

بررسی تاثیر استقرار مدیریت دانش بر پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع (مورد مطالعه کارکنان شعب بانک صادرات در شهرستان مبارکه)

مجید جمالی^۱، دکتر سعید لندران اصفهانی^۲، هادی نصوحی دهنوی^۳

۱- کارشناسی ارشد؛ رشته مدیریت بازرگانی (نویسنده مسئول)

majidjamali57@gmail.com

۲- عضو هیئت علمی و استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی مبارکه

Saeed.Landaran@mau.ac.ir

۳- دانشجوی دوره دکتری؛ دانشگاه آزاد اسلامی واحد مبارکه، رشته مدیریت بازرگانی

Nosuhjadi@yahoo.com

چکیده

امروزه مدیریت برای ارتقای کیفیت نیازمند ابزارهای مختلفی است که یکی از این ابزارها استقرار نظام مدیریت دانش است. در واقع مدیریت کیفیت فراگیر یک فرهنگ است که به ابزار تبدیل می شود. یعنی در ابتدا باید ایده و تفکر مدیریت کیفیت فراگیر در ذهن تک کارکنان شکل گیرد تا پس از مدتی مفاهیم ذهنی آن تبدیل به عمل شود و به عنوان یک ابزار افزایش دهنده کیفیت در سازمان به کار گرفته شود. پژوهش حاضر با هدف تعیین تاثیر استقرار مدیریت دانش بر پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع به روش توصیفی از نوع همبستگی انجام شد. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان شعب بانک صادرات در شهرستان مبارکه اصفهان در سال ۱۳۹۳ تشکیل دادند که تعداد آنها ۸۰ نفر بود. در این پژوهش با توجه به محدود بودن جامعه آماری از روش سرشماری استفاده شد و کل جامعه به عنوان نمونه انتخاب شده است. ابزار جمع آوری اطلاعات دو پرسشنامه شامل مدیریت دانش با ضریب پایایی (۰/۹۶) و پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع با ضریب پایایی (۰/۹۴) بود. روایی پرسشنامه از طریق روایی صوری و محتوایی با کسب نظرات کارشناسان و متخصصان مدیریت بازرگانی مورد بررسی قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گرفت. همچنین تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی انجام گردید. نتایج تاثیر استقرار مدیریت دانش بر پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع حاکی از معنی دار بودن این رابطه و تاثیر ابعاد مدیریت دانش بر پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در واقع نتایج نشان می دهند که متغیر مدیریت دانش به صورت مستقیم بر متغیر مدیریت کیفیت جامع اثرگذار است.

واژگان کلیدی: مدیریت، مدیریت دانش، مدیریت کیفیت فراگیر، کارکنان بانک صادرات

۱- مقدمه

بدون شک در حرکت به سمت جهانی شدن، کیفیت یک عامل تاثیرگذار است. در روند توسعه صنعت و بازرگانی، یکپارچگی اقتصاد جهانی و رشد و اشباع بازار، کیفیت نقش اصلی را ایفا کرده و یکی از مهمترین عامل‌های رقابت سازمان و موفقیت در بازارهای ملی، منطقه‌ای و جهانی به شمار می‌آید. فرایند جهانی شدن، بازارها و لزوم داشتن توان رقابت باعث ایجاد الگوهای جدید مدیریت کیفیت شده است (نادی، ۱۳۸۶: ۲۰). رقابت شدید، گسترش سریع فناوری، شدت علائق و سلايق مشتریان و تنوع خواهی آنها، رشد تصاعدي اینترنت و فراگیر شدن آن در سطح جهان باعث شده است که سازمان‌ها به فکر مدیریت موثر و فعال خرد جمعی‌شان باشند (بنت، ۱۹۹۹: ۱۶۷). نیف حلقه‌های رسیدن به این خرد راه، که از کیفیت، دانش و یادگیری عوامل موجود آن می‌گذرد را کشف نموده و گسترش داده است (نیف، ۱۹۹۹: ۷۲).

