

## بررسی نقش سبک های تصمیم گیری، توانمندی کارکنان با مدیریت دانش در پاندمی کرونا در مراکز آموزشی درمانی و پژوهشی رشت

### شیوا منظومه

وابستگی سازمانی نویسنده (دکترای تخصصی روانشناسی مرکز آموزشی درمانی و پژوهشی ۱۷ شهریور رشت، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، گیلان، رشت )

آدرس پست الکترونیک نویسنده ( shiva.manzoumeh@gmail.com )

### رقیه اعتمادی فر

وابستگی سازمانی نویسنده (مدیر مرکز آموزشی درمانی و پژوهشی ۱۷ شهریور رشت، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، گیلان، رشت)  
آدرس پست الکترونیک نویسنده (roghayeh.etemadifar@gmail.com)

1

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی تعیین نقش سبک های تصمیم گیری، توانمندی کارکنان با مدیریت دانش در پاندمی کرونا در کارکنان اداری مراکز آموزشی درمانی و پژوهشی رشت می باشد. برای این منظور از روش توصیفی- همبستگی استفاده شد. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش، کارکنان اداری و پشتیبانی مراکز آموزشی درمانی و پژوهشی رشت است که در سال ۱۴۰۰ مشغول به کار می باشند. که به روش تصادفی ساده ۱۲۰ نفر انتخاب شدند. به منظور گردآوری داده ها از پرسشنامه نقش سبک های تصمیم گیری، توانمندی کارکنان با مدیریت دانش استفاده گردید و به منظور تحلیل داده ها از آزمون های همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج نشان داد که مقدار همبستگی بین توانمندی کارکنان و مدیریت دانش ۰/۴۶ می باشد و توانمندی کارکنان ۰/۳۱ از تغییرات مدیریت دانش را پیش بینی می کند. مقدار همبستگی بین سبک های تصمیم گیری با مدیریت دانش ۰/۴۶ می باشد و این متغیر ۰/۲۹ از تغییرات مدیریت دانش را پیش بینی می کند. همچنین مقدار همبستگی چندگانه آنها با متغیر مدیریت دانش ۰/۵۲ می باشد و این دو متغیر باهم ۰/۲۷ از تغییرات مدیریت دانش را تبیین می نمایند. بنابراین فرضیه پژوهش تأیید می گردد و نتایج پژوهش حاضر نشان می دهد که توانمندی کارکنان و سبک های تصمیم گیری با مدیریت دانش در ارتباطند.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش ، توانمندی کارکنان ، سبک های تصمیم گیری .

## مقدمه

از اواخر دسامبر سال ۲۰۱۹، در شهر ووهان چین، بحران جدیدی ناشی گسترش از ویروس کووید ۱۹ ایجاد شده و تاکنون نیز در سراسر جهان در حال گسترش است (الی و همکاران، ۲۰۲۰). به علت توصیه های پزشکی در راستای اجرای اثربخش طرح فاصله گذاری اجتماعی، طرح های ویژه ای به منظور دور کاری کارکنان طراحی و اجرا گردید. بر این اساس بسیاری از کارکنان فعالیت های روزانه سازمانی خود را از منزل و با کمک ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات انجام میدهند که البته محدودیت هایی را برایشان به همراه دارد. یکی از مهم ترین مفاهیمی که می تواند به بهبود اثربخشی فعالیت های کارکنان در زمان دور کاری کمک نماید، بهره گیری از مدیریت دانش است (شجاعت و همکاران، ۲۰۱۹؛ گونجال" و همکاران، ۲۰۱۹). با شکل گیری نگرش همه جانبه مباحث مدیریت دانش در سطح جهان، پژوهشگران اقدام به بررسی این مفهوم و نقش تعیین کننده عوامل اثرگذار بر آن نمودند (ریگی و بیلیدواو، ۲۰۰۷). اما متأسفانه، گزارشهای ارائه شده نشان از عدم موفقیت ابتکار عمل مدیریت دانش در سطوح مختلف سازمانی داشته است (آتاپاتو و جایاکودیه، ۲۰۱۴). به نحوی که سازمان های استفاده کننده از فرایندهای مدیریت دانش، نتوانسته اند درک درستی از فعالیت های مدیریت دانش را در کارکنان خود ایجاد نمایند (آجامل، هلو و ککاله، ۲۰۱۰). عدم موفقیت در خصوص بکارگیری مدیریت دانش موجب برانگیخته شدن پژوهشگران به منظور واکاوی عواملی شده است که در موفقیت مدیریت دانش نقش بسزایی ایفا می کنند (آتاپاتو و جایاکودی، ۲۰۱۴). پژوهشگران پیشنهاد نمودند که رغبت کارکنان به مدیریت دانش (آنان تاتامولا و کانانگو، ۲۰۰۶)، و صحت سیستمهای مدیریت دانش (جنکس و آلفام، ۲۰۰۶)، با احتمال بسیار زیادی نقش تعیین کننده ای در موفقیت مدیریت دانش ایفا می نمایند. رغبت کارکنان نسبت به مدیریت دانش به انگیزه آنها در درگیر شدن جهت خلق، تسهیم و ابزارهای مدیریت دانش باز می گردد که توان بالایی در اثرگذاری بر عملکرد سازمانی برخوردار است (آتاپاتو و جایاکودی، ۲۰۱۴).

