

فصلنامه حسابداری سلامت، سال دوم، شماره اول، شماره پیاپی (۳)، بهار ۱۳۹۲، صص ۲۰-۳۴.

## بررسی نقش مدیریت دانش و سرمایه فکری در بهبود کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: بیمارستان شهید فقیهی شیراز)

غلامرضا رضایی<sup>۱\*</sup>، حمیدرضا رضایی<sup>۲</sup>، لیلا رضایی<sup>۳</sup>، فاطمه منوچهری<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۱۰/۱۰ تاریخ اصلاح نهایی: ۱۳۹۲/۰۴/۲۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۵/۱۳

### چکیده

**مقدمه:** در چند دهه اخیر نقش دارایی‌های دانشی در پیشبرد هدف‌های سازمان‌ها تبدیل به امری حیاتی شده است. هدف این مقاله بررسی تأثیر مدیریت دانش و سرمایه فکری در بهبود کیفیت ارائه خدمات در بین کارکنان بیمارستان شهید فقیهی شیراز است.

**روش پژوهش:** روش پژوهش مورد استفاده توصیفی همبستگی، از نوع نظرسنجی است که از لحاظ زمانی پژوهشی مقطعی به حساب می‌آید. برای گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه استاندارد سرمایه فکری بنتیس، پرسش‌نامه استاندارد مدیریت دانش کوئینک و پرسش‌نامه کیفیت ارائه خدمات، استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان و مراجعه‌کنندگان (بیماران) به بیمارستان شهید فقیهی شیراز تشکیل می‌دهند. نمونه آماری پژوهش با استفاده از جدول مورگان، ۲۸۸ نفر به دست آمد. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۹، روش‌های آماری تحلیل همبستگی و تحلیل رگرسیون انجام شده است.

**یافته‌ها:** در حدود ۲۷/۴ درصد از تغییرات در متغیر کیفیت ارائه خدمات به وسیله مدیریت دانش و در حدود ۲۶/۹ درصد از تغییرات در کیفیت ارائه خدمات به وسیله سرمایه فکری تبیین می‌شود.

**نتیجه‌گیری:** نتایج حاصل از پژوهش بیان‌گر این است که به طور کلی بین مدیریت دانش، سرمایه فکری و ابعاد آن با میزان کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجعه‌کنندگان رابطه مستقیم معناداری وجود دارد.

**واژه‌های کلیدی:** بیمارستان، سرمایه فکری، کیفیت ارائه خدمات، مدیریت دانش.

۱. عضو باشگاه پژوهش‌گران جوان و نخبگان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان

۲. عضو باشگاه پژوهش‌گران جوان و نخبگان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان

۳. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ارسنجان، ارسنجان، ایران

۴. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت، مرودشت، ایران

\* نویسنده مسئول؛ رایانامه: rezaac.1990@yahoo.com

## مقدمه

ابزار پیشرفت برنامه کلی یک سازمان محسوب می‌شود. از دیدگاه بنتیس (۱۹۹۹)، سرمایه فکری و دانش فراهم کننده یک پایگاه منابع جدید است که از طریق آن سازمان می‌تواند به رقابت پردازد (۴). فکر و دانش، دارای مشخصاتی نظیر قدرت خارق‌العاده و بازدهی فزاینده، وابستگی به زمان، ارزش نامعلوم و پراکندگی، تراوش و لزوم به‌روز بودن است که آن را از دیگر دارایی‌های سازمان متمایز می‌کند (۷).

رهبران سازمان‌ها در هزاره سوم در مورد اولویت‌های راهبردی سازمان مجبور به تمرکز روی منابع نامشهود و مدیریت ارتباط با مشتریان به گونه مؤثر برای پایداری در عرصه جهانی هستند؛ بنابراین، دانش به منظور تعیین و حفظ مشتریان و ارائه خدمات با کیفیت بالا از طریق کسب، سازماندهی، به اشتراک گذاری و استفاده از آن به وسیله کارکنان برای خدمت به مشتریان بسیار مهم و حیاتی است (۸). در باب اهمیت این پژوهش باید ذکر که با توجه به اهمیت عملکرد و حساسیت کاری بیمارستان‌ها در هر کشوری، این پژوهش برای اولین بار در ایران به بررسی اثرات مدیریت دانش و سرمایه فکری در بهبود کیفیت ارائه خدمات به مراجعه کنندگان به بیمارستان شهید فقیهی شیراز بیمارستانی دولتی است که روزانه بیش از صدها مراجعه کننده دارد. کارکنان بیمارستان مزبور در مجموع ۱۱۵۰ است که در سه گروه (پزشک، پیراپزشک و کارمند) فعالیت می‌کنند.

از آن جا که دارایی‌های دانشی، پایه و اساس شایستگی‌های اصلی و نیز راهبردی برای بهبود کیفیت

در اقتصاد دانش محور، مرگ و زندگی سازمان‌ها به دانش موجود در سازمان و به کارگیری مناسب آن بستگی دارد. از این‌رو، سازمان‌ها برای استمرار و استقرار خود با چالش‌های نوینی مواجه هستند که خروج از این چالش‌ها مستلزم توجه بیش‌تر به توسعه و تقویت مهارت‌ها و توانایی‌های درونی سازمان است؛ این کار از طریق مبانی دانش سازمانی و سرمایه فکری انجام می‌شود که سازمان‌ها از آن‌ها برای رسیدن به عملکرد بهتر در دنیای کسب و کار استفاده می‌کنند (۱). دانش و سرمایه فکری به عنوان راهبردهای پایدار برای حصول و نگهداری مزیت رقابتی سازمان‌ها تشخیص داده شده است (۲ و ۳). در این راستا، نتایج پژوهش بنتیس (۱۹۹۹) نشان داد که برعکس کاهش کارایی منابع سنتی (مانند پول، ماشین‌آلات و ...)، دانش به عنوان یک منبع اصلی برای بهبود کیفیت عملکرد سازمان‌ها است (۴). هم‌چنین، برخی از پژوهش‌ها سرمایه گذاری در دانش و سرمایه فکری در بین کارکنان بیمارستان‌ها را در خصوص مراقبت ایمن از بیماران ضروری می‌دانند (۵).

مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان‌ها در شناسایی، انتخاب، سازماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات مهم و مهارت‌هایی که بخشی از سابقه سازمان هستند و عموماً به طریق ساختاریافته در سازمان وجود دارند، یاری می‌رساند (۶). هم‌چنین، مدیریت دانش و سرمایه فکری به عنوان یک راهبرد کاری به طور هم‌زمان در کل سازمان عمل می‌کند و

ارائه خدمات است (۶) در این پژوهش فرض شده است که شیوه مدیریت دانش و سرمایه فکری می تواند بر توسعه و بهبود کیفیت ارائه خدمات اثرات قابل توجهی داشته باشد. از این رو، هدف اصلی این پژوهش بررسی اثرات مدیریت دانش و سرمایه فکری بر بهبود کیفیت ارائه خدمات در بیمارستان شهید فقیهی شیراز است.

#### مبانی نظری پژوهش

##### مدیریت دانش

برخلاف سازمان های گذشته، سازمان های امروزی دارای فن آوری پیشرفته بوده و نیازمند تسخیر، مدیریت و بهره برداری از دانش و اطلاعات به منظور بهبود کارایی، مدیریت، کیفیت ارائه خدمات و پی گیری تغییرات پایان ناپذیر هستند. در این راستا، از مهم ترین عللی که موجب شده تا سازمان ها به موضوع مدیریت دانش تمایل نشان دهند آن است که مدیریت دانش موجب افزایش بهره وری و سوددهی، تقویت همکاری، رشد خلاقیت و نوآوری، تسهیل اشتراک اطلاعات بین کارکنان می شود و در نهایت توان سازمان را برای مقابله با پدیده تورم افزایش می دهد (۹). برخی از پژوهش گران (۱۰) معتقدند که دانش به عنوان با ارزش ترین و مهم ترین عامل برای دستیابی به مزیت رقابتی و ارائه خدمات با کیفیت بالا به مشتریان و بهبود کارایی در سایه جهانی شدن است.

تعاریف مختلفی برای مدیریت دانش ارائه شده است. به عنوان نمونه، کوئین و همکاران مدیریت دانش را مجموعه ای از فعالیت ها می دانند که به

شرکت کمک کرده تا دانش را از داخل و خارج سازمان به دست آورد (۱۱). هم چنین، مدیریت دانش به فرآیند تسخیر تخصص های جمعی و به کارگیری هوشمندی در سازمان و استفاده از آن برای پرورش نوآوری از طریق یادگیری سازمانی مستمر، اشاره دارد (۱۲). از نظر گرانت در علم اقتصاد و مالی تعریف مدیریت دانش عبارت از بهره برداری کارآمد از منابع ناملموس مرتبط با دانش، در همه بخش های اقتصادی برای ارتقاء بهره وری و کیفیت همه عوامل سنتی تولید است (۱۲). به طور کلی مدیریت دانش پارادایمی مدیریتی است که مدیران به وسیله شناسایی دانش، توانایی های سازمان را برای تولید ارزش بیش تر از طریق انجام روش های روشن و منظم، ابزارهای لازم برای ارزیابی و مدیریت سرمایه فکری فراهم می کنند (۱۳). در این راستا، کوئینک خلق، ثبت، استقرار و تسهیم دانش را از ابعاد مدیریت دانش برمی شمارد (۱۴).

##### سرمایه فکری

با مطرح شدن سرمایه فکری در چند دهه اخیر و رشد آن در هزاره سوم، تعاریف متفاوتی از این واژه به وسیله پژوهش گران ارائه شده است. به عنوان نمونه، هال سرمایه فکری را شامل دارایی هایی مانند حقوق مالکیت معنوی، شهرت، مهارت ها و یا مزیت هایی مانند دانش چگونگی و فرهنگ سازمانی تعریف می کند (۱۵). هاریسون و سولیوان سرمایه فکری را به عنوان دانشی می دانند که می تواند به سود تبدیل شود (۱۶). بنییس سرمایه فکری را به عنوان مجموعه ای از دارایی های نامشهود (منابع، توانایی ها و

بعد از کیفیت خدمات، بر حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها و سؤال‌های مشتریان تأکید دارد (۱۸). معیار تعریف پاسخ‌گویی مدت زمانی است که مشتری مجبور است برای دریافت کمک یا پاسخ به سؤال‌هایش منتظر بماند (۱۹).

تضمین: آیا کارکنان سازمان، هوشیار، تحصیل کرده، شایسته و قابل اعتماد هستند؟ این بعد اعتبار، دقت و حسن نیت سازمان ارائه‌دهنده خدمت را از دید مشتری شامل می‌شود (۱۸). این بعد از کیفیت به‌ویژه در مورد خدماتی مهم است که دارای خطر بالاتری هستند (۱۹).

همدلی: آیا سازمان ارائه‌دهنده خدمت با مشتری، نزدیکی و همدلی دارد؟ و توجه ویژه و فردی به وی و تلاش در جهت درک نیازهای مشتری و تأمین آن‌ها را دارد؟ (۱۸). به بیانی دیگر، به این معنی است که بر اساس روحیات افراد، با هر کدام از آن‌ها برخورد ویژه‌ای می‌شود؛ به طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است و برای آن‌ها مهم هستند (۱۹).

