

## تحلیل رابطه کانونی مدیریت دانش با استقرار مدیریت کیفیت فراگیر (نمونه پژوهش: مدارس ناحیه دو شهر همدان)

محمد رضا اردلان<sup>۱\*</sup>

اسماعیل رحمانی<sup>۲</sup>

### چکیده

**هدف:** پژوهش با هدف بررسی رابطه کانونی مدیریت دانش با استقرار مدیریت کیفیت فراگیر انجام شد.

**روش:** روش پژوهش کمی، توصیفی و از نوع مطالعات همبستگی بود. جامعه آماری شامل معلمان ابتدایی ناحیه دو شهر همدان بودند، که از این جامعه با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و بر مبنای جدول مورگان نمونه‌ای به حجم ۲۱۹ نفر انتخاب شدند. و ابزار پژوهش نیز پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش فونگ و چی (۲۰۰۹) و پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع اسپینوال (۱۹۹۴)، بود. جهت تعیین پایایی و روایی ابزار، از تکنیک‌های آلفای کرونباخ و تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد، جهت تحلیل داده‌ها از همبستگی کانونی و رگرسیون خطی چندگانه با استفاده از نرم افزار SPSS 25 استفاده شد.

**یافته‌ها:** نتایج این تحقیق نشان داد که ابعاد مدیریت دانش دارای همبستگی کانونی مثبت و معنادار در آلفای ۰/۰۱ به مقدار ۰/۶۳۷ با ابعاد استقرار مدیریت کیفیت فراگیر بودند. ابعاد مدیریت دانش قادر به تبیین ۱۲۷٪ واریانس متغیر استقرار مدیریت کیفیت فراگیر بودند. همچنین با توجه به ضرایب رگرسیونی استاندارد شده می‌توان گفت: ابعاد کسب دانش، ذخیره دانش و توزیع دانش دارای اثر مثبت و معنادار بر متغیر استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در سطح ۰/۰۵ می‌باشند.

**نتیجه‌گیری:** ابعاد مدیریت دانش دارای همبستگی کانونی مثبت و معنادار با ابعاد استقرار مدیریت کیفیت فراگیر هستند

**واژه‌های کلیدی:** مدیریت دانش، استقرار مدیریت کیفیت فراگیر، ابعاد، همبستگی کانونی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

۱. دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران (نویسنده مسئول)

ardalanmr@yahoo.com

۲. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران

## مقدمه

امروزه رقابت سازمانی بیشتر از منابع مشهود به منابع نامشهود و نه ملموس مانند دانش و روند انتقال و مدیریت آن تغییر جهت داده است (زارعی و نوامیپور، ۲۰۱۶). زندگی انسان در هزاره سوم با ورود به عصر مجازی و مفاهیم تازه ای چون جامعه معرفتی، اقتصاد دانایی محور، مدیریت دانش، مدیریت کیفیت، شکل جدیدی به خود گرفته است. وجود افراد دانش پذیر اساس رقابت در فضای جهانی شدن است. سازمان های آموزشی دانش را در بطن و متن خود دارند و طی روند روزمره الزامات را پردازش و به دانش تبدیل می کنند. این سازمان ها به دلیل آگاهی و علاقه فزاینده به دانش، نیاز به تجارب دانش محور و دسترسی گسترده به تکنولوژی به عنوان ابزارهای همکاری الکترونیکی با هدف پاسخگویی به این نیازها، به مدیریت دانش توجه می نمایند (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۹۶). اما مدیریت دانش فرآیندی بسیار دشوار و چالش برانگیز است (اوجیلا، ۲۰۱۵).

مدیریت دانش چارچوب یا نظامی است که برای کمک به سازمان ها طراحی شده است تا سازمان ها بتوانند از طریق کسب، تجزیه و تحلیل، به کارگیری و استفاده مجدد دانش، تصمیم گیری بهتر و سریع تری را در دنیای پیچیده امروزی داشته باشند (زومی، ۲۰۱۰). می توان گفت مدیریت دانش فرایند شناسایی، انتخاب، سازماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات سودمند در سازمان است (صفری، ۱۳۹۶). شاید بسیاری از ما دانش را مدیریت کرده، بدون اینکه کوچکترین درکی نسبت به آن داشته باشیم، اما انتظام بخشی به این فعالیت ها و داشتن طرح و برنامه برای اجرای آن موضوعی جدید است که در اواخر قرن بیستم، مورد توجه قرار گرفت. مدیریت دانش به عنوان رهیافتی جدید و با ارزش در کنار سایر راهبردهای تجاری و رقابتی است، بدین منظور سازمان ها به فکر پیاده سازی برنامه های مدیریت دانش شدند تا از مزایای بالقوه آن بهره جویی کنند (محمد داودی و دادمرزی، ۱۳۹۷). مدیریت کیفیت جامع (TQM) نیز فلسفه ای مدیریتی دارد که با بکارگیری روش های بهبود مستمر سعی در استفاده بهینه از فرصت های موجود و منابع در دسترس برای افزایش کیفیت با محور قرار دادن رضایت مشتری دارد (صفاکیش و همکاران، ۱۳۹۱).

بسیاری از محققان بیان کرده اند که مدیریت کیفیت فراگیر نوعی از استراتژی است که قادر به استفاده از ابزارها برای بهبود یادگیری و افزایش مزیت رقابتی سازمانها می باشد (کزازی و شول، ۲۰۱۳). در واقع مدیریت کیفیت جامع یک سیستم مبتنی بر نیروی انسانی است که تلاش می کند با افزایش رضایت مشتری و کاهش هزینه های عملیات به بقای سازمان کمک نماید یکی از اصول بنیادی مدیریت کیفیت جامع بهبود مستمر در تمام فرایندها، بهبود کیفیت خدمات مد نظر مشتری، تولیدی بودن ضایعات (قابلیت بازیافت ضایعات)، تمرکز بر بهبود فرایندها به جای انتقاد از افراد و تصمیم گیری مبتنی بر داده ها بوده و در همه سازمان ها درصدد بهبود عملکرد سازمانی می باشد (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱). قرن حاضر، قرنی است که در آن پیچیدگی های زیادی در محیط نامحدود وجود دارد. دستیابی به رقابت های بیشتر هدف اصلی اغلب سازمان ها، هم عمومی و هم خصوصی، است. مدیریت کیفیت شیوه نوینی است که یک سازمان را قادر به بقا و رشد می سازد (نیوم سواندج، ۲۰۱۵) از سویی با توجه به اهمیت و ضرورت مدیریت کیفیت جامع در فرآیند رشد و توسعه سازمان ها و رقم زدن مؤلفه های مختلف بالندگی سازمانی و روان شناختی آن، از جمله مبحث اساسی رضایت مشتریان و توجه ویژه برنامه ریزان و سیاست گذاران توسعه کمی و کیفی به این مقوله مهم، ضرورت تام دارد تا نسبت به بهبود وضعیت سازمان ها، بالأخص سازمان های خدماتی، اقداماتی اساسی صورت گیرد (محمدیانی و همکاران، ۱۳۹۷).