بررسی مطالعات نشان میدهد که مدیریت دانش و راهبردهای تصمیم گیری، عوامل مهمی برای سازمانها است (ابوبکر و همکاران، ۲۰۱۷). مدیریت چیزی جز تصمیم گیری نیست. تصمیم گیری، مهمترین وظیفه مدیر تلقی می شود (داون پانکرینگ و همکاران، ۲۰۱۲). تصمیم گیری به معنی فرایند انتخاب یک گزینه از میان گزینه های گوناگون به منظور دستیابی به یک هدف یا اهداف متعدد است (لیانگ" و همکاران، ۲۰۰۵). در واقع تصمیمی که بر مبنای ۹۰ درصد اطلاعات و ۱۰ درصد قضاوت شهودی گرفته می شود، تصمیمی خوب به شمار می آید. بر همین اساس میزان دسترسی به اطلاعات در مراحل مختلف فرایند تصمیم گیری، مبین میزان اتکا و اطمینان به تصمیمات است (فیضی و همکاران، ۱۳۸۴). بر همین اساس تصمیم گیری مناسب نیازمند این است که تصمیم گیرنده اطلاعاتی در مورد وضع فعلی و آینده حوزه مورد نظر و هم چنین راه فرموله کردن پاسخهای مناسب آنها داشته باشد (مایکل زک ۴، ۲۰۰۷). در واقع مدیریت دانش کلیدی ترین عنصر در بحث تفاوت سازمانها در کسب مزیت رقابتی شناخته شده است (دایان و همکاران، ۲۰۱۷). امروزه دانش پایه اصلی رقابت است و در حال حاضر، کلید اصلی در رقابت پذیری سازمانها تلقی شده است (فتحیان و همکاران، ۱۳۸۳)؛ لذا سازمانها همواره برای توسعه دانش به عالیترین سطح به منظور دستیابی به اهداف سازمانی خود تلاش می کنند (شو میه، ۲۰۱۴). به طور کلی، دانش این توانایی را دارد که از طریق پاسخگویی مناسب سازمان به موقعیت های جدید بر ارتقای ارزش سازمان نیز تأثیر بگذارد. در همین راستا، شواهد بیانگر این است که سازمانها پیوسته به دنبال سرمایه گذاری در حوزه مدیریت دانش و استقرار سامانه های مدیریت دانش هستند تا از این طریق بتوانند در کسب و بهره برداری هر چه بهتر از این منبع از رقبا پیشی بگیرند (شمس مورکانی و همکاران، ۱۳۸۹ و تن ریوندی، ۲۰۰۵). توانایی اکتساب، سازماندهی و انتشار دانش به سازمانها در کیفیت تصمیم گیری، کارایی هزینه ها، رضایت مشتریان و کنترل هزینه ها کمک می کند (جامی پور و شرکت، ۱۳۸۳). در همین راستا، (لیوا و همکاران، ۲۰۰۴) در مطالعه خود به این نتیجه رسیده اند که توان مدیریت دانش در سازمان نه تنها به بحث در مورد توانایی سازمان در اکتساب دانش و اطلاعات محدود نمی شود، بلکه یک موضوع سازمانی است که