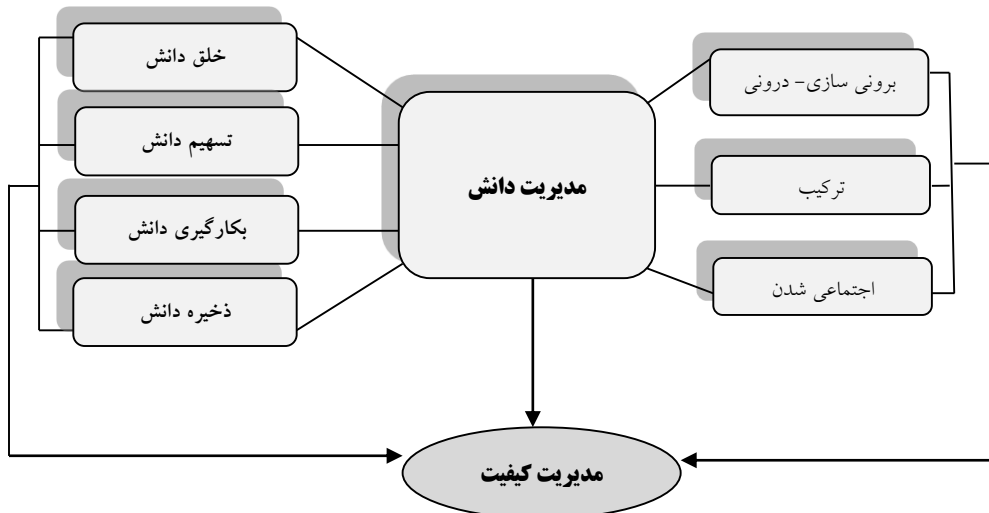
مدیریت دانش استراتژی مهمی برای بهبود عملکرد و رقابت سازمانی می‌باشد. به همین خاطر مدیریت صحیح و نیروی دانش می‌تواند یک سازمان را به حرکت در آورد تا انعطاف پذیرتر، نوآورتر و باهوش‌تر گردد (وونگ و اسپینوال، ۲۰۰۶: ۶۳۳). مدیریت دانش ظرفیت کمک به سازمان‌ها و موسسات را در حیطه مشترک اطلاعات در راستای اهداف جمعی و یادگیری دارا است و تنها مزیت رقابتی سازمان‌ها را در قرن ۲۱ تشکیل می‌دهد (نادی و دامادی، ۱۳۸۸: ۲). در واقع شناخت روبه رشدی در حوزه تجارت در رابطه با اهمیت دانش به عنوان یک منبع حیاتی برای سازمانها وجود دارد (وینتر، ۱۹۸۷: ۸۴). اقتصاد جدید که مبتنی بر دانش است علاوه بر خلق آن، برای اشاعه و استفاده از اطلاعات و دانش نیز اهمیت زیادی قائل است. در این اقتصاد جدید، افراد و سازمانها بر نگهداری و ارتقاء سرمایه دانشی خویش جهت ابتکار و خلاقیت تاکید بسیاری دارند. توانایی آنها برای یادگیری، سازگاری و تغییر به یک شایستگی برای بقا تبدیل می‌شود (متاکسیوتیس و همکاران، ۲۰۰۵: ۳). تحقیقات اخیر نشان داده است که سازمان‌های مبتنی بر دانش، اطلاعات و دانش را در جهت کسب برتری‌های خاص (کیفیت و یادگیری)، استفاده از هوش سازمانی و خلاقیت در اختیار می‌گیرند (ویلند و همکاران، ۲۰۰۲: ۳۷۱). در این بین چالش ناشی از رقابت جهانی، باعث افزایش فشار بر سازمانها برای بهبود مهارتها، قابلیتها و کیفیت محصولات و خدمات شده است. در طی دهه ۱۹۹۰، سازمانها به منظور انعطاف‌پذیری بیشتر و رقابتی ماندن در بازارهای رقابت جهانی به سمت مهندسی مجدد فرایندها و کوچک‌سازی سازمانی روی آوردند. به هر ترتیب، مهندسی مجدد و کوچک‌سازی بجای آنکه به عنوان چالشی در برابر رویکرد TQM مطرح شوند، پیامدی جز از دست رفتن دانش و تخصص سازمانها دربر نداشتند (آدامسون، ۲۰۰۵: ۹۸۷). سوهال و موریسون معتقدند در زمانی که سازمان به دنبال راه‌حل‌های منظم، کسب تجربه‌ها، رویکردهای جدید، یادگیری از تجارب خویش و تاریخ گذشته، یادگیری از تجارب و عملکردهای مطلوب دیگران و انتقال دانش به سرتاسر محیط خویش است، در حقیقت بین سازمان و مدیریت کیفیت فراگیر رابطه برقرار نموده است (سوهال و موریسون، ۱۹۹۵: ۳۲). زتی (۲۰۰۲) در پژوهش خود با فرض اینکه تمام مدیریت کیفیت فراگیر در راستای یادگیری برای انجام بهترین کارها است تا رضایت مشتری را افزایش دهد ارتباط بسیار قدرتمندی را بین سازمان کیفیت محور و سازمان یادگیرنده کشف می‌کند و بر این باور است که مدیریت دانش نتیجه و پیامد رشد سازمان یادگیرنده است (سنگه، ۱۳۸۴: ۱۵). از آنجا که روندهای مدیریتی (مانند مهندسی مجدد فرایندهای کسب و کار، یادگیری سازمان و مدیریت کیفیت جامع) به طور مستمر در حال تغییر هستند، مدیران غالباً برای اتخاذ این رویه‌ها در سازمان با