از طرفی، یکی از مقوله هایی که می تواند در سازمان های دانش محور به ویژه سازمان های آموزش مطرح و تأثیر گذار رفتار شهروندی سازمانی است و به رفتار های اشاره دارد که کارکنان در کمک به دیگران انجام می دهند بدون اینکه الزامی از جانب سزپرستان وجود داشته باشد (دیکاس، ۲۰۱۳: ۲۱۹). در واقع شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده های مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت های اضافی، پیروی از مقررات و رویه های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در محل کار می باشد. بر پایه نظریه های سازمانی، رفتار شهروند سازمانی به بهبود عملکرد سازمان کمک می کند (ابراهیمی نژاد رفسنجانی و زارعی، ۱۳۹۷).

نظام آموزشی از بزرگترین و گسترده ترین سیستم های درون هر جامعه است که سر نوشت هر جامعه را در بلند مدت تعیین می کند. چنانچه آموزش و پرورش از نظر اهداف، ساختار و نتایج، درست طراحی و سازماندهی شده باشد، در دراز مدت توسعه جامعه را تضمین خواهد کرد. آموزش و پرورش باید به گونه ای انعطاف پذیری داشته باشد که در هر دوره زمانی خود را با ضرورت ها و تغییرات اجتماعی و بین المللی سازگار سازد. این هماهنگی، تغییر در اهداف، راهبرد ها، عملیات، روش ها و ساختار آموزشی را شامل می شود. اگر نیاز و

ضرورت های نظام آموزشی و جامعه، نقل و انتقال از نوعی آموزش و پرورش به نوعی دیگر را بطلید، باید در سازگاری با این ضرورت ها تغییرات لازم بوجود آید (میرکمالی، ۱۳۸۳). امروزه سازمان های آموزشی به ویژه مدارس با درخواست ها و توقعات فزاینده ای مواجه هستند. از یک سو جامعه و والدین، مدارس را تحت فشار قرار می دهند تا در فعالیت های یاددهی - یادگیری، اثربخشی، بهره وری و کیفیت بالایی را ارائه نمایند، و از سویی دیگر، عواملی نظیر توسعه دانش و فناوری، مدیریت مدرسه محور و افزایش خلاقیت و نوآوری، این امر را بیش از پیش قوت می بخشد (قنبری، ۱۳۹۵). بنابراین، مهارت به اشتراک گذاری دانش به طور مثبت با عملکرد سازمانی برتر ارتباط دارد (مولر، ۲۰۱۴). تسهیم دانش ستون فقرات یادگیری سازمانی است و منافع بسیاری برای سازمان ها دارد (کشاورزی، ۱۳۹۴).

زمانی به وضعیت مدیریت دانش و بهبود کیفیت رسیده است که توانسته باشد به طور موفقیت آمیزی قابلیت های دانشی برای پشتیبانی از کل سازمان در دستیابی به یک نزیت رقابتی مستمر در زمینه های از قبیل، هزینه، کیفیت، انعطاف پذیری، نوآوری ایجاد کند (ولی محمدی و ثاسمی، ۲۰۱۶). امروزه برخی از صاحب نظران بر این باورند که رویکرد مدیریت دانش در حال جایگزینی با مدیریت کیفیت جامع به عنوان یک ابزار اندازه گیری و سنجش در رویکرد کیفیت است (ادماسون، ۲۰۰۵، به نقل از راهرو احمدی و فکوری، ۱۳۹۲).

با این همه نتایج پژوهش ها حاکی از یک ارتباط معناداری میان مدیریت دانش و مدیریت کیفیت فراگیر می باشد (ترکاشوند و همکاران، ۱۳۹۷) و همچنین مطالعات چندی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی را مورد بررسی قرار داده اند، در مجموع می توان انتظار داشت که رفتار شهروندی سازمانی، اثر مثبت بر مدیریت کیفیت جامع داشته باشد. چراکه اجرای مدیریت کیفیت جامع، نیازمند همکاری و تعاون در بین کارکنان سازمان می باشد (سید نقوی و رفعتی آلاستی، ۱۳۹۶: ۴۶). از آنچه گذشت می توان این را اذعان کرد که این سه مقوله ارتباط و تأثیر تنگاتنگی با یک دیگر داشته و با این حال به عنوان منبعی برای بقا و ماندگاری سازمان ضروری اجتناب پذیر قلمداد می گردند. این ارتباط و تأثیر بین مولفه های پژوهش در سازمان های اجتماعی به ویژه سازمان های آموزشی که کنشگران اصلی آن ها، انسان و به عنوان عنصری فعال نمود بیشتری خواهد داشت. لذا این هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه کانونی مدیریت دانش با استقرار مدیریت کیفیت فراگیر، در جامعه آماری کلیه معلمان ابتدایی ناحیه دو شهر همدان انجام شده است. مدیریت دانش. امروزه دانش به عنوان مهمترین سرمایه و دارایی یک سازمان و محرکی برای ایجاد مزیت رقابتی، تحول سازمانی و نوآوری در سازمان به شمار میرود. این دارایی در مقایسه با انواع دیگر نحصر به فرد است زیرا هر چه بیشتر استفاده شود به ارزش آن افزوده می شود (قنبری و همکاران، ۱۳۹۳). مدیریت دانش یک موضوع میان رشته ای است و تأکید آن بر دانش، آن را از سایر رویکردهای مدیریتی متمایز می کند (عدلی، ۱۳۸۴). طبق گفته پالمر و پلات مدیریت دانش ترکیب یک سری از فعالیت ها برای شناسایی، تسخیر یا پردازش، تسهیم و استفاده دانش درک شده است. با توجه به اینکه تسهیم دانش یکی از حوزه های کلیدی در مدیریت دانش به حساب می آید می توان گفت شاید آن یکی از بزرگترین چالشهای نیز به حساب آید (وظیفه دوست، ۱۳۹۱) و از نظر جادیت (۲۰۰۷) مدیریت دانش به اقداماتی اشاره دارد که به طور نظاممند برای یافتن، ساماندهی و قابل دسترس نمودن سرمایه های فکری سازمان و تقویت فرهنگ یادگیری مستمر و تقسیم دانش در سازمان به کار گرفته می شود. در این رابطه نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۵) از دو نوع دانش صریح و ضمنی نام برده و بین آنها تمایز قائل می شوند. این دو نوع دانش، در واقع دو روی یک سکه اند و مجموعه دانش را شکل می دهند؛ لذا سازمان ها جهت رشد و رقابت در عصر دانش محور به هر دو دانش نیاز دارند. منظور از دانش صریح، رویه های سازمانی، نرم افزارها، فیلم ها، گزارش های سازمانی، بیابیه مأموریت، نمودار سازمانی و امثال آنها هستند. اما دانش ضمنی می توان مجموعه ای از تجربیات، مهارت ها، دیدگاه های کاری و نظام ارزشی در درون فرد دانست که قابل گفتن نبوده و در هیچ پایگاه دادهای ذخیره نشده است، بلکه جایگاه آن در ذهن آدمی می باشد و فعالیت های او را تشکیل می دهد (منصوری بروجنی و همکاران، ۱۳۹۵).