سعی در تشویق کارکنان به استفاده از این توان به عنوان ابزاری برای بهبود کارایی دارد. با عنایت به ضرورت‌های اجرا و آثار مطلوب مدیریت دانش در سازمان در عصر حاضر و هم چنین عواملی که سازمانها برای غنا بخشیدن به فعالیتهای خود به منظور افزایش سود و رضایت مشتری نیاز دارند از جمله ضرورت بهبود عملکرد سازمانی که به تأمین مزیت رقابتی سازمان در حفظ سود آوری و بقای آن در جهان پر رقابت امروز منجر می شود، ضرورت پژوهش در این زمینه به چشم می خورد. اگر چه تاکنون مطالعات مختلفی نظیر سنگری و همکاران (۲۰۱۵) درباره فرایندهای مدیریت دانش و تأثیر آن بر عملکرد سازمان صورت پذیرفته، نقش سبک تصمیم گیری در این زمینه مورد غفلت قرار گرفته است. بر همین اساس، این پژوهش در تلاش است تا با تمرکز بر مفاهیم فرایندهای مدیریت دانش و سبک تصمیم گیری، نقش آنها را در بهبود عملکرد سازمان مورد بحث و بررسی قرار دهد. سبک تصمیم گیری مورد بررسی در این پژوهش در قالب دو سبک منطقی و شهودی طبقه بندی شده است. در نتیجه پژوهش سعی در پاسخگویی به سؤال است که آیا سبک های تصمیم گیری، توانمندی کارکنان با مدیریت دانش در پاندمی **کرونا در مرکز آموزشی درمانی و پژوهشی رشت** رابطه وجود دارد؟

### روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نظر جمع آوری داده ها از جمله تحقیقات توصیفی - پیمایشی محسوب می شود که اطلاعات آن به شیوه میدانی جمع آوری شده است. در این پژوهش، از پرسشنامه استفاده شده است.

پس از تعیین حجم نمونه به روش تصادفی ساده و مراجعه به **مراکز آموزشی درمانی و پژوهشی، پرسش نامه در اختیار کارکنان اداری و پشتیبان قرار گرفت که در مجموع تعداد ۱۲۰ پرسش نامه برگشت داده شد.** برای تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. برای بررسی آمار توصیفی داده‌ها (شاخص آماری و پراکندگی و تهیه جدول و نمودارها)، و همچنین پایایی پرسشنامه از نرم افزار SPSS استفاده شده است. همچنین فرضیه ها در این مطالعه با استفاده رگرسیون آزمون شده اند. برای سنجش متغیر مشارکت در تصمیم گیری گروهی از پرسشنامه برگرفته از مقیمی (۱۳۹۲) استفاده شده است که شامل وجود اختلاف عقیده، فرصت مشارکت در تصمیمگیری و رضایت از گروه است. پرسشنامه توانمندسازی کارکنان توسط اسپریتزر (۱۹۹۵) طراحی شده است. پرسشنامه در ۱۲ سوال چهار بعد موثر بودن (۳گویه)، معنی داری (۳گویه)، احساس شایستگی (۳گویه) و حق انتخاب (خود تعیینی) (۳گویه) را می سنجد. پرسشنامه مدیریت دانش ابزار اندازه گیری مدیریت دانش در این پژوهش، پرسشنامه سالیز و جونز (۲۰۰۲) می باشد که با استفاده از پرسشنامه همتی (۱۳۸۹) و همچنین مطالعات مربوط به مدیریت دانش و بررسی پرسشنامه های مشابه تدوین گردیده است.

### یافته‌های پژوهش

#### یافته‌های توصیفی

جدول ۱ اطلاعات توصیفی میانگین و انحراف استاندارد افراد شرکت کننده در متغیرهای پژوهش

میانگین	انحراف استاندارد	
۴۵/۸۸	۵/۶۱	مدیریت دانش
۳۸/۶۱	۵/۵۹	توانمندی کارکنان
۴۱/۰۸	۶/۶۲	سبک های تصمیم گیری

بر اساس جدول فوق، میانگین و انحراف استاندارد مدیریت دانش، برای متغیر توانمندی کارکنان و برای سبک های تصمیم گیری می‌باشد.

### یافته‌های استنباطی

در متغیرهای مورد مطالعه برای بررسی پیش فرض نرمال بودن توزیع پراکندگی نمرات آزمودنی‌ها از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد که نتایج آن در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۲ آزمون کولموگروف- اسمیرنوف

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	آماره Z	مقدار احتمال
مدیریت دانش	۴۵/۸۸	۵/۶۱	۱/۱۷	۰/۱۲
توانمندی کارکنان	۳۸/۶۱	۵/۵۹	۱/۵۱	۰/۰۲
سبک‌های تصمیم‌گیری	۴۱/۰۸	۶/۶۲	۰/۹۳	۰/۳۴

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که توزیع متغیرهای مدیریت دانش و سبک‌های تصمیم‌گیری ( $P < 0/05$ ) و توانمندی کارکنان ( $P < 0/01$ )، نرمال می‌باشد.