مشکلاتی مواجه می‌شوند. در این پژوهش به منظور بررسی تاثیر مدیریت دانش در سازمان بر اجرای مدیریت کیفیت جامع به بررسی این دو مقوله مهم در دانش مدیریت پرداخته تا از این طریق بتوانیم اثرات مستقیم و جانبی مدیریت دانش در سازمان‌های یادگیرنده را بر اجرای موفقیت TQM مورد بررسی قرار دهیم. در واقع چالش اصلی این پژوهش این است که در روند فراگیری مدیریت کیفیت جامع، مدیریت دانش چه نقشی را در سازمان‌های یادگیرنده اجرا می‌نماید؟

مدیریت کیفیت فراگیر روشی برای اداره یک سازمان است که اساس آن بر کیفیت و مشارکت تمام اعضای سازمان استوار است و هدف آن رسیدن به موفقیت دراز مدت از طریق جلب رضایت مشتری و تامین رضایتمندی کارکنان می‌باشد (کنگ بون و همکاران، ۲۰۰۷). امروزه مدیریت برای ارتقای کیفیت نیازمند ابزارهای مختلفی است که یکی از این ابزارها استقرار نظام مدیریت دانش است. در واقع مدیریت کیفیت فراگیر یک فرهنگ است که به ابزار تبدیل می‌شود. یعنی در ابتدا باید ایده و تفکر مدیریت کیفیت فراگیر در ذهن تک تک کارکنان شکل گیرد تا پس از مدتی مفاهیم ذهنی آن تبدیل به عمل شود و به عنوان یک ابزار افزایش دهنده کیفیت در سازمان به کار گرفته شود (بادول، ۲۰۰۵). زیربنای شکل‌گیری دانش و مدیریت آن، فراهم سازی فضای باکیفیتی است که یادگیری در سطوح مختلف سازمان را رخ می‌دهد. چرخه عمر دانش یک چارچوب اثر بخش در تعیین خطوط کلی در جهت ارتقای کیفیت و یادگیری در سازمان است. جفری نقش‌های رهبری سازمان را علاوه بر تاکید مداوم بر کیفیت و یادگیری، پردازش دانش، ایجاد مهارت‌های جدید، شناسایی شکاف‌های دانش و مدیریت کیفیت جامع و اهمیت دادن به مدیریت دانش می‌داند (جفری، ۲۰۰۴). فرض اساسی آن است که یادگیری، دانش و کیفیت، یا حداقل جنبه‌های معینی از آنها، همگی مبتنی بر ایده‌های بدیعی هستند که در یک زمینه بالنده سازمانی مسلم در نظر گرفته شده‌اند. موفقیت بهبود کیفیت تا اندازه زیادی وابسته به اثربخشی فرایند بوده است و فرایندها مهم‌ترین محصول بالندگی سازمان هستند. بررسی‌ها حاکی از آن است که ارتباط مناسبی بین مدیریت کیفیت فراگیر و مدیریت دانش در سازمان‌های یادگیرنده وجود دارد. اسکاربا و همکاران مدیریت دانش را به عنوان آخرین مدل مفهومی برای سازمان‌های دانش محور در نظر گرفته و آن را مفهوم به روز شده سازمان می‌دانند (میر و راموس، ۲۰۰۳). کولب و شوهارت مدیریت دانش را مستقیماً به دو طریق با مدیریت کیفیت فراگیر مرتبط می‌سازند: اول به واسطه تاکید دومینگ پیرامون مفهوم دانش بنیادی به عنوان پایه و اساس کیفیت؛ و دوم از طریق این واقعیت که راهنمای کیفیت سازمان خزانه فرایند دانش آن است، همان چیزی که بلکر (۱۹۹۷) دانش رمزگذاری شده می‌نامد (زتی، ۲۰۰۲: ۱۲۵).

با توجه به مباحث مذکور اهمیت و تاثیر دانش در اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان‌های یادگیرنده به خصوص در کشورهایی که گام‌های اولیه خود را در این زمینه نهاده اند چنان مهم است که در پاره‌ای از مواقع می‌توان از عان داشت بدون دانش اجرای کیفیت در سازمان ناممکن است و احتمال دارد بقای سازمان را با چالش مواجه نماید. این پژوهش با توجه به شکل‌گیری TQM در سازمانها و شرکت‌های نوپا در ایران بر آن است تا تاثیر مدیریت دانش در فراگیری و اجرای مدیریت کیفیت را در شعب بانک صادرات در شهرستان مبارکه در شهر اصفهان را مورد بررسی قرار دهد تا در این زمینه اهمیت و نقش دانش در مدیریت مشاهده و آشکارتر گردد. پژوهشگر ضرورت این پژوهش را در آن می‌بیند که عمل بدون آگاهی پیشینه‌ای بجز شکست نخواهد داشت. در واقع با توجه به اینکه در این زمینه تحقیق جامعی در ایران و در استان اصفهان صورت نگرفته است، انجام این پژوهش هرچه بیشتر ضروری جلوه می‌نماید.