مدیریت این دارایی نامشهود در طول دهه های گذشته توجه زیادی را به خود جلب نموده به طوری که اجرای یک استراتژی مؤثر مدیریت دانش و تبدیل شدن به یک سازمان دانش محور، شرط الزامی موفقیت سازمان در دوره های است که به دوره اقتصاد دانش محور معروف است (هانگ و همکاران، ۲۰۰۵). در مجموع می توان گفت مدیریت دانش فرایند جذب، به اشتراک گذاری، توسعه و استفاده از دانش به طور مؤثر است و سازمان ها می کوشند کارکنان خود را از مزایای برنامه های بکارگیری آن آگاه کنند اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش هم به عملکرد سازمانی کمک خواهد کرد و هم بر توسعه انسانی کارکنان مؤثر خواهد بود (بیراسنا و رانگکار، ۲۰۱۰).

<sup>1</sup> . Hung et al,

مدیریت کیفیت فراگیر. مقوله مدیریت کیفیت جامع یا فراگیر طی دو دهه گذشته توجهات زیادی را در صنعت و علوم آکادمیک به خود جلب کرده است. این پارادایم یکی از مشهورترین و پر دوام‌ترین مفاهیم و فلسفه‌های توسعه یافته و مدرن مدیریت در قرن گذشته بوده که اثرات شگرف و عمیقی در تاریخ کسب و کارهای جدید داشته است (پور مقدم، ۱۳۹۴). مدیریت کیفیت فراگیر ساختار نظام یافته‌ای است که بر بهبود مستمر کلیه فعالیت‌های درونی یک سازمان تاکید دارد، در واقع هدف نهایی آن بهبود محصولات از طریق بهبود منابع انسانی، فرایندها و تجهیزات موجود و به موازات آن کاهش هزینه‌های حوزه عملیاتی است. منظور از مدیریت کیفیت فراگیر، بسط مفهوم کیفیت، توجه به کل سیستم، قبل از پرداختن به اجزاء و توجه به نیازمندیهای مشتریان داخلی یا کارکنان، مشتریان خارجیو خریداران به عنوان نقطه آغاز و پایان فعالیت‌ها است (نیاز آذری و همکاران، ۱۳۹۳: ۸۹۵). این فلسفه مدیریتی، یک روش مدیریت گروهی انجام دادن کار برای بهبود مداوم کیفیت و بهره‌وری قابلیت‌ها و استعدادهای مدیریت و نیروی انسانی کار است در واقع یک رویکرد مشتری محور، استراتژیک و منظم برای بهبود مستمر است (محبی و همکاران، ۱۳۹۵: ۴۷). با این همه می‌توان گفت مدیریت کیفیت جامع کلید اصلی ارتباط بین موفقیت سازمانی و تغییر در ساختارهای دانش است اگر شرکت‌ها نتوانند دانش سازمانی را خلق و مدیریت کنند و بکار گیرند آنگاه می‌توانند مزیت رقابتی خود را حفظ کنند (ترکاشوند و همکاران، ۱۳۹۷)

دانش می‌تواند ارزش خود را از طریق اشتراک و انتقال میان افراد افزایش دهد که این امر منحصراً ناشی از یک ویژگی ممتاز و متمایز دانش است که به مثابه یک دارایی عقلایی با استفاده و اشتراک مستمر ارزش بالایی می‌یابد (بورنمان و سامر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). دانش مهمترین منبع استراتژیک سازمان است که می‌تواند برای سازمان‌ها مزیت رقابتی پایدار را فراهم کند؛ در عین حال مدیریت دانش بستگی به اشتراک دانش دارد. به اشتراک گذاری دانش تحت تاثیر عوامل چند سطح قرار می‌گیرد: سطح سازمانی، سطح تیم و عوامل سطح فردی. بعضی از آنها اشتراک دانش را ترویج خواهند کرد و بعضی نیز تاثیر منفی خواهند داشت (تینگینگ ژنگ<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷). اگر چه به ندرت بتوان پژوهشی را یافت که هر سه متغیر این پژوهش را مورد بررسی قرار داده باشد، با این حال درباره نقش مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت فراگیر و یا در مورد ارتباط مدیریت کیفیت فراگیر با رفتار شهروندی سازمانی تحقیقات زیادی در داخل و خارج کشور صورت گرفته است. در ادامه به تعدادی از تحقیقات مرتبط با موضوع در جدول شماره (۱) اشاره خواهد شد.

جدول ۱. سابقه تحقیقات انجام شده در داخل و خارج کشور

ردیف	عنوان	منبع	روش و یافته‌های پژوهش
۱	مطالعه تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر مدیریت دانش	ترکاشوند و همکاران، ۱۳۹۷	به منظور سنجش مدیریت کیفیت جامع از مدل مالکوم بالدريج، مدیریت دانش نیز شامل پنج فرایند براساس یافته‌های پژوهش، فقط میان مولفه‌های رهبری و مدیریت دانش در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ارتباط مثبت و معناداری وجود داشت و ارتباط سایر مولفه‌های مدیریت کیفیت جامع با مدیریت دانش تایید نشده است.
۲	بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و مدیریت دانش با رضایت شغلی پرستاران بیمارستان حضرت فاطمه (س) تهران	آقا زاده و همکاران، ۱۳۹۵	این پژوهش با روش توصیفی از نوع همبستگی در جامعه آماری انجام و این نتیجه حاصل شده که ارتباط معناداری میان مدیریت کیفیت جامع و مدیریت دانش با رضایت شغلی پرستاران وجود دارد.
۳	بررسی رابطه بین مدیریت دانش و سیستم مدیریت کیفیت جامع در سازمان تامین اجتماعی شهر تهران	حیدری سیکارودی و همکاران، ۱۳۹۵	نتیجه این پژوهش که با ابزار پرسشنامه در جامعه آماری انجام شده بود نشان داد که رابطه معناداری بین مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع وجود دارد.
۴	بررسی رابطه مدیریت کیفیت	عزیزی مقدم،	نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که میان ابعاد

<sup>۱</sup> . Bornemann & Sammer

<sup>۲</sup> . Tingting Zheng

جامع و مدیریت دانش در سازمان مورد مطالعه	سمیرا و همکاران، ۱۳۹۳	مدیریت کیفیت با ابعاد مدیریت دانش ارتباط معناداری وجود دارد.
۵ تاثیر عوامل مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت جامع	پور مقدم و احمدی، ۱۳۹۴	انجام پژوهش در جامعه آماری بانک کشاورزی نشان از تاثیر معناداری میان مولفه های مدیریت دانش و مولفه های مدیریت کیفیت جامع دارد.
۶ تاثیر مدیریت دانش برمدیریت کیفیت شرکت توسعه خدماتی الکترونیکی آدونیس	کاکاوند، راحله، ۱۳۹۴	نتایج تحقیق حاضر با استفاده از داده ها و آمار توصیفی و تحلیل نتایج نشان داد که مدیریت دانش در مدیریت کیفیت جامع تاثیر گذار است.
۷ بررسی ارتباط مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع	راهرو احمدی و فکری، ۱۳۹۲	پژوهش ضمن مفهوم شناسی به پیشینه پژوهشی مرتبط اشاره کرده و شباهت ها و تفاوت ها و نحوه ارتباط مدیریت دانش و مدیریت کیفیت اشاره شده است.
۸ اثرا مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد کسب و کار	ستیندر و همکاران، ۲۰۱۵	پژوهش نشان دادند که؛ بین مدیریت کیفیت جامع (آموزش، رهبری، بهبود مستمر، مشتری داخلی و مشتری خارجی) با عملکرد کسب و کار رابطه معناداری وجود دارد.
۹ تجزیه و تحلیل بر روی رابطه بین شیوه های مدیریت کیفیت با مدیریت دانش	دران و همکاران، ۲۰۱۴	در این پژوهش مدیریت دانش شامل دو مولفه و مدیریت کیفیت جامع نیز شامل دو مولفه و در مجموع ارتباط معناداری بین مولفه ها و همچنین ارتباط کلی وجود دارد.
۱۰ یکپارچگی اقدامات مدیریت کیفیت جامع با فرایند مدیریت دانش	لیندرمن و همکاران، ۲۰۰۴	در تحقیق خود به این نکته اشاره کردند که شاخص های مدیریت کیفیت جامع می تواند در ایجاد و خلق دانش های جدید در سازمان موثر واقع شود

### روش پژوهش

پژوهش حاضر با توجه به فلسفه پژوهش، پژوهش کمی، با توجه به هدف از نوع مطالعات کاربردی و از لحاظ شیوه جمع آوری داده‌ها و تحلیل آنها؛ روش مورد استفاده روش توصیفی و از نوع مطالعات همبستگی بود. جامعه پژوهش حاضر کلیه معلمان ابتدایی ناحیه ۲ شهر همدان به تعداد ۵۰۷ نفر بودند، در راستای برآورد حجم نمونه پژوهش از فرمول کوکران با آلفای ۰/۰۵ استفاده شد لذا حجم نمونه آماری ۲۱۹ نفر تعیین گردید، لذا با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده ۲۱۹ نفر به عنوان اعضای نمونه انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند. در پژوهش حاضر از پرسشنامه ۴۲ سوالی مدیریت دانش فونگ و چی (۲۰۰۹) در شش بعد (کسب دانش؛ خلق دانش؛ ذخیره دانش؛ توزیع دانش؛ به کارگیری دانش و حفظ دانش) در طیف ۵ درجه ای و پرسشنامه ۴۰ سوالی مدیریت کیفیت جامع اسپینوال (۱۹۹۴) در ۱۰ بعد (کار تیمی؛ گروههای کیفیت؛ آموزش؛ ارزشیابی و بازخورد؛ استفاده از اطلاعات؛ اهداف کیفی؛ مشتری مداری؛ نظام پیشنهادات؛ بهبود مستمر و تعهد رهبری) در طیف ۴ درجه ای استفاده شد. جهت تعیین پایایی ابزار پژوهش از روش آلفای کرانباخ استفاده شد، لذا ابزار مدنظر بر روی ۳۰ پاسخگو که بصورت تصادفی انتخاب شده بودند اجرا و سپس ضرایب پایایی محاسبه شد.

جدول ۲. ضرایب پایایی ابزار پژوهش

متغیرها	تعداد سوالات	شماره سوالات	آلفای کرانباخ
۱ مدیریت دانش (KM)	۴۲	۱-۴۲	۰/۹۱
۲ مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)	۴۰	۱-۴۰	۰/۹۶

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل ضرایب پایایی آلفای کرانباخ، از آنجا که ضرایب پایایی ابزار پژوهش در دامنه حداقل ۰/۹۱ تا ۰/۹۶ قرار دارد می توان گفت ابزار از ویژگی پایایی مناسب برخوردار است. جهت تعیین روایی ابزار در پژوهش حاضر از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد.

جدول ۳. شاخص های برانزنگی تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول ابزار پژوهش

شاخص	ملاک	مدیریت دانش	مدیریت کیفیت فراگیر
------	------	-------------	---------------------

۱	خی دو	۰/۰۰۰ و ۰/۰۰۰	۸۰/۹۳	۹۷/۰۵
۲	درجه آزادی	-	۴۸	۵۰
۳	نسبت	۲ و کمتر	۱/۶۸	۱/۹۴
۴	RMSEA	۰/۰۵ و پایتتر	۰/۰۲۰	۰/۰۳۸
۵	CFI	حداقل ۰/۹	۰/۹۷	۰/۹۶
۶	GFI	حداقل ۰/۹	۰/۹۵	۰/۹۳

با توجه به نتایج حاصل از شاخص‌های برازندگی در مدل‌های اندازه‌گیری تحلیل عاملی تأییدی ابزارهای پژوهش می‌توان گفت: نسبت خی دو بر درجه آزادی در تمامی مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها نیز با توجه به ملاک مد نظر بیانگر برازش مناسب مدل مفهومی ابزارها با داده هاست. مقدار شاخص RMSEA در تمامی مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها در دامنه ملاک قابل قبول قرار دارد و این امر نیز گویای مقدار خطای قابل قبول در تمامی مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها می‌باشد. مقادیر شاخص‌های CFI، GFI و AGFI در تمامی مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها نیز با توجه به ملاک مدنظر مطلوب ارزیابی می‌گردند و نشانگر برازش مناسب تمامی مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها می‌باشد. بنابراین با توجه به نتایج مدل‌های اندازه‌گیری ابزارها؛ می‌توان گفت، تمامی ابزارهای پژوهش دارای برازش مناسب و قابل قبول (روایی) می‌باشند.

در پژوهش حاضر جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک‌های آماری و با استفاده از نرم افزارهای SPSS و LISREL بشرح زیر استفاده خواهد شد. در تحلیل توصیفی داده‌ها از جداول توزیع فراوانی، شاخص‌های مرکزی (نم، میان، میانگین)، شاخص‌های پراکندگی (انحراف معیار و واریانس) استفاده خواهد شد. در آزمون فرضیات پژوهش از تکنیک‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر تأییدی استفاده شد.

## یافته‌های پژوهش

الف: تحلیل توصیفی متغیرهای پژوهش:

جدول ۴. بررسی توصیفی وضعیت متغیرهای پژوهش

متغیر	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد
۱ کسب دانش (km1)	۲۱۹	۳/۲۵	۱/۰۱
۲ خلق دانش (km2)	۲۱۹	۳/۲۱	۱/۰۲
۳ ذخیره دانش (km3)	۲۱۹	۳/۲۸	۱/۱۰
۴ توزیع دانش (km4)	۲۱۹	۳/۵۱	۰/۹۳۵
۵ بکارگیری دانش (km5)	۲۱۹	۳/۵۳	۰/۹۸۳
۶ حفظ دانش (km6)	۲۱۹	۳/۵۰	۰/۹۹۷
۷ مدیریت دانش (KM)	۲۱۹	۳/۳۷	۰/۸۱۳
۸ کار تیمی (tqm1)	۲۱۹	۲/۲۴	۱/۱۵
۹ گروه‌های کیفیت (tqm2)	۲۱۹	۲/۲۱	۱/۱۶
۱۰ آموزش (tqm3)	۲۱۹	۲/۳۹	۱/۱۹
۱۱ ارزشیابی و بازخورد (tqm4)	۲۱۹	۲/۳۳	۱/۰۹
۱۲ استفاده از اطلاعات (tqm5)	۲۱۹	۲/۴۲	۱/۰۳
۱۳ اهداف کیفی (tqm6)	۲۱۹	۲/۲۶	۰/۹۵۴
۱۴ مشتری مداری (tqm7)	۲۱۹	۲/۳۴	۰/۹۶۸
۱۵ نظام پیشنهادات (tqm8)	۲۱۹	۲/۴۱	۱/۰۳
۱۶ بهبود مستمر (tqm9)	۲۱۹	۲/۳۸	۰/۹۱۱
۱۷ تعهد رهبری (tqm10)	۲۱۹	۲/۳۴	۱/۰۴
۱۸ مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)	۲۱۹	۲/۳۳	۰/۸۲۵

فرضیه اول پژوهش: ابعاد مدیریت دانش دارای رابطه کانونی معنی دار با ابعاد استقرار مدیریت کیفیت فراگیر هستند. (مطابق جدول شماره ۵)

جدول ۵. ضرایب همبستگی کانونی ابعاد مدیریت دانش و استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در توابع شش گانه

تابع	همبستگی کانونی	مقدار ویژه	لامبدای ویلکز	F	SIG.
۱	۰/۶۳۷	۰/۶۸۳	۰/۲۸۶	۴/۷۸۴	۰/۰۰۰
۲	۰/۵۵۵	۰/۴۴۵	۰/۴۸۱	۳/۵۹۷	۰/۰۰۰
۳	۰/۴۰۳	۰/۱۹۴	۰/۶۹۵	۲/۴۳۸	۰/۰۰۰
۴	۰/۲۸۵	۰/۰۸۸	۰/۸۳۱	۱/۸۷۳	۰/۰۱۱
۵	۰/۲۳۹	۰/۰۶۱	۰/۹۰۴	۱/۷۷۵	۰/۰۵۰
۶	۰/۲۰۲	۰/۰۴۳	۰/۹۵۹	۱/۷۶۷	۰/۱۲۱

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل همبستگی کانونی ابعاد مدیریت دانش و استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در توابع شش گانه می توان گفت: مقدار همبستگی کانونی در تابع اول (۰/۶۳۷) و مقدار لامبدای ویلکز (۰/۲۸۶) است که این مقدار در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار و بیانگر همبستگی کانونی مثبت و معنادار ابعاد مدیریت دانش با ابعاد استقرار مدیریت کیفیت فراگیر است. مقدار همبستگی کانونی در تابع دوم (۰/۵۵۵) و مقدار لامبدای ویلکز (۰/۴۸۱) است که این مقدار در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار و بیانگر همبستگی کانونی مثبت و معنادار ابعاد مدیریت دانش با ابعاد استقرار مدیریت کیفیت فراگیر است. مقدار همبستگی کانونی در تابع سوم (۰/۴۰۳) و مقدار لامبدای ویلکز (۰/۶۹۵) است که این مقدار در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار و بیانگر همبستگی کانونی مثبت و معنادار ابعاد مدیریت دانش با ابعاد استقرار مدیریت کیفیت فراگیر است. مقدار همبستگی کانونی در تابع چهارم (۰/۲۸۵) و مقدار لامبدای ویلکز (۰/۸۳۱) است که این مقدار در سطح آلفای ۰/۰۵ معنادار و بیانگر همبستگی کانونی مثبت و معنادار ابعاد مدیریت دانش با ابعاد استقرار مدیریت کیفیت فراگیر است. مقدار همبستگی کانونی در تابع پنجم (۰/۲۳۹) و مقدار لامبدای ویلکز (۰/۹۰۴) است که این مقدار در سطح آلفای ۰/۰۵ معنادار و بیانگر همبستگی کانونی مثبت و معنادار ابعاد مدیریت دانش با ابعاد استقرار مدیریت کیفیت فراگیر است. مقدار همبستگی کانونی در تابع ششم (۰/۲۰۲) و مقدار لامبدای ویلکز (۰/۹۵۹) است که این مقدار در سطح آلفای ۰/۰۵ معنادار نیست. با توجه به وضعیت همبستگی کانونی در شش تابع، رابطه کانونی بر مبنای تابع اول انتخاب و در ادامه گزارش می گردد.

جدول ۶ ضرایب همبستگی کانونی استاندارد، بارهای کانونی و تبیین واریانس ابعاد مدیریت دانش و استقرار مدیریت کیفیت فراگیر

متغیر	ابعاد	استاندارد کانونی	ضرایب کانونی	بارهای کانونی	واریانس تبیین شده	واریانس تبیین شده مدیریت کیفیت فراگیر
مدیریت دانش KM	کسب دانش (km1)	-۰/۴۵۳	-۰/۵۷۳		۰/۳۲۶	۰/۱۲۷
	خلق دانش (km2)	۰/۱۲۵	-۰/۴۶۷			
	ذخیره دانش (km3)	۰/۰۶	-۰/۴۹۱			
	توزیع دانش (km4)	-۰/۱۲۲	-۰/۸۵۷			
	بکارگیری دانش (km5)	۰/۷۶۷	-۰/۳۴۵			
	حفظ دانش (km6)	-۰/۲۳۳	-۰/۵۶۳			
مدیریت کیفیت فراگیر TQM	کار تیمی (tqm1)	۰/۴۱۶	-۰/۳۵۱		۰/۱۳۲	۰/۳۱۲
	گروه‌های کیفیت (tqm2)	-۰/۶۹۷	-۰/۵۵۸			
	آموزش (tqm3)	۰/۵۱۹	-۰/۳۳۶			
	ارزشیابی و بازخورد (tqm4)	-۰/۰۸۳	-۰/۵۰۹			
	استفاده از اطلاعات (tqm5)	-۰/۱۰۷	-۰/۵۴۰			
	اهداف کیفی (tqm6)	۰/۲۵۰	-۰/۳۸۱			
	مشتری مداری (tqm7)	۰/۰۸۷	-۰/۴۱۳			
	نظام پیشنهادات (tqm8)	-۰/۴۸۶	-۰/۷۱۳			

۱. میزان واریانس تبیین شده

بهبود مستمر (tqm9)	-۰/۲۹۱	-۰/۷۴۰
تعهد رهبری (tqm10)	-۰/۴۹۷	-۰/۸۰۸

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل همبستگی کانونی ابعاد مدیریت دانش و استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در تابع معنادار اول می‌توان گفت: مقادیر بار کانونی ابعاد مدیریت دانش در دامنه (-۰/۳۴۵) تا (-۰/۸۵۷) قرار دارد، ابعاد مدیریت دانش قادر به تبیین ۳۲۶٪ واریانس متغیر مدیریت دانش هستند. مقادیر بار کانونی ابعاد استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در دامنه (-۰/۳۳۶) تا (-۰/۸۰۸) قرار دارد، ابعاد استقرار مدیریت کیفیت فراگیر قادر به تبیین ۳۱۲٪ واریانس متغیر استقرار مدیریت کیفیت فراگیر هستند. ابعاد مدیریت دانش قادر به تبیین ۱۲۷٪ درصد واریانس متغیر استقرار مدیریت کیفیت فراگیر هستند و ابعاد استقرار مدیریت کیفیت فراگیر قادر به تبیین ۱۳۲٪ درصد واریانس متغیر مدیریت دانش هستند.

فرضیه دوم پژوهش: ابعاد مدیریت دانش قادر به پیش‌بینی استقرار مدیریت کیفیت فراگیر هستند.

جدول ۶ خلاصه مدل رگرسیونی استقرار مدیریت کیفیت فراگیر بر اساس ابعاد مدیریت دانش

مدل	همبستگی چندگانه	تعیین چندگانه	تعیین چندگانه اصلاح شده	خطای معیار	دوربین
۱	۰/۵۴۵	۰/۲۹۷	۰/۲۷۷	۱/۷۰۳	۱/۶۶

جدول ۷. آزمون معناداری واریانس تبیین شده استقرار مدیریت کیفیت فراگیر

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجات آزادی	میانگین مجزورات	F	Sig.
رگرسیون	۴۴/۰۴۴	۶	۷/۳۴۱	۱۴/۸۴۳	۰/۰۰۰
باقیمانده	۱۰۴/۳۵۲	۲۱۱	۰/۴۹۵		
کل	۱۴۸/۳۹۶	۲۱۷			

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چند متغیره خطی می‌توان گفت: ضریب همبستگی چندگانه (۰/۵۴۵)، ضریب تعیین چندگانه (۰/۲۹۷) و ضریب تعیین اصلاح شده (۰/۲۷۷) ابعاد مدیریت دانش با استقرار مدیریت کیفیت فراگیر با عنایت به شاخص F در سطح ۰/۰۵ معنادار است و بیانگر آن است که ابعاد مدیریت دانش قادر به تبیین معنادار ۲۷/۷٪ واریانس متغیر استقرار مدیریت کیفیت فراگیر می‌باشند.

جدول ۸. ضرایب رگرسیونی و نتایج آزمون t مربوط به متغیرهای پیش‌بین

مدل	منبع	استاندارد نشده	استاندارد شده	T	Sig.
		b	s/b		
مقدار ثابت		۰/۵۲۷	۰/۲۰۶	۲/۵۵۴	۰/۰۱۱
کسب دانش (km1)		۰/۱۴۵	۰/۰۶۷	۲/۱۷۴	۰/۰۳۱
خلق دانش (km2)		-۰/۰۷۶	۰/۰۷۳	-۱/۰۳۹	۰/۳۰۰
ذخیره دانش (km3)		۰/۱۷۰	۰/۰۵۹	۲/۸۹۳	۰/۰۰۴
توزیع دانش (km4)		۰/۲۵۸	۰/۰۸۶	۳/۰۰۶	۰/۰۰۳
بکارگیری دانش (km5)		۰/۰۴۱	۰/۰۹۱	۰/۴۴۹	۰/۶۵۴
حفظ دانش (km6)		-۰/۰۰۸	۰/۰۸۶	-۰/۰۹۵	۰/۹۲۵

با توجه به مقادیر اثر معنادار (ضرایب رگرسیونی استاندارد شده) می‌توان گفت: تنها ابعاد کسب دانش، ذخیره دانش و توزیع دانش دارای اثر مثبت و معنادار بر متغیر استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در سطح ۰/۰۵ می‌باشند. ابعاد خلق دانش، بکارگیری دانش و حفظ دانش فاقد اثر رگرسیونی معنادار بر استقرار مدیریت کیفیت فراگیر می‌باشند.



## بحث و نتیجه گیری

در عصر حاضر سازمان ها با توجه به سیر شتابان تغییرات و تحولات محیطی به کارکنان توانمند، اثربخش و کارآمد نیاز دارند تا بتوانند توانایی پاسخگویی به نیازهای جامعه را داشته باشند و به اهداف خود در جهت رشد و توسعه همه جانبه دست یابند. کارایی و اثربخشی سازمان ها به کارایی و اثربخشی کارکنان بستگی دارد و در این راستا مدیریت دانش و ایجاد محیط مناسب یادگیری در سازمان ها از مهمترین عوامل موثر بر عملکرد کارکنان است. از سوی دیگر، مدارس به دلیل ماهیت پیچیده، ظرفیت و دشوار فعالیت های آموزشی و پرورشی و تأثیر انکارناپذیر دانش آموختگان آن بر کیفیت نیروی انسانی دیگر سازمان ها از اهمیت قابل توجهی در سطح هر جامعه ای برخوردارند. با توجه به ماهیت وظایف سازمانی برای عرضه خدمات علمی و آموزشی موثر، مدیریت دانش و استقرار مدیریت کیفیت فراگیر بین معلمان مدارس دارای ضرورت و اهمیت مضاعف، و بررسی این متغیرها بین معلمان از ارزش علمی بسیاری برخوردار است. در این راستا پژوهش با هدف بررسی رابطه کانونی مدیریت دانش و استقرار مدیریت کیفیت فراگیر انجام شد.

نتایج نشان داد که: ابعاد مدیریت دانش دارای همبستگی کانونی مثبت و معنادار در آلفای  $0/01$  به مقدار  $0/637$  با ابعاد استقرار مدیریت کیفیت فراگیر هستند. ابعاد مدیریت دانش قادر به تبیین  $127\%$  واریانس متغیر استقرار مدیریت کیفیت فراگیر هستند. همچنین با توجه به مقادیر اثر معنادار (ضرایب رگرسیونی استاندارد شده) می توان گفت: ابعاد کسب دانش، ذخیره دانش و توزیع دانش دارای اثر مثبت و معنادار بر متغیر استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در سطح  $0/05$  می باشند.