قبل از استفاده از تحلیل رگرسیون به بررسی مفروضه‌های نرمال بودن توزیع خطاها (باقیمانده‌ها)، یکسانی پراکندگی و عدم همخطی متغیرهای پیش‌بین به شرح ذیل پرداخته شده است.

نرمال بودن توزیع خطاها با استفاده از نمودار نرمال و آزمون کولموگروف- اسمیرنوف صورت گرفت. معنادار نبودن این آزمون نشان دهنده نرمال بودن توزیع خطاهاست. آزمون مذکور نشان داد که توزیع خطاها نرمال است ( $P > 0/05$ ).

جدول ۴ آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای نرمال بودن توزیع خطا (باقیمانده‌ها)های استاندارد شده

متغیر	آماره Z	مقدار احتمال
خطاها	۱/۱۷	۰/۱۳

با توجه به مقدار احتمال  $P > 0/05$  مشاهده می‌شود که توزیع خطاها نرمال است و شکل ۳-۴ نیز نمودار توزیع نرمال خطاها را نشان می‌دهد.

جدول ۵ نتایج آزمون هم‌خطی متغیرهای پیش‌بین

متغیرهای پیش‌بین	Tolerance	VIF
توانمندی کارکنان	۰/۷۰	۱/۴۲
سبک‌های تصمیم‌گیری	۰/۷۰	۱/۴۲

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که همبستگی متغیرهای پیش‌بین با توجه به مقادیر تولرانس و VIF با یکدیگر کمتر از آن است که بتواند نتایج حاصل شده را تحت تأثیر قرار دهد. بنابراین با در نظر گرفتن مفروضه‌های بالا می‌توان از تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده کرد. جدول ۴-۱۰ خلاصه نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه را نشان می‌دهد.

جدول ۶ خلاصه نتیجه معادله رگرسیون چندگانه با متغیر ملاک مدیریت دانش

متغیرها	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین شده	ضریب تعیین شده	F	مقدار احتمال
توانمندی کارکنان	۰/۵۲۸	۰/۲۸	۰/۲۷	۵۷/۰۵	۰/۰۰۰۱
سبک های تصمیم گیری					

همان‌طور که در جدول ۶ ملاحظه می‌شود، متغیرهای توانمندی کارکنان و سبک های تصمیم گیری وارد معادله رگرسیون شده‌اند و مقدار همبستگی آن‌ها با متغیر مدیریت دانش ۰/۵۲۸ می‌باشد و این دو متغیر باهم ۲۷ درصد از تغییرات مدیریت دانش را تبیین می‌کنند. با توجه به مقدار آماره F (۵۷/۰۵) و سطح معناداری آن، مقدار واریانس تبیین شده توسط دو متغیر پیش بین صمیمیت و سبک های تصمیم گیری در  $P < ۰/۰۰۱$  به لحاظ آماری معنادار می‌باشد و بنابراین صمیمیت و سبک های تصمیم گیری باهم می‌توانند مدیریت دانش را پیش بینی نمایند.

شاخص‌های تحلیل واریانس معنی دار بودن رگرسیون و رابطه خطی بین متغیرها را نشان می‌دهد ( $F=۵۷/۰۵$ ;  $P < ۰/۰۰۱$ ). آزمون‌ها نشان می‌دهند که مدل رگرسیون با متغیرهای پیش‌بین و ملاک از برازش خوبی برخوردارند و تغییرات تبیین شده واقعی بوده و ناشی از شانس و تصادف نیست. همچنین نشان می‌دهد که متغیر پیش‌بین توانسته است تغییرات مدیریت دانش را پیش‌بینی کند.

باتوجه به این یافته فرضیه تحقیق که بیان می‌کند "بین توانمندی کارکنان و سبک های تصمیم گیری با مدیریت دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد" تایید می‌شود. در جدول ۷ تأثیر (سهم) هر یک از متغیرهای سبک های تصمیم گیری و توانمندی کارکنان بر متغیر مدیریت دانش آورده شده است.

