceutics, 542(1-2), 1-7.

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]

The Effect of Knowledge Management System Success Factors on the Actual Use of Information Technology in Nurses Working in Rasht Hospitals

Ahmadi P., Associate Professor of Management, Tarbiat Modares University
Hemmati Nejad.M., Assistant Professor, Department of Sport Management and Planning, University of Guilan
Zahra Sabouri Masouleh, MS in Information Technology Management, Rahbord Shomal Institute of Higher Education

Abstract

Objective: The provision of superior services by nurses is influenced by the knowledge and experiences they obtain from providing nursing care. Information technology is widely used to facilitate the management of this knowledge in health organizations. The primary aim of this study was to identify the acceptance of the use of electronic services by employees; it also aimed at developing a success model of knowledge management system by the information technology acceptance model (TAM) to investigate the effect of knowledge content quality and knowledge management system quality on the actual use of information technology to share knowledge in nurses.

Methodology: Structural equation modeling (SEM) technique was employed in the present study. For this purpose, a questionnaire was used to collect the data from 254 nurses out of the population of 750 nurses in private hospitals in Rasht (Aria, Gil, Family, and Pars hospitals). The collected data were analyzed using SPSS and SMART PLS2 softwares.

Results: The results of the analysis and the research model fit showed that the quality of knowledge content using the variables of perceived usefulness and user satisfaction and the intention to use information technology had a direct and positive relationship, but the quality of knowledge management system had a direct and inverse effect on user satisfaction.

Conclusion: The results of this study indicate that out of the two factors of knowledge management system, knowledge content quality factor has an impact on users' intention to use information technology.

Keywords: Knowledge Content Quality, Knowledge Sharing, Success, Information Technology Acceptance Model, Knowledge Management System

[Downloaded from somjournal.ir on 2026-11-16]