سرمایه فکری، مدیریت دانش و کیفیت ارائه خدمات در بیمارستان

اخیراً کاربرد نظریه سرمایه فکری در نظام سلامت و مراقبت‌های بهداشتی به وسیله برخی از پژوهش‌گران مورد بررسی قرار گرفته است (۲۰، ۲۱، ۲۲، ۲۳ و ۵). سرمایه فکری و دارایی‌های دانشی و مفاهیم مرتبط با آن در ادبیات مراقبت‌های بهداشتی و پرستاری در خصوص استخدام و نگهداری کارکنان و ایجاد محیط کار با کیفیت برای پرستاران استفاده شده است (۵).

رقابت) تعریف می‌کند که از عملکرد سازمانی و ایجاد ارزش بدست می‌آید (۱۷). پژوهش‌گرانی مانند بنتیس سرمایه فکری هر سازمان را شامل سه عنصر سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری (رابطه‌ای) می‌دانند (۱۷).

#### کیفیت ارائه خدمات

به نظر برخی از پژوهش‌گران تمرکز بر بهبود کیفیت ارائه خدمات برای سازمان‌ها و مشتریان بسیار مهم است و یک ابزار مؤثر در خصوص دستیابی به بهبود مستمر در مورد هدف‌های مطلوب، در سطح سازمان و جامعه محسوب می‌شود (۸). به طور کلی براساس مدل سروکوال ابعاد اساسی کیفیت خدمات شامل موارد زیر است:

لموسات: ظاهر تجهیزات و وسایل و ابزار فیزیکی موجود در محل کار و وضعیت ظاهر کارکنان. بعد تجهیزات فیزیکی در ارزیابی کیفیت خدمات مهم است (۱۸) و این بعد تصویری را فراهم می‌کند که مشتری اغلب برای ارزیابی کیفیت، آن را مد نظر قرار می‌دهد (۱۹).

اعتبار: آیا سازمان ارائه‌دهنده خدمت در عمل به وعده‌های خود عمل می‌کند و قابل اعتماد است؟ منظور از قابلیت اعتماد، عمل به تعهدات است. این بعد مهم‌ترین موضوع برای مشتریان است (۱۸)؛ یعنی، سازمان باید به وعده‌های خود در مورد زمان ارائه خدمت، شیوه ارائه خدمت و هزینه خدمت، عمل کند (۱۹).

پاسخ‌گویی: آیا کارکنان سازمان دارای سرعت عمل بوده و قادر به ارائه سریع خدمات هستند؟ این

نظریه حد میانی سرمایه فکری پرستاری بیان می‌کند که سرمایه انسانی و ساختاری پرستاری مربوط به عملکرد پرستاری و سازمانی است (۵). از دید برخی از پژوهش‌گران (۵) برای اطمینان از کیفیت مراقبت از بیماران در بیمارستان‌ها، سرمایه‌گذاری در سرمایه فکری در میان پرستاران به وسیله تخصیص منابع مالی و انسانی برای پرستاران در خصوص بدست آوردن دانش، مهارت و تجربه و انتقال آن‌ها برای مراقبت ایمن از بیماران ضروری است. در این راستا، با در نظر گرفتن مدیریت دانش به عنوان عنصر اصلی در فرآیند مدیریت کیفیت، می‌توان به استفاده و ایجاد دانش در سازمان کمک قابل توجهی کرد (۲۴). هم‌چنین، نتایج برخی از پژوهش‌های تجربی (۲۵) نشان داد که مدیریت دانش بر کیفیت عملکرد سازمان و نوآوری تأثیر بسزایی دارد. بر اساس نظریه حد میانی سرمایه فکری پرستاری، سرمایه‌های انسانی و ساختاری با کیفیت مراقبت از بیماران رابطه مستقیم دارد (۵). هم‌چنین، عملکرد پرستاری و پزشکی که از دانش و سرمایه فکری ناشی شده است، منجر به بهبود کیفیت مراقبت از بیماران می‌شود (۲۶).

پیشینه پژوهش

پژوهش‌های داخلی

میرفخرالدینی و جمالی در پژوهشی به بررسی اهمیت و نقش مدیریت دانش بر کیفیت ارائه خدمات پرداختند. آن‌ها با استفاده از رویکرد منطق فازی مدلی برای بهبود کیفیت ارائه خدمات آموزشی مؤسسات آموزش عالی (دانشگاه‌های یزد و اصفهان) ارائه کردند (۲۷).

محمودآبادی و همکاران در پژوهشی به بررسی اثرات عدالت سازمانی بر کارایی سرمایه فکری در بین کارکنان بیمارستان شهید فقیهی شیراز پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که بین سرمایه فکری و عدالت سازمانی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. هم‌چنین، نتایج پژوهش محمودآبادی و همکاران حاکی از آن است که بین سرمایه فکری با عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی رابطه مستقیم معناداری وجود دارد (۱).

یعقوبی و همکاران در پژوهشی به بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عدالت سازمانی در بین کارکنان سازمان اسناد و املاک پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش آن‌ها نشان داد که بین عدالت سازمانی و سرمایه فکری و ابعاد آن، به ترتیب، سرمایه‌های انسانی، مشتری و ساختاری همبستگی مثبتی وجود دارد (۲۸).

پژوهش‌های خارجی

آرلن در پژوهشی تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت ارائه خدمات به مشتری» نشان داد که بین دو متغیر وظیفه‌شناسی و کمک از سوی مشتریان با چهار عامل کیفیت خدمات (صمیمیت و همدلی، خدمات فوری، دانش و کیفیت خدمات و محصولات) رابطه معناداری وجود دارد (۲۹).

اگیو در پژوهش خود نشان داد که مدیریت دانش و سرمایه فکری در سازمان‌ها از عوامل اصلی موفقیت نوآوری‌ها هستند. نتایج پژوهش وی حاکی از آن است که مدیریت مؤثر دارایی‌های دانشی شامل رویکردی کلی‌گرا است و برنامه‌های آموزشی باید

که بین میزان سرمایه فکری پرستاری با میزان عملکرد مراقبتی پرستاران و نتایج سازمانی رابطه معناداری وجود دارد (۵).

آل شار در پژوهشی به بررسی نقش مدیریت دانش در دستیابی به کیفیت ارائه خدمات در بخش مخابرات پرداخت. یافته‌های پژوهش وی نشان داد که مدیریت دانش و اجزای آن یکی از عوامل اصلی دستیابی به کیفیت خدمات در بخش مخابرات است. همچنین، نتایج پژوهش آل شار نشان داد که ویژگی‌های سن، جنسیت، پست سازمانی، تحصیلات و تجربه در رابطه بین مدیریت دانش و کیفیت ارائه خدمات تأثیری ندارد (۸).

#### فرضیه‌های پژوهش

در راستای دستیابی به هدف‌های پژوهش، با توجه به مبانی نظری و پیشینه پژوهش، فرضیه‌هایی به شرح زیر طراحی و تدوین شده است:

فرضیه اصلی اول: بین مدیریت دانش سازمان و کیفیت ارائه خدمات سازمان از دیدگاه مراجعه‌کنندگان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه اصلی دوم: بین میزان سرمایه فکری سازمان و کیفیت ارائه خدمات سازمان از دیدگاه مراجعه‌کنندگان رابطه معناداری وجود دارد.

#### فرضیه‌های فرعی:

بین میزان سرمایه انسانی و کیفیت ارائه خدمات سازمان از دیدگاه مراجعه‌کنندگان رابطه معناداری وجود دارد.

ماهیت نوآوری و ابعاد مدیریت دانش را به‌عنوان فرآیندهای بسیار پیچیده اجتماعی بازتاب دهد (۳۰).

سو و لین در پژوهشی نشان دادند که استفاده مؤثر از مدیریت دانش می‌تواند به‌عنوان عاملی در خصوص ایجاد بسیاری از مزیت‌های رقابتی شامل افزایش سطح متوسط دانش، کاهش زمان و هزینه، تقویت روابط بین همکاران و بهبود کیفیت ارائه خدمات استفاده شود (۳۱).

وادل و استوارت در پژوهشی به بررسی رابطه بین مدیریت دانش و مدیریت کیفیت با تمرکز بر نقش فرهنگ کیفیت پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد که سازمان‌ها با پذیرش فرهنگ کیفیت به‌عنوان مؤلفه اصلی اجرای مدیریت دانش در محیط تجاری پویا به مزیت‌های رقابتی دست می‌یابند (۳۲).

هوانگ و وو در پژوهشی به بررسی اثرات سرمایه فکری بر بهره‌وری دانش پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که سرمایه فکری اثرات مثبت معناداری در بهره‌وری دانش دارد (۳۳).

لوپز نیکولاس و مرونوکردان در پژوهشی به بررسی پیامدها و نقش مدیریت دانش در نوآوری و عملکرد سازمان‌ها پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها با استفاده از اطلاعات مربوط به ۳۱۰ سازمان اسپانیایی نشان داد که مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد سازمان‌ها تأثیر قابل توجهی دارد (۲۵).

کوول در پژوهشی به بررسی رابطه بین سرمایه فکری پرستاری و کیفیت مراقبت از بیماران از دیدگاه بالینی پرداخت. نتایج پژوهش وی با استفاده از اطلاعات مربوط به شش بیمارستان کانادایی نشان داد

بین میزان سرمایه ساختاری و کیفیت ارائه خدمات سازمان از دیدگاه مراجعه کنندگان رابطه معناداری وجود دارد.

بین میزان سرمایه رابطه‌ای و کیفیت ارائه خدمات سازمان از دیدگاه مراجعه کنندگان رابطه معناداری وجود دارد.

استفاده شده است. هم‌چنین، در خصوص آزمون فرضیه‌های پژوهش از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۹ استفاده شده است.

### یافته‌های پژوهش

جدول شماره ۱ توزیع فراوانی پاسخ‌گویان را نشان می‌دهد. طبق اطلاعات این جدول، در خصوص پرسش‌نامه‌های مدیریت دانش و سرمایه فکری، ۷۳ درصد پاسخ‌دهندگان را زنان و ۲۷ درصد را مردان تشکیل می‌دهد. هم‌چنین، ۲۸/۳ درصد دارای مدارک دیپلم و فوق دیپلم، ۵۳/۹ درصد دارای مدرک کارشناسی، ۸/۶ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۹/۲ درصد دارای مدرک دکترا هستند. از زاویه‌ای دیگر، ۹/۹ درصد نمونه را جمعیت پزشکان، ۵۰ درصد را پیراپزشکان و ۴۰/۱ درصد نمونه جامعه مورد نظر را سایر کارمندان تشکیل داده‌اند. افزون‌بر این، ۴۸/۷ درصد پاسخ‌دهندگان افراد زیر ۳۰ سال، ۳۶/۲ درصد افراد بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۱۲/۵ درصد افراد بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۲/۶ درصد افراد بالای ۵۰ سال هستند. هم‌چنین، طبق جدول شماره ۱ مجموعه داده‌ها در مورد پرسش‌نامه کیفیت ارائه خدمات نیز حاکی از آن است که ۵۳/۳ درصد پاسخ‌دهندگان را مردان و ۴۶/۷ درصد را زنان تشکیل می‌دهد. افزون‌بر این، ۱۲/۶ درصد افراد زیر ۳۰ سال، ۴۸/۸ درصد افراد بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۳۷/۱ درصد افراد بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۱/۵ درصد افراد بالای ۵۰ سال هستند.

### روش پژوهش

روش پژوهش مورد استفاده توصیفی همبستگی، از نوع نظرسنجی است که از لحاظ زمانی پژوهشی مقطعی به حساب می‌آید. کلیه کارکنان رسمی و غیررسمی بیمارستان شهید فقیهی شیراز جامعه آماری پژوهش حاضر را تشکیل می‌دهند. با استفاده از جدول مورگان تعداد نمونه مورد نیاز ۲۸۸ نفر بدست آمد. برای افزایش تعمیم‌پذیری و از آنجا که احتمال می‌رفت تعدادی از پرسش‌نامه‌ها جمع‌آوری نشود، تعداد ۲۹۵ پرسش‌نامه مدیریت دانش و سرمایه فکری در بین کارکنان بیمارستان توزیع شد که از این میان ۱۷۴ پرسش‌نامه جمع‌آوری و ۱۵۱ عدد آن مناسب تشخیص داده شد. هم‌چنین، تعداد نمونه در مورد پرسش‌نامه کیفیت ارائه خدمات در خصوص مراجعه کنندگان (بیماران) برای هم‌تاسازی و ارائه تحلیل حجم نمونه نیز تعداد ۱۵۱ نفر در نظر گرفته شد. در خصوص سنجش مدیریت دانش و سرمایه فکری، به ترتیب، از پرسش‌نامه‌های استاندارد مدیریت دانش کوئینک (۱۴) و سرمایه فکری بنتیس (۴) و برای سنجش کیفیت ارائه خدمات نیز از پرسش‌نامه استفاده شده در پژوهش مهدیزاده (۳۴)

## جدول ۱: توزیع فراوانی پاسخ گویان

## پرسش نامه مدیریت دانش و سرمایه فکری

جنسیت	زنان	مردان
	۷۳ درصد	۲۷ درصد
تحصیلات	دیپلم و فوق دیپلم ۲۸/۳ درصد	کارشناسی ارشد ۸/۶ درصد
نوع خدمت	پزشک ۹/۹ درصد	سایر ۴۰/۱ درصد
سن	زیر ۳۰ سال ۴۸/۷ درصد	بین ۳۰ تا ۴۰ سال ۳۶/۲ درصد

## پرسش نامه کیفیت ارائه خدمات

جنسیت	زنان	مردان
	۵۳/۳ درصد	۴۶/۷ درصد
سن	زیر ۳۰ سال ۱۲/۶ درصد	بین ۳۰ تا ۴۰ سال ۴۸/۸ درصد

تغییرات متغیر کیفیت ارائه خدمات را از روی متغیر مدیریت دانش پیش بینی کرد. افزون بر این، با توجه به مقدار آماره‌ی دوربین واتسون، مندرج در جدول شماره ۴، که برابر با  $1/873$  است، وجود خود همبستگی در اجزای اخلاص رگرسیون رد می‌شود.

همان گونه که ملاحظه می‌شود، در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین مدیریت دانش و کیفیت ارائه خدمات رابطه مستقیم معناداری وجود دارد. به این معنا که با بهبود مدیریت دانش، کیفیت ارائه خدمات بیمارستان شهید فقیهی شیراز از دیدگاه مراجعه کنندگان افزایش می‌یابد.

فرضیه اصلی دوم: همان طور که جدول شماره ۵ نشان می‌دهد، مقدار آماره  $F$  و سطح معناداری مربوط به این آماره، بیان گر این است که مدل رگرسیون در

در این پژوهش برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش‌های آماری تحلیل همبستگی، به منظور تعیین نوع و میزان ارتباط بین متغیرها، و تحلیل رگرسیون، به منظور بررسی تعیین تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته، استفاده شده است.

همان گونه که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود همبستگی بین متغیرهای پژوهش در کلیه موارد در سطح ۹۵ درصد معنادار است.

فرضیه اصلی اول: همان طور که جدول شماره ۳ نشان می‌دهد، مقدار آماره  $F$  و سطح معناداری مربوط به این آماره، بیان گر این است که مدل رگرسیون در کل معنادار است. مقدار  $R^2_{adj}$  برابر با  $0/274$  است؛ بنابراین، با توجه به این مقدار می‌توان  $27/4$  درصد از

جدول ۲: ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	مدیریت دانش	سرمایه فکری	کیفیت ارائه خدمات	سرمایه انسانی	سرمایه ساختاری	سرمایه رابطه‌ای
مدیریت دانش	۱					
سرمایه فکری	۰/۷۴۸*	۱				
کیفیت ارائه خدمات	۰/۶۷۸*	۰/۷۱۱*	۱			
سرمایه انسانی	۰/۵۶۳*	۰/۸۳۱*	۰/۷۸۵*	۱		
سرمایه ساختاری	۰/۷۷۶*	۰/۸۲۲*	۰/۶۶۱*	۰/۴۸۴*	۱	
سرمایه رابطه‌ای	۰/۷۰۵*	۰/۵۱۲*	۰/۸۳۰*	۰/۵۵۹*	۰/۵۸۸*	۱

\*سطح معناداری ۹۵٪

جدول ۳: برازندگی مدل رگرسیونی حاصل از آزمون فرضیه اصلی اول

منبع پراکندگی	مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجدور میانگین	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۲۷۰۵/۱۴۵	۱	۲۷۰۵/۱۴۵		
باقیمانده	۷۹۸۵/۵۲۸	۱۴۹	۵۳/۵۹۵	۵۰/۴۷۲	۰/۰۰۰۵*
کل	۱۰۶۹/۶۷۳	۱۵۰	-		

\*سطح معناداری ۹۵٪

جدول ۴: جدول ضرائب مدل رگرسیونی حاصل از آزمون فرضیه اصلی اول

متغیرها	ضرائب	آماره t	بتا	خطای استاندارد	مقدار p
مقدار ثابت	۰/۹۷۸	۴/۴۸۷	-	۰/۲۱۸	۰/۰۰۰۵*
مدیریت دانش	۰/۶۱۲	۶/۵۸۱	۰/۶۹۵	۰/۰۹۳	۰/۰۰۰۵*
R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> <sub>adj</sub>	خطای استاندارد رگرسیون	آماره دوربین-واتسون	
۰/۴۱۳	۰/۳۱۱	۰/۲۷۴	۷/۳۲۸	۱/۸۷۳	

(مدیریت دانش) = ۰/۹۷۸ + ۰/۶۱۲ = کیفیت ارائه خدمات

\*سطح معناداری ۹۵٪

جدول ۵: برازندگی مدل رگرسیونی حاصل از آزمون فرضیه اصلی دوم

منبع پراکندگی	مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجدور میانگین	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۲۸۲۵/۲۶۳	۱	۲۸۲۵/۲۶۳		
باقیمانده	۸۸۲۹/۵۸۲	۱۴۹	۵۹/۲۵۹	۴۷/۶۷۶	۰/۰۰۰۵*
کل	۱۱۶۵۴/۸۴۵	۱۵۰	-		

\*سطح معناداری ۹۵٪

مراجعه کنندگان افزایش می‌یابد. کل معنادار است. مقدار  $R^2_{adj}$  برابر با ۰/۲۶۹ است؛ بنابراین، با توجه به این مقدار تنها می‌توان ۲۶/۹ درصد از تغییرات متغیر کیفیت ارائه خدمات را از روی متغیر سرمایه فکری پیش‌بینی کرد. افزون بر این، با توجه به مقدار آماره‌ی دوربین واتسون، مندرج در جدول شماره ۶، که برابر با ۱/۹۸۱ است، وجود خود همبستگی در اجزای اخلاص رگرسیون رد می‌شود.

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین سرمایه فکری و کیفیت ارائه خدمات رابطه مستقیم معناداری وجود دارد. به این معنا که با افزایش میزان سرمایه فکری، کیفیت ارائه خدمات بیمارستان شهید فقیهی شیراز از دیدگاه

مقدار آماره  $F$  و سطح معناداری مربوط به این آماره، بیان‌گر این است که مدل رگرسیون در کل معنادار است. مقدار  $R^2_{adj}$  برابر با ۰/۳۳۶ است؛ بنابراین، با توجه به این مقدار تنها می‌توان ۳۳/۶ درصد از تغییرات متغیر کیفیت ارائه خدمات را از روی متغیرهای سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای پیش‌بینی کرد. افزون بر این، با توجه به مقدار آماره‌ی دوربین واتسون، مندرج در جدول شماره ۸، که برابر با ۱/۸۴۷ است، وجود خود همبستگی در اجزای اخلاص رگرسیون رد می‌شود.

جدول ۶: جدول ضرائب مدل رگرسیونی حاصل از آزمون فرضیه اصلی دوم

متغیرها	ضرائب	آماره t	بتا	خطای استاندارد	مقدار p
مقدار ثابت	۱/۰۱۱	۲/۲۹۸	-	۰/۴۴۰	۰/۰۰۰۵*
سرمایه فکری	۰/۶۷۱	۱۰/۰۱۵	۰/۷۴۷	۰/۰۶۷	۰/۰۰۰۵*
R	$R^2$	$R^2_{adj}$	خطای استاندارد رگرسیون	آماره دوربین - واتسون	
۰/۳۹۸	۰/۳۱۳	۰/۲۶۹	۷/۴۶۰	۱/۹۸۱	

(سرمایه فکری)  $۰/۶۷۱ + ۱/۰۱۱ =$  کیفیت ارائه خدمات

\*سطح معناداری ۹۵٪

جدول ۷: برازندگی مدل رگرسیونی حاصل از آزمون فرضیه‌های فرعی

منبع پراکندگی	مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۳۱۷۴/۰۹۳	۱	۳۱۷۴/۰۹۳		
باقیمانده	۸۲۶۸/۸۱۱	۱۴۹	۵۵/۲۵۹	۴۷/۶۷۶	۰/۰۰۰۵*
کل	۱۱۴۴۲/۹۰۴	۱۵۰	-		

\*سطح معناداری ۹۵٪

جدول ۸: جدول ضرائب مدل رگرسیونی حاصل از آزمون فرضیه‌های فرعی

متغیرها	ضرائب	آماره t	بتا	خطای استاندارد	مقدار p
مقدار ثابت	۱/۲۸۵	۱/۹۳۷	-	۰/۶۶۴	۰/۰۰۴*
سرمایه انسانی	۰/۷۰۴	۸/۲۲۸	۰/۸۱۳	۰/۰۸۷	۰/۰۰۰۵*
سرمایه ساختاری	۰/۶۱۹	۹/۰۷۴	۰/۷۹۴	۰/۰۶۸	۰/۰۰۰۵*
سرمایه رابطه‌ای	۱/۰۱۳	۱۱/۸۳۶	۰/۸۴۹	۰/۰۸۶	۰/۰۰۰۵*
R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> <sub>adj</sub>	خطای استاندارد رگرسیون	آماره دوربین-واتسون	
۰/۴۳۸	۰/۳۹۶	۰/۳۳۶	۵/۸۱۹	۱/۸۴۷	

(سرمایه رابطه‌ای) ۱/۰۱۳ + (سرمایه ساختاری) ۰/۶۱۹ + (سرمایه انسانی) ۰/۷۰۴ + ۱/۲۸۵ = کیفیت ارائه خدمات

\*سطح معناداری ۹۵٪

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین ابعاد سرمایه فکری و کیفیت ارائه خدمات نیز رابطه مستقیم معناداری وجود دارد. به این معنا که با افزایش میزان ابعاد سرمایه فکری، کیفیت ارائه خدمات بیمارستان شهید فقیهی شیراز از دیدگاه مراجعه‌کنندگان افزایش می‌یابد.

### نتیجه‌گیری

در هزاره سوم با توجه به افزایش رقابت بین سازمان‌ها، سازمان‌هایی قادر به ادامه بقای خود هستند که از دانش و سرمایه فکری سازمان خود حداکثر استفاده را کنند (۶). یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه اصلی اول پژوهش حاکی از آن است که به‌طور کلی بین مدیریت دانش با میزان کیفیت ارائه خدمات سازمان از دیدگاه مراجعه‌کنندگان رابطه مستقیم معناداری وجود دارد. این رابطه به این معنا است که با افزایش

بهبود مدیریت دانش در بین کارکنان بیمارستان شهید فقیهی شیراز، میزان کیفیت ارائه خدمات سازمان از دیدگاه مراجعه‌کنندگان نیز افزایش می‌یابد. هم‌چنین، نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل آماری فرضیه اصلی دوم و فرضیه‌های فرعی پژوهش نشان‌دهنده آن است که بین سرمایه فکری و ابعاد آن در بین کارکنان بیمارستان با میزان کیفیت ارائه خدمات سازمان از دیدگاه مراجعه‌کنندگان رابطه مستقیم معناداری وجود دارد. به‌طور کلی، نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش‌های سو و لین (۳۱)، وادل و استوارت (۳۲)، کوول (۵) و آل‌شار (۸) هم‌خوانی دارد. وجود رابطه مستقیم بین دارایی‌های دانشی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات از نظر مراجعه‌کنندگان به این معنا است که با افزایش کارایی سرمایه فکری در بین کارکنان بیمارستان شهید فقیهی شیراز، میزان کیفیت ارائه خدمات سازمان از دیدگاه مراجعه‌کنندگان نیز افزایش می‌یابد.

### پیشنهادهای کاربردی

- بر اساس یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای کاربردی به شرح زیر ارائه می‌شود:
- همکاری کارکنان در مورد دستیابی به نظام‌های مدرن مدیریت دانش و آموزش کارکنان به منظور افزایش بهره‌وری و بهبود خروجی مدیریت دانش و در نتیجه بهبود عملکرد و کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعه‌کنندگان.
  - استفاده مؤثر از مدیریت دانش و سرمایه فکری سازمان در خصوص ارائه خدمات به عموم مردم، شامل دستیابی به کیفیت پایدار ارائه خدمات.
  - بهبود فرآیندهای مدیریتی برای فعال کردن دانش در خصوص کمک به بالا بردن کارایی کارکنان و دستیابی به کیفیت خدمات به‌طور مؤثر به وسیله ابزارهایی مانند مباحث دینی و الهی در مشارکت و مدیریت دانش از سوی کارکنان.
  - با توجه به اثرات مثبت مدیریت دانش و سرمایه فکری در کیفیت ارائه خدمات، پیشنهاد می‌شود که مسئولین بیمارستان شهید فقیهی شیراز با راه‌اندازی سامانه نظام جامع مدیریت دانش و ایجاد پرتال تخصصی و راه‌اندازی تالار گفتگوی مجازی و اتاق فکر برای تبادل تجربیات میان کارکنان با تخصیص کد دانشی به منظور حفظ حقوق مادی و معنوی و ترغیب کارکنان به این امر و استقرار نظام پیشنهادها.

### پیشنهادهای پژوهشی

- موارد زیر برای پژوهش‌های بعدی پیشنهاد می‌شود:
- به پژوهش‌گران آینده پیشنهاد می‌شود که، با توجه به متفاوت بودن کیفیت از منظر خدمات هتلینگ (شامل کیفیت غذا، پاکیزگی، محیط و البسه، طراحی فیزیکی و سیستم سرمایش و گرمایش مناسب و در نهایت موضوعات مربوط به طرز رفتار و مسائل عاطفی و توجه به ارزش‌ها و اعتقادات مذهبی بیماران) و کیفیت بالینی خدمات، در پژوهشی با تفکیک این دو جزء کیفیت به بررسی اثرات مدیریت دانش در بهبود هر یک از دو جنبه کیفیت پرداخته شود.
  - با توجه به اهمیت دانش در سازمان‌های خدماتی به پژوهش‌گران آینده پیشنهاد می‌شود که نقش مدیریت منابع انسانی در پیاده‌سازی مدیریت دانش را در نظام سلامت کشور مورد بررسی قرار دهند.

### تشکر و قدردانی

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از مسئولین دانشگاه علوم پزشکی شیراز و مسئولین و کارکنان بیمارستان شهید فقیهی شیراز به دلیل همکاری صمیمانه آن‌ها، سپاس‌گزاری کنند.

### References

- Mahmoodabadi, H.; Rezaee, Gh. R.; and A. Gorgani Firoozjah (2013). "Investigating the Effects of Organizational Fairness on the Efficacy

of Intellectual Capital: The Case Study of Shahid Faghihi Hospital in Shiraz", *Quarterly Journal of Health Accounting*, No. 2 & 3, pp.72-84. [In Persian]

- 2 Barney, J. (1991). "Firm Resources and Sustainable Competitive Advantage". *Journal of Management*, Vol. 17, No. 1, pp. 99-120.
- 3 Grant, R. M. (1991). "The Resource-based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation". *California Management Review*, Vol. 33, No. 3, pp. 114-135.
- 4 Bontis, N. (1999). "Managing Organizational Knowledge by Diagnosing Intellectual Capital: Framing and Advancing the State of the Field". *International Journal of Technology Management*, Vol. 18, No. 5-8, pp. 433-462.
- 5 Covell, C. L. (2011). "The Relationship of Nursing Intellectual Capital to the Quality of Patient Care and the Recruitment and Retention of Registered Nurses". *Ph.D. Dissertation*, University of Toronto.
- 6 Hasanbeigi, M. (2010). "Proposing a Model of Key Factors in Knowledge Management Success in Order to Increase Organizational Creativity and Learning in Airport Corporations in Iran". *M. A. Thesis, Payam-e-Noor University, Tehran Branch*. [In Persian]
- 7 Holt, G. D.; Love, P. E. D.; and H. Li (2000). "The Learning Organization: Toward a Paradigm for Mutually Beneficial Strategic Construction Alliances". *International Journal of Project Management*, Vol. 18, pp. 415-421.
- 8 Al-Shaar, H. (2012). "The Impact of Knowledge Management in Achieving Qualitative Services in Jordanian Telecommunication Sector". *European Journal of Social Sciences*, Vol. 33, No. 2, pp. 270-288.
- 9 Afkhami, A. A. (2010). "The Study of the Relationship Between Knowledge and Innovation Management in Organizations". *M.A. thesis, Islamic Azad University: Sanadaj Branch*. [In Persian]
- 10 Matar, A. (2007). *Knowledge and Information Management*. First edition, Amman: Dar Konooz Al-Ma'refa Al-Elmeiya.
- 11 Quinn, J. B.; Andersen, P.; and S. Finkelstein (1996). "Managing Professional Intellect: Making the Most of the Best". *Harvard Business Review*, Vol. 74, No. 2, pp. 71-80.
- 12 Nouroozi, R. (2011). "The Effect of Social Capital on the Development of Organizational Knowledge Management: The Case Study of Central Municipality of Karaj". *M. A. Thesis, Islamic Azad University: Sanandaj Branch*. [In Persian]
- 13 Carlucci, D.; Marr, B.; and G. Schiuma (2004). "The Knowledge Value Chain: How Intellectual Capital Impacts on Business Performance". *International Journal of Technology Management*, Vol. 27, Nos. 6 & 7, pp. 575-590.
- 14 Quink, U. (2008). "An Exploration of Knowledge Management and Intellectual Capital in a Non-profit Organization Context". *M. A. Thesis, Queensland University of Technology*.
- 15 Hall, R. (1993). "A Framework Linking Intangible Resources and Capabilities to Sustainable Competitive Advantage". *Strategic Management Journal*, Vol. 14, No. 8, pp. 607-618.
- 16 Harrison, S. and P. H. Sullivan Sr (2000). "Profiting from Intellectual Capital Learning from Leading Companies". *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 1, No. 1, pp. 33-45.
- 17 Bontis, N. (1998). "Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures and Models".

- Management Decision*, Vol. 36, No. 2, pp. 63-76.
- 18 Oliverira, O. D. J. (2009). "Adaptation and Application of the SERVEQUAL Scale in Higher Education". *POMS 20th Annual Conference Orlando, May 1 to May 4, Florida U.S.A.*
- 19 Gorji, M. B. (2005). "Services Quality Management in Insurance Industry based on Servqual Model" *Quarterly Journal of Insurance Research College*, Vol. 20, No. 4, pp. 5-35. [In Persian]
- 20 Habersam, M. and M. Piber (2003). "Exploring Intellectual Capital in Hospitals: Two Qualitative Case Studies in Italy". *European Accounting Review*, Vol. 12, No. 4, pp. 753-779.
- 21 Collins, S. K. and K. S. Collins (2006). "Valuable Human Capital: The Aging Health Care Worker". *The Health Care Manager*, Vol. 25, No. 3, pp. 213-220.
- 22 Faulk, N. L. (2007). "Strategies to Enhance Retention and Effective Utilization of Aging Nursing Faculty". *Journal of Nursing Education*, Vol. 46, No. 4, pp. 165-169.
- 23 Thomka, L. A. (2007). "Mentoring and its Impact on Intellectual Capital. Through the Eyes of the Mentee". *Nursing Administration Quarterly*, Vol. 31, No. 1, pp. 22-26.
- 24 Akdere, M. (2009). "The Role of Knowledge Management in Quality Management Practices: Achieving Performance Excellence in Organization". *Advanced in Developing Human Resources*, Vol. 11, No. 3, pp. 349-361.
- 25 López-Nicolás, C. and A. L. Meroño-Cerdán (2011). "Strategic Knowledge Management, Innovation and Performance". *International Journal of Information Management*, Vol. 31, No. 6, pp. 502-509.
- 26 McGillis Hall, L. (2003). "Nursing Intellectual Capital: A Theoretical Approach for Analysing Nursing Productivity". *Nursing Economics*, Vol. 2, No. 1, pp. 14-19.
- 27 Mirfakhrodini, H. and R. Jamali (2008). "Proposing a Model for the Quality Improvement of Educational Services in Higher Education Institutes with a SERVQUAL Phase Approach: The Case Study of Knowledge Management in Yazd and Isfahan Universities". *The Fifth International Conference on Management of IT and ICT, Bahman 28th & 30th*. [In Persian]
- 28 Yaghoubi, N. M.; Salarzahi, H.; Moloudi, J.; and E. Yaghoubi (2010). "Review of Relationship Between Intellectual Capital and Organizational Justice". *Asian Social Science*, Vol. 6, No. 10, pp. 120-126.
- 29 Arlene, N. K. (2003). "Organizational Citizenship Behaviour and Customer Service Quality, A Group-Level Study". *Dissertation submitted to the Faculty of the Graduate School of the University of Maryland, College Park in partial fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy*.
- 30 Egbu, C. (2004). "Managing Knowledge and Intellectual Capital for Improved Organizational Innovations in the Construction Industry: An Examination of Critical Success Factors". *Engineering Construction and Architectural*, Vol. 11, No. 5, pp. 301-315.
- 31 Su, H-Y. and Y. Lin (2006). "Enhancing Knowledge-based Service Quality: A Knowledge

- Management Perspective". *The Service Industries Journal*, Vol. 26, No. 7, pp. 787-800.
- 32 Waddell, D. and D. Stewart (2008). "Knowledge Management as Perceived by Quality Practitioners". *The TQM Journal*, Vol. 20, No. 1, pp. 31-44.
- 33 Huang, Y. and Y. J. Wu (2010). "Intellectual Capital and Knowledge Productivity: The Taiwan Biotech Industry". *Management Decision*, Vol. 48, No. 4, pp. 580-599.
- 34 Mahdizadeh, R. (2011). "Investigating the Relationship Between Organizational Citizen Behaviour and the Quality of the Services Made in Branches of Social Security Organization in Kurdistan Province". *M. A. Thesis, Islamic Azad University: Sanadaj Branch*. [In Persian]