جدول ۷ ضرایب رگرسیونی استاندارد و غیراستاندارد متغیرهای پیش‌بین

سطح معناداری	آماره T	ضرایب استاندارد		مقدار ثابت
		$\beta$	خطای استاندارد	
۰/۰۰۱	۳/۲۶	-	۱۱/۵۷	۳۷/۸۳
۰/۰۰۱	۵/۲۲	۰/۳۱	۰/۰۴	۰/۲۱
۰/۰۰۱	۴/۹۳	۰/۲۹	۰/۱۰	۰/۵۱

براساس اطلاعات جدول فوق ملاحظه می‌شود که تأثیر متغیر توانمندی کارکنان در پیش بینی مدیریت دانش ۰/۳۱ می‌باشد که از لحاظ آماری معنادار است ( $P < ۰/۰۰۱$  و  $T = ۵/۲۲$ ). مقدار  $\beta$  برای توانمندی کارکنان نشان می‌دهد که در صورت ثابت بودن سایر شرایط افزایش یک واحد در این متغیر، به اندازه ۰/۳۱ واحد افزایش در متغیر مدیریت دانش را به دنبال دارد. همچنین مقدار تأثیر متغیر سبک های تصمیم گیری در پیش‌بینی مدیریت دانش  $\beta = ۰/۲۹$  می‌باشد که در سطح

۰/۰۱ معنادار است. مقدار  $\beta$  برای سبک های تصمیم گیری نشان می‌دهد که در صورت ثابت بودن سایر شرایط افزایش یک واحد در این متغیر، به اندازه ۰/۲۹ واحد افزایش در متغیر مدیریت دانش را به دنبال خواهد داشت. معادله استاندارد رگرسیونی هم به صورت زیر می باشد:

$$Y' = (0.291 \text{ (توانمندی کارکنان)}) + (0.31 \text{ (مدیریت دانش)})$$

### بحث و نتیجه‌گیری پژوهش

هدف از پژوهش حاضر بررسی تعیین نقش سبک های تصمیم گیری، توانمندی کارکنان با مدیریت دانش در پاندمی کرونا در مراکز آموزشی درمانی و پژوهشی می‌باشد. نتایج نشان داد که مقدار همبستگی بین توانمندی کارکنان و مدیریت دانش ۰/۴۶ می‌باشد و توانمندی کارکنان ۰/۳۱ از تغییرات مدیریت دانش را پیش‌بینی می‌کند. مقدار همبستگی بین سبک های تصمیم گیری با مدیریت دانش ۰/۴۶ می‌باشد و این متغیر ۰/۲۹ از تغییرات مدیریت دانش را پیش‌بینی می‌کند. همچنین مقدار همبستگی چندگانه آنها با متغیر مدیریت دانش ۰/۵۲ می‌باشد و این دو متغیر باهم ۰/۲۷ از تغییرات مدیریت دانش را تبیین می نمایند. وجود انگیزه های درونی و بیرونی نسبت به مدیریت دانش موجب شکل گیری تلاش های مضاعف نسبت به برنامه ریزی در خصوص فراهم آوردن امکانات و شرایط لازم جهت بهبود فرایندهای مدیریت دانش می شود که در نهایت باعث افزایش انگیزه و رغبت کارکنان به مدیریت دانش خواهد شد. نتیجه حاصل از این مطالعه با نتایج حاصل از مطالعات صورت گرفته توسط (بریلید و هارمان، ۲۰۰۰؛ حسنعلی، ۲۰۰۲، اسکیرمی، ۲۰۰۱) مطابقت دارد. نتیجه به دست آمده نشان می دهد، زمانی که انگیزه مدیر در یک سازمان نسبت به شکل گیری اثر بخش مدیریت دانش بالا باشد، وجود ساختارهای غیر منعطف سبب می گردد تا شبکه های ارتباطی مناسبی میان کارکنان و مدیران در سازمان شکل نگیرد و در نهایت این اثرگذاری معنادار نشود. به همین دلیل این نتیجه با نتایج حاصل از مطالعات تجربی صورت گرفته توسط (آتاپاتو و جایا کردی، ۲۰۱۴؛ وندن برق و همکاران، ۲۰۰۸، سوسا و کوئل هو، ۲۰۱۱) مطابقت دارد. هنگامی که در شبکه های ارتباطی به درستی در سازمان ایجاد و تقویت گردد، کارکنان به سهولت می توانند نسبت به اشتراک گذاری اطلاعات و دانش روز در میان همکاران خود اقدام نمایند. با شکل گیری و ترویج این کار که اثرات آن در عملکرد روزانه کارکنان منعکس می گردد، افراد را ترغیب به توجه و کاربرد فرایندهای مدیریت دانش در سازمان می گردد که این خود نیرویی انگیزاننده در جهت بهبود انگیزه و رغبت کارکنان به مدیریت دانش می باشد. نتیجه حاصل از انجام این بررسی با نتایج حاصل از مطالعات انجام گرفته توسط (آتاپاتو و جایاکودی، ۲۰۱۴؛ وندن برق و همکاران، ۲۰۰۸، سوسا و کوئل هو، ۲۰۱۱) مطابقت دارد. توانمندسازهای مدیریت دانش به دلیل توانایی اشاره به دانش و مهارت های افراد به منظور انجام موفقیت آمیز و خلق در ک کارکنان از نقششان در سازمان و نگرش آنان به کار و روشن بودن چگونگی انجام آن مسئله حائز اهمیت بوده و کارکنان برای تکمیل و اثربخشی کار خود به آن نیاز دارند. عملکرد سازمانی در حالت ساده آن، تحقق اهداف سازمانی است. این مهم است که سازمانها اهداف قابل اندازه گیری داشته باشند؛ زیرا این امر برای تعامل و تعهد کارمندان نسبت به سازمان ضروری است. مزایای مالی، سودآوری، یادگیری سازمانی و ... از راههای ارزیابی عملکرد سازمانی است. وظیفه دست یابی به عملکرد در سازمان به طور مستقیم بر عهده رهبری سازمان است؛ زیرا مدیران ملزم به ایجاد و پیاده سازی استراتژی و تصمیماتی هستند که در نهایت منجر به دست یابی اهداف و مقاصد سازمان می شود (ابوباکار، ۲۰۱۷). علاوه بر این عاملی که نقش

مهمی در بهبود عملکرد سازمان ها دارد، معمولا تحت تأثیر مدیریت دانش و فرایند خلق آن خواهد بود. در دنیای عملکرد سازمانی فرایند خلق دانش در کنار تصمیم گیری عنصر مهمی دارد، چرا که در نهایت به عنوان یک ابزار کار آمد در دست مدیران قرار خواهد گرفت و یک الزام راهبردی در خصوص موضوع مطرح می شود که می توان آن را در سازمان ها و در جهت خلق ارزش بیشتر برای مشتریان و همچنین مزیت های رقابتی پایدار ایجاد کرد. از سویی محیط های رقابتی و شدت رقابت میان سازمان های موجود در یک صنعت می تواند تأثیر مهمی بر عملکرد سازمانها داشته باشد که فرایند ایجاد دانش می تواند آن را تسریع و تسهیل کند. اسکات و بروس سبک تصمیم گیری را به عنوان عادت تعریف کردند، الگوی منحصر به فردی که شخص در مواجهه با مشکل یا راه حل از خود نشان می دهد (استاک، ۱۹۹۵). طرح طبقه بندی برای سبک تصمیم گیری که توسط هارن پیشنهاد شده است شامل دو دسته عقلایی و شهودی که در جمع - آوری و ارزیابی اطلاعات در نقطه مقابل یکدیگر قرار دارند. مدیریت دانش ساز و کاری آگاهانه باهدف در اختیار گذاشتن دانش صحیح به فرد مناسب در زمان مناسب است (جیانگ، ۲۰۱۷). با توجه به نتایج می توان گفت شیوع و همه گیری جهانی ویروس جدید کرونا (کووید-۱۹) به عنوان یک بیماری پاندمیک، این تجارب ارزشمند در صورت مدیریت و تبدیل شدن به دانش صریح، ذخیره ی ارزشمندی در اختیار نظام ارایه ی خدمات سلامت کشور و جهان قرار خواهد داد و غفلت از این مهم، به اتلاف این سرمایه ی عظیم منجر خواهد شد.

#### منابع

7

بهبودی، اصغر و شهلا سهرابی، ۱۳۹۹، همراستایی استراتژی های کسب و کار با استراتژی های مدیریت دانش، فصلنامه مدیریت کسب و کار، ۱۲ (۴۵).

پهلوی، علی؛ منصور اسماعیل پور و علیرضا اسلامبولچی، (۱۳۹۹)، بررسی عوامل استقرار مدیریت دانش در آموزش و پرورش با استفاده از تکنیک های داده کاوی (مورد مطالعه: اداره آموزش و پرورش شهرستان دورود)، فصلنامه مطالعات دانش شناسی، ۶ (۲۲).

جوادزاده طباطبایی، رضا و سمانه سادات موسوی نیک، (۱۳۹۹)، ارزیابی تاثیر دولت الکترونیک بر بهبود فرآیندهای مدیریت دانش (مطالعه موردی: شرکت صنایع روشنایی شب فروز)، چهارمین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و حسابداری، شیروان، موسسه پژوهشی رهجویان پایا شهر اترک و مجله علمی تخصصی پایاشهر.