مطمئناً تلفیق مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع به طور قابل ملاحظه ای باعث هم افزایی و افزایش کارایی هر سازمان خواهند شد. می شود گفت صرفاً زمانی که در عرصه مدیریت فرآیند عملیاتی قرار می گیریم، پی به درک معنی و مفهوم مدیریت دانش می بریم. یک رویکرد مدیریت کیفیت جامع مبتنی بر چرخه دانش موجب آگاهی، هدایت و تسهیل فرآیند برنامه ریزی، کنترل، پیشرفت، یادگیری و یاددهی مستمر گشته و در نهایت در برآورده سازی نیازها و انتظارات متغیر مشتریان به سازمان یاری خواهد رساند (راهرو احمدی و فکری، ۱۳۹۲). بنابر آنچه گذشت، می توان به تأثیر و ارتباط چشمگیر مولفه های مدیریت دانش با مولفه های مدیریت کیفیت فراگیر اذعان کرد که این مهم در سازمان های دانش گری همچون آموزش و پرورش و جامعه معلمان نمود بیشتری دارد.

این پژوهش نیز همچون هر پژوهش دیگری، محدودیت هایی داشت، از جمله اینکه داده های پژوهش با استفاده از پرسشنامه و به صورت خوداظهاری گردآوری شده است و دیگر اینکه جامعه آماری پژوهش به یک ناحیه آموزشی شهر همدان محدود بوده است و از این نظر باید در تعمیم نتایج به سازمان های دیگر احتیاط کرد. در ادامه پیشنهادهایی برای بهبود مدیریت دانش و استقرار مدیریت کیفیت فراگیر ارائه می شود:

- برای توفیق و دستیابی به اهداف مدیریت کیفیت فراگیر باید آن را به شکل جامع و فراگیر در سازمان اجرا کرد نه به صورت واحدی و بخشی. لذا پیشنهاد می شود مدیران نسبت به اجرای آن بصورت افقی و گسترده که شامل تمام سطوح سازمانی است و در پی پاسخگویی به تمام انتظارات ذی نفعان است اجرا نمایند.
- در نظام ارزیابی از عملکرد معلمان برای داشتن روحیه مدیریت و تسهیم دانش بین همکاران و به مدیریت دانش و تجربیات معلمان امتیازات مناسبی در نظر گرفته شود.
- برای ایجاد زمینه مناسب مدیریت دانش بین معلمان به مدیران توصیه می شود حس همکاری و یادگیری از همدیگر را در مدرسه تشویق کنند و معلمان را برای مشارکت در کارهای گروهی، مشارکت در جلسات توجیهی، شرکت در کارهای گروهی ترغیب نمایند.
- در نظام ارتقا و انتصاب برای اقدامات یادگیری و مدیریت دانش و یادگیری کیفیت بخشی تجربیات معلمان امتیازی در نظر گرفته شود.
- مدیران آموزش و پرورش در جهت استقرار فرهنگ مدیریت دانش و همچنین استقرار مدیریت کیفیت در سطوح مختلف مدیریتی و از همه مهم تر در سطح مدرسه، زمینه بهبود یادگیری هرچه بهتر و بیشتر را فراهم کنند.

## منابع

- ابراهیمی نژاد رفسنجانی، مهدی و مژگان زارعی. (۱۳۹۷). تأثیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی. فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۷(۹۰): ۱۶۰-۱۴۱.

- احمدی، فریدون؛ محمدی، اسفندیار و فرجی، بهینه. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت کیفیت جامع و عملکرد شرکتهای صنعتی استان تهران، *مجله پژوهش های مدیریت عمومی*، ۵(۱۶): ۹۹-۱۱۷.
- آقازاده، سمانه. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و مدیریت دانش با رضایت شغلی پرستاران بیمارستان حضرت فاطمه (س) تهران. *پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی*.
- پور مقدم، منیژه. (۱۳۹۴). تأثیر عوامل مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت جامع (مورد مطالعه: بانک کشاورزی استان گیلان). *پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی راهبرد شمال*.
- ترکاشوند، فتانه؛ رضوی، سید علی اصغر و عاقلی، میثم (۱۳۹۷). مطالعه تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر مدیریت دانش (مطالعه موردی: سازمان اسناد و کتابخانه ملی). *مجله رهیافت*، ۷۰: ۹۷-۱۲۰.
- حیدری تفرشی، غلامحسین؛ خدیوی، اسدالله. و یوسفی، رضا. (۱۳۹۰). تئوری های سازمان و مدیریت در دنیای پسامدرن. *انتشارات: فرهنگ سبز*.
- راهرو احمدی، محمد و فکوری، محمد علی. (۱۳۹۲). *بررسی ارتباط مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع*. ششمین کنفرانس مدیریت دانش.
- سید نقوی، میرعلی. و رفعتی آلاشتی، کیمیا. (۱۳۹۶). مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته. *انتشارات مهکامه*.
- شاهرخی، فرزانه؛ شوقی، بهزاد و شعله کار، شیما. (۱۳۹۶). تأثیر خرد رهبران بر رفتار شهروند سازمانی با نقش میانجی فرهنگ سازمانی در دانشگاه آزاد. *مجله نوآوری های مدیریت آموزشی*، ۱۱۲(۴): ۷۵-۵۵.
- صفری، ثنا. (۱۳۹۶). تبیین قابلیت های مدیریت دانش در ارتباط با اثربخشی سازمانی. *فصلنامه مدیریت اطلاعات و دانش شناسی*، ۴(۳): ۹۲-۷۷.
- عدلی، فریبا. (۱۳۸۴). مدیریت دانش حرکت به فراسوی دانش، تهران: *انتشارات فراشناختی اندیشه*.
- عزیزی مقدم، سمیرا. (۱۳۹۳). بررسی رابطه مدیریت کیفیت جامع و مدیریت دانش در سازمان مورد مطالعه: شرکت صنایع پتروشیمی کرمانشاه، *پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت*.
- قنبری، سیروس. (۱۳۹۵). بررسی رابطه مولفه های مدارس یادگیرنده با نوآوری شغلی معلمان و کیفیت فعالیت های آموزشی و پرورشی. *مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی*، ۹(۱۶): ۳۰-۹.
- قنبری، سیروس؛ اردلان، محمد رضا؛ نصیری ولیک بنی، فخرالسادات و بهشتی راد، رقیه. (۱۳۹۳). ارزیابی اثر فرایندی و زیرساختی مدیریت دانش بر چابک سازی سازمان. *پژوهش های مدیریت عمومی*، ۷(۲۳): ۵۲-۲۷.
- کاکاوند، راحله. (۱۳۹۴). تأثیر مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت شرکت توسعه خدماتی الکترونیکی آدونیس. *پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی*.
- کشاورزی، علی حسین؛ صفری، سعید. و حمیدی راد، جواد. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر تسهیم دانش بر یادگیری، نوآوری و عملکرد سازمانی. *مجله چشم انداز مدیریت دولتی*، ۱۲۸ - ۱۰۳: (۲۲): ۱۰۳-۱۲۸.
- محبی، عظیم؛ و مسگر زاده، مرضیه و مومنی کیا، زهرا. (۱۳۹۵). مدرسه در آینه تعالی، چاپ دوم، تهران: *موسسه فرهنگی منادی تربیت*.
- محمدی داود، امیر حسین و دادمرزی، رویا. (۱۳۹۷). ارتباط بین استقرار مدیریت دانش و توانمند سازی با عملکرد شغلی کارکنان. *فصلنامه مدیریت منابع انسانی*، ۸(۲۹): ۱-۲۲.
- محمدی، مجید؛ مهرآیین، اسماعیل؛ باقری، سمیه و ارجی، گلی. (۱۳۹۴). بررسی رابطه ی مدیریت کیفیت فراگیر و مدیریت دانش از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی زابل. *فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی و خدماتی بهداشتی درمانی زابل*، ۴(۴): ۷.
- محمدیانی، زهرا؛ اسماعیلی، محمودرضا و وحدتی، حجت. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر تفکر استراتژیک بر مدیریت کیفیت جامع و رضایت مشتریان در نظام بانکی. *مجله پژوهش های مدیریت راهبردی*، ۲۴(۶۹): ۸۱-۵۷.
- منصوری بروجنی، ویدا؛ اتقیا، ناهید؛ مختاری دینانی، مریم و نظریان مادوانی، عباس. (۱۳۹۵). ارتباط بین مدیریت دانش با اثربخشی سازمانی در کارکنان وزارت ورزش و جوانان. *پژوهش های معاصر در مدیریت ورزشی*، ۶(۱۱): ۱۱.
- میر کمالی، سید محمد. (۱۳۸۳). مدیریت منابع انسانی. تهران: *انتشارات یسطرون*.