مدل نظری تحقیق هم چون حلقه اتصالی است که بعد از طرح نظری مسئله تحقیق تدوین شده و محقق را با کار بعدی وی که مشاهده و تحلیل اطلاعات است، متصل می‌کند. بررسی نگرش‌های گوناگون در ارتباط با بررسی عوامل مدیریت دانش و مدیریت کیفیت این امکان را ایجاد می‌نماید تا چشم‌اندازهای تحلیل را وسعت بخشیده و وجوه گوناگون مسئله تحقیق را آشکار ساخته و در نهایت چارچوب مناسبی برای آن برگزیده شود. در این مرحله قصد محقق بر آن است تا با استفاده از چارچوب نظری، سوالات اساسی تحقیق، فرضیه‌ها، متغیرها، روابط بین آنها را مشخص نماید. شکل زیر روابط بین متغیرهای تحقیق را در قالب مدل نظری تحقیق نشان می‌دهد.



شکل ۱. چارچوب نظری پژوهش

بر مبنای الگوی مفهومی پژوهش که در شکل ۱ آمده است، دو متغیر مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع و روابط بین این متغیرها مورد بررسی قرار گرفته است، به این صورت که متغیر مدیریت دانش و ابعاد آن به عنوان متغیر پیش بین و مدیریت کیفیت جامع به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شده است.

هانگ و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیقی به ارتباط سه حوزه مدیریت دانش، مدیریت کیفیت جامع و عملکرد نوآوری سازمانها پرداخته شده است. در این تحقیق علاوه بر اینکه تأثیر مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمانها مورد بررسی قرار گرفته، عنوان شده که مدیریت کیفیت جامع به عنوان یک متغیر واسط در تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد نوآوری سازمانها ایفای نقش میکند.

زتی (۲۰۰۲) در پژوهش خود با فرض اینکه تمام مدیریت کیفیت فراگیر در راستای یادگیری برای انجام بهترین کارها است تا رضایت مشتری را افزایش دهد ارتباط بسیار قدرتمندی را بین سازمان کیفیت محور و سازمان یادگیرنده کشف می‌کند و بر این باور است که مدیریت دانش نتیجه و پیامد رشد سازمان یادگیرنده است (سنگه، ۱۳۸۴: ۱۵). موخرجی و همکارانش (۱۹۹۸) در تحقیق خود عنوان می‌کنند که TQM کلید اصلی ارتباط بین موفقیت سازمانی و تغییر در ساختارهای دانش است. اگر شرکتها بتوانند دانش سازمانی را خلق نموده، مدیریت نمایند و

بکار گیرند، آنگاه می‌توانند مزیت رقابتی خود را حفظ کنند. بر این اساس، فعالیتهای مدیریت دانش، در بین سازمانها شهرت یافته و مورد توجه قرار گرفته است.

هوشمند و همکاران (۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان "ارائه مدلی برای ارزیابی مدیریت دانش سازمان های دانش بنیان مورد کاوی دانشگاه قم" انجام داده است. در مدل توسعه داده شده در این تحقیق، چهار توانمندساز یا عامل موثر بر ایجاد و توسعه فرایند مدیریت دانش شامل «منابع انسانی، فناوری اطلاعات، آموزش و فرهنگ» و چهار زیر فرایند اصلی مدیریت دانش شامل «ایجاد، ذخیره سازی، اشتراک و کاربرد دانش» شناسایی شدند. سپس مدل توسعه یافته به صورت موردی در جامعه آماری متشکل از کارمندان و اعضای هیات علمی دانشگاه قم به عنوان یکی از سازمان های دانش بنیان مورد ارزیابی واقع شده است. روش تحقیق از نوع توصیفی پیمایشی است و داده های مورد نیاز این پژوهش از طریق پرسشنامه جمع آوری گردیده است. نتایج حاصل از تحقیق، حاکی از آن است که دانشگاه قم تمرکز زیادی بر مدیریت دانش نداشته و در سطح آمادگی متوسطی جهت پیاده سازی مدیریت دانش قرار دارد. همچنین نتایج حاصل از آزمون رتبه بندی فریدمن گویای آن است که توانمندسازها و زیر فرایندهای مورد بررسی در شرایط مطلوبی قرار ندارند و عامل «فرهنگ سازمانