



دانشگاه علوم پزشکی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

عنوان:

نقش ارتباطات سازمانی در تسهیم دانش پرستاران بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر کرمان

در سال ۱۳۹۳

توسط: نیلوفر آزادبخت

استاد راهنما: دکتر رضا دهنویه

اساتید مشاور: دکتر سمیه نوری حکمت- دکتر محمدحسین مهرالحسنی- دکتر یونس جهانی

فروردین ۱۳۹۴

چکیده

مقدمه: تسهیم دانش به‌عنوان یک فعالیت پیچیده ولی ارزش‌آفرین، بنیاد و پایه بسیاری از استراتژی‌های مدیریت دانش سازمان‌ها می‌باشد. اولین و مهم‌ترین قدم در مسیر تسهیم دانش برقرار کردن ارتباط در سازمان می‌باشد و عدم ارتباطات اثربخش سازمانی مانع از تسهیم دانش و تبدیل دانش فردی به دانش سازمانی می‌گردد. در یک سازمان بهداشتی درمانی، تسهیم دانش در نیروی کار پرستاری که بزرگ‌ترین بخش کارکنان بهداشت و درمان را تشکیل می‌دهد تأثیر زیادی در بهره‌وری سازمان دارد. این مطالعه با هدف بررسی نقش ارتباطات سازمانی در تسهیم دانش پرستاران بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر کرمان در سال ۱۳۹۳ انجام شد.

روش پژوهش: این پژوهش به‌صورت توصیفی-تحلیلی در سال ۱۳۹۳ انجام شد. جامعه آماری پژوهش حاضر، کلیه پرستاران بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر کرمان بودند که از بین آن‌ها نمونه‌ای به‌صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد و با توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه داده‌های لازم جمع‌آوری و تحلیل شد. از پرسشنامه تسهیم دانش و ارتباطات سازمانی جهت گردآوری داده‌ها استفاده شد. تحلیل داده‌ها در SPSS/ Ver 22 انجام گردید.

یافته‌ها: ارتباط معناداری بین تسهیم دانش و ارتباطات سازمانی و مؤلفه‌های آن در میان پرستاران بیمارستان‌های شهر کرمان وجود نداشت. همچنین ارتباط معناداری بین ارتباطات سازمانی و مؤلفه‌های آن در میان پرستاران بیمارستان‌های شهر کرمان وجود داشت و مؤلفه بازخورد بیشترین تأثیر را در کل ارتباطات سازمانی داشت. ارتباطات سازمانی در بیمارستان‌های خصوصی از بیمارستان‌های دولتی بیشتر بود.

نتیجه‌گیری: تسهیم دانش در پرستاران بیمارستان‌های شهر کرمان در وضعیت حد واسط قرار داشت ولی با حالت ایده آل اختلاف دارد. با این حال بهبود در مهارت‌های به اشتراک‌گذاری پرستاران، می‌تواند وضعیت تسهیم دانش را در بیمارستان‌های مذکور ارتقاء دهد. استفاده از ارتباطات سازمانی در میان پرستاران بیمارستان‌های شهر کرمان در سطح متوسط به سمت ضعیف می‌باشد، به‌منظور ارتقای وضعیت ارتباطات سازمانی، طراحی و اجرای استاندارد کارگاه‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی و تدریس توسط مدرسین مجرب و متخصص، نقش مهمی در بهبود مهارت‌های ارتباطی کارکنان به‌ویژه پرستاران خواهد داشت.

کلیدواژه‌ها: تسهیم دانش، ارتباطات سازمانی، پرستاران، بیمارستان‌های دولتی و خصوصی

Abstract

Background: The sharing of knowledge, which is a valuable but complex process, forms the foundation of the majority of the of organizational knowledge management strategies. The first and most important step on the path to knowledge sharing is establishing communication within the organization. Lack of effective organizational communication prevents sharing of knowledge and transformation of personal knowledge into organizational knowledge.

In a health care organization, sharing of knowledge in nursing work force, which makes up the largest part of the health care staff, has a great impact on the productivity of the organization. The aim of this study was to investigate the role of organizational communication on sharing of knowledge within the nursing staff in public and private hospitals of the city of Kerman in year 1393.

Methodology: This study was conducted using the descriptive-analytic method. The study sample comprised of all nursing staff of the public and private hospitals of the city of Kerman from which a stratified random sample was selected. The required data were obtained by distribution and collection of knowledge sharing and organizational communication questionnaires among the target study sample. Data were analyzed using SPSS/Ver22.

Findings: There was no meaningful relationship between knowledge sharing and organizational communication and its components among the nursing staff of Kerman's hospitals. A significant correlation was observed between organizational communication and its components among the nursing staff of Kerman's hospitals and feedback component showed to have the most impact in all the organizational communications. Also, it was found out that organizational communications in private hospital were higher than in public hospitals.

Conclusions: Sharing knowledge among nursing staff of Kerman's hospitals was at an intermediate level but was far away from the ideal situation. However, improvements in nurses' sharing skills can improve the knowledge sharing situation in the aforementioned hospitals. Also, it was found out that using organizational communication among nursing staff of Kerman's hospitals is moderate to low.

One way to improve the state of organizational communication is design and implementation of standards and communication skills training workshops taught by expert instructors. This will have an important role in improving communication skills of the employees especially the nursing staff.

Keywords: Knowledge sharing, organizational communication, nursing staff, public and private hospitals