نیاز آذری، کیومرث؛ تقوایی یزدی، مریم و نیاز آذری مرضیه. (۱۳۹۳). نظریه های سازمان و مدیریت در هزاره سوم. انتشارات: مهرالنبی. وظیفه دوست، حسین؛ عبدلی، مریم و ملازاده اردکلو، زهرا. (۱۳۹۱). پشتیبانی فرهنگ سازمانی در تقویت تسهیم دانش بر اساس روند آتی. فصلنامه پژوهش های مدیریت. (۹۶): ۵۰-۳۷.

- Azmi, I. (2010). Legal and ethical issues in knowledge management in Malaysia. *computer law & security review*, (26): 71.
- Baird, k & Wang, h. (2010). Employee empowerment: extent of adoption and influential factors. *Personnel review*. 30(5).
- Bornemann, M & Sammer, M. (2003). Assessment methodology to prioritize knowledge management related activities to support organizational excellence. *Measuring Business Excellence*, 7 (2): 21-28.
- Cetindere, A., Duran, C., & Seda Yetisen, M. (2015). The effects of total quality management on the business performance: An application in the province of Kütahya. *Procedia Economics and Finance*, (23).
- Dekas Kathryn H., Bauer Talya N.; Welle, B., Kurkoski, J., et all. (2013). Organizational Citizenship Behavior. Version. 2.0: Areview and Qualitative Investigation of OCBC for Knoledge Workers at Google and beyond, *CAD MANAGE PERSPECT*, 27(3): 219-223.
- Duran, C., Ctindere, A., Sahan, Ozcan. (2014). An analysis on the relationship between total quality management practices and knowledge management. *The case of Eskisehr*. (109): 65-77.
- Hung, Y.C., Huang, S.M., Lin, Q.P., Tsai, M.L. (2005). Critical factors in adopting a knowledge management system for the pharmaceutical industry. *Industrial Management & Data Systems*; 105(2):164-83.
- Kazazi, A., Scholl, A. (2013) Total Quality Management Impact on Innovation Performance: Effects of Organizational Learning moderator. *Journal of improvement and change management*. No. III. moderator. *Journal of improvement and change management*. (3).
- Linderman, K., Schroeder, R.G., Zaheer, S., Liedtke, C., et all. (2004). Integrating quality management practices with knowledge creation processes. *Journal of Operation Management*. (22): 589-607
- Niyom, S. (2015). Factors Influencing Total Quality Management. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. (197): 2215 – 2222.
- Ogiela, L.(2015). Advanced techniques for knowledge management and access tostrategic information. *International Journal of Information Management*. 35(2): 154–175.
- Ooi. K (2014) TQM ando knowledge management: Literature review and proposed framework, *African Journal of Busriess Management*. (3): 633-643.
- Tingting, Zh. (2017). A Literature Review on Knowledge Sharing. *Open Journal of Social Sciences*, (5):51-58.
- Topalovic, S. (2015). The Implementation of Total Quality Management in Order to Improve Production Performance and Enhancing the Level of Customer Satisfaction. *Procedia Technology*, (19): 1016-1022.
- Zareie, B., Navimipour, N. J. (2016). The impact of electronic environmental knowledge on the environmental behaviors of people. *Computers in Human Behavior*, 59, 1e8.

## An Analysis of the Canonical Relation between Knowledge Management and Total Quality Management Case Study: the Schools at District II of Hamadan

Mohamadreza ardalan<sup>1</sup>  
Esmail Rahmani<sup>2</sup>

### Abstract

**purpose:** The purpose of this study was to investigate the focal relationship of knowledge management with the establishment of inclusive quality management.

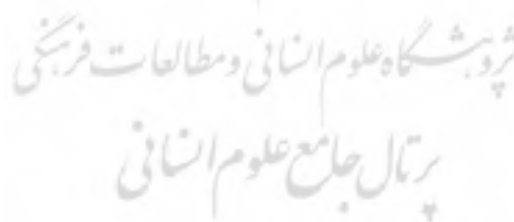
**Method:** The research method was quantitative, descriptive and correlational. The statistical population consisted of elementary teachers in the two cities of Hamadan, who were selected by simple random sampling method based on Morgan table with a sample size of 219. And the research tools were Fong & Chi Knowledge Standard Questionnaire (2009) and Spinwell Total Quality Management Questionnaire (1994). Cronbach's alpha and confirmatory factor analysis were used to determine the reliability and validity of the tool. Data were analyzed using focal correlation and multiple linear regression using SPSS 25 software.

**Findings:** The results of this study showed that knowledge management dimensions had a positive and significant correlation in alpha of 0.01 with the value of 0.637 with the dimensions of QM. Knowledge management dimensions were able to account for 127% of the variance of QA. Also according to standardized regression coefficients, it can be said that knowledge acquisition, knowledge storage and knowledge distribution have a positive and significant effect on the overall quality management deployment variable at 0.05 level.

**Conclusion:** Knowledge management dimensions have a positive and significant focal correlation with the dimensions of QM implementation.

**Keywords:** Knowledge Management, Deployment of Total Quality Management, Dimensions, Focal Correlation

**Keywords:** Knowledge Management, Total Quality Management, dimensions, canonical correlation.



1 . Associate Professor, Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Human Sciences, Bu-Ali Sina University, Hamedan, Iran.

2 . Ph.D. in Educational Management, Department of Educational Sciences, Faculty of Literature & Humanities, Bu-Ali Sina University, Hamedan, Iran. Email: Es.rahmani62@yahoo.com