راغب، مهدی، (۱۳۹۹)، مدیریت دانش و نظام ارزیابی در عملکرد کارکنان و تاثیر آن در بهره وری سازمان شهرداری ها (مورد مطالعه: شهرداری شهرستان خوی)، سومین کنفرانس بین المللی ترفندهای مدرن مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بانکداری با رویکرد رشد کسب و کارها، تهران، شرکت همایش آروین البرز.

سرمدی، محمدرضا و فاطمه عفتی، (۱۳۹۹)، ارزیابی بلوغ مدیریت دانش با استفاده از مدل سازمان بهره وری آسیایی (مطالعه موردی: شهرداری تهران)، فصلنامه مطالعات دانش شناسی، ۶ (۲۲).

Ajmal, M., Helo, P., & Kekäle, T. (2010). Critical factors for knowledge management in project business. *Journal of knowledge management*, 14(1), 156-168.

<sup>2</sup> Scott

<sup>3</sup> Jiang

- Al Ahabbi, S. A., Singh, S. K., Balasubramanian, S., & Gaur, S. S. (2019). Employee perception of impact of knowledge management processes on public sector performance. *Journal of Knowledge Management*.
- Anantatmula, V., & Kanungo, S. (2006). Structuring the underlying relations among the knowledge management outcomes. *Journal of knowledge management*, 10(4), 25-42.
- Atapattu, A. W. M. M., & Jayakody, J. A. S. K. (2014). The interaction effect of organizational practices and employee values on knowledge management (KM) success. *Journal of Knowledge Management*, 18(2), 307-328.
- Aulawi, H., Sudirman, I., Suryadi, K., & Govindaraju, R. (2009). Knowledge sharing behavior, antecedent and their impact on the individual innovation capability. *Journal of Applied Sciences Research*, 5(12), 2238-2246.
- Begley, T. M., & Boyd, D. P. (2003). The need for a corporate global mind-set. *MIT Sloan management review*, 44(2), 25.
- Binney, D. (2001). The knowledge management spectrum-understanding the KM landscape. *Journal of knowledge management*, 5(1), 33-42.
- Brelade, S. (2000). Using human resources to put knowledge to work. *Knowledge Management Review*, 26-29.
- Brelade, S. and Harman, C. (2000), "Using human resources to put knowledge to work", *Knowledge Management Review*, Vol. 3 No. 1, pp. 26-29.
- Choi, Y. S. (2000). An empirical study of factors affecting successful implementation of knowledge management.
- Cohen, S. G., & Bailey, D. E. (1997). What makes teams work: Group effectiveness research from the shop floor to the executive suite. *Journal of management*, 23(3), 239-290.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice: The NEO Personality Inventory. *Psychological assessment*, 4(1), 5.
- Donate, M. J., & Guadamillas, F. (2010). The effect of organizational culture on knowledge management practices and innovation. *Knowledge and Process Management*, 17(2), 82-94.
- Ferraris, A., Mazzoleni, A., Devalle, A., & Couturier, J. (2019). Big data analytics capabilities and knowledge management: impact on firm performance. *Management Decision*.
- Fong, P. S., & Choi, S. K. (2009). The processes of knowledge management in professional services firms in the construction industry: a critical assessment of both theory and practice. *Journal of Knowledge management*, 13(2), 110-126.
- Gunjal, B. (2019). Knowledge management: Why do we need it for corporates. *Malaysian Journal of Library & Information Science (ISSN: 1394-6234)*.
- Hasanali, F. (2002). Critical success factors of knowledge management.
- Hessami, H.Z., Mavi, R.K. and Bayat, A. (2012), "Identification and prioritization of key success factors of knowledge management in learning organizations", *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol. 2 No. 9, pp. 9626-9634.
- Huber, G. P. (1991). Organizational learning: The contributing processes and the literatures. *Organization science*, 2(1), 88-115.



- Janz, B.D. and Prasarnphanich, P. (2003), "Understanding the antecedents of effective knowledge management: the importance of a knowledge-based culture", *Decision Science*, Vol. 34 No. 2, pp. 351-384.
- Jennex, M. E. (2005). Knowledge management. *Wiley Encyclopedia of Management*.
- Jennex, M. E., & Olfman, L. (2008). A model of knowledge management success. *Strategies for knowledge management success. Exploring organizational efficacy*, 14-31.
- Jennex, M. E., Smolnik, S., & Croasdell, D. T. (2009). Towards a consensus knowledge management success definition. *Vine*, 39(2), 174-188.
- King, W.R. (2008), "Questioning the conventional wisdom: culture-knowledge management", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 12 No. 3, pp. 35-47.
- Kulkarni, R.U., Ravindran, S. and Freeze, R. (2007), "A knowledge management success model: theoretical development and empirical validation", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 23 No. 3, pp. 309-347.
- LePine, J. A. (2003). Team adaptation and postchange performance: effects of team composition in terms of members' cognitive ability and personality. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 27.
- Li Q, Guan X, Wu P, et al. Early transmission dynamics in Wuhan, China, of novel coronavirus-infected pneumonia [published online January 29, 2020]. *N Engl J Med*. 2020
- Mohammed, S., Mathieu, J. E., & Bartlett, A. L. (2002). Technical-administrative task performance, leadership task performance, and contextual performance: considering the influence of team-and task-related composition variables. *Journal of Organizational Behavior*, 23(7), 795-814.
- Molleman, E., Nauta, A., & Jehn, K. A. (2004). Person-Job Fit Applied to Teamwork A Multilevel Approach. *Small Group Research*, 35(5), 515-539.
- Nahapiet, J. and Ghoshal, S. (1998), "Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage", *Academy of Management Review*, Vol. 23 No. 2, pp. 242-266.
- Nelson, R. R., & Winter, S. G. (2009). *An evolutionary theory of economic change*. Harvard University Press.
- Neuman, G. A., & Wright, J. (1999). Team effectiveness: beyond skills and cognitive ability. *Journal of Applied psychology*, 84(3), 376.
- Rasula, J., Vuksic, V. B., & Stemberger, M. I. (2012). The impact of knowledge management on organisational performance. *Economic and Business Review for Central and South-Eastern Europe*, 14(2), 147.
- Rigby, D., & Bilodeau, B. (2007). Bain's global 2007 management tools and trends survey. *Strategy & Leadership*, 35(5), 9-16.
- Rothe C, Schunk M, Sothmann P, et al. Transmission of 2019-nCoV infection from an asymptomatic contact in Germany *N Engl J Med*. 2020.
- Roesch, S. C., Wee, C., & Vaughn, A. A. (2006). Relations between the Big Five personality traits and dispositional coping in Korean Americans: Acculturation as a moderating factor. *International Journal of Psychology*, 41(02), 85-96.

Roesch, S.C. and Wee, C. (2006), "Relations between the Big Five personality traits and dispositional coping in Korean Americans: acculturation as a moderating factor", *International Journal of Psychology*, Vol. 41 No. 2, pp. 85-96.

Salleh, Y. and Goh, W.K. (2002), "Managing human resources toward achieving knowledge management", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 6 No. 5, pp. 457-468.

Shujahat, M., Sousa, M. J., Hussain, S., Nawaz, F., Wang, M., & Umer, M. (2019). Translating the impact of knowledge management processes into knowledge-based innovation: The neglected and mediating role of knowledge-worker productivity. *Journal of Business Research*, 94, 442-450.

Skyrme, D. (2001). Making the business case for knowledge management: As simple as ABC. *13 Update/Enovation International News*, 51.

Sousa, C. M., & Coelho, F. (2011). From personal values to creativity: evidence from frontline service employees. *European Journal of Marketing*, 45(7/8), 1029-1050.

Sussman, S. W., & Siegal, W. S. (2003). Informational influence in organizations: An integrated approach to knowledge adoption. *Information systems research*, 14(1), 47-65.

Taggar, S. (2002). Individual creativity and group ability to utilize individual creative resources: A multilevel model. *Academy of Management Journal*, 45(2), 315-330.

The National Health Commission of China. Updates on the novel coronavirus outbreak up to March 2, 2020. Accessed March 3, 2020.

Vandenberghe, C., St-Onge, S., & Robineau, É. (2008). An analysis of the relation between personality and the attractiveness of total rewards components. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 425-453.

World Health Organization. Statement on the second meeting of the International Health Regulations (2005) Emergency Committee regarding the outbreak of novel coronavirus (2019-nCoV).

[www.behdasht.gov.ir](http://www.behdasht.gov.ir)

Yahya, S., & Goh, W. K. (2002). Managing human resources toward achieving knowledge management. *Journal of knowledge management*, 6(5), 457-468.

ZandHessami, H., Kiani Mavi, R., & Bayat, A. R. (2012). Identification and Prioritization of Key Success Factors of Knowledge Management in Learning Organizations. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(9), 9626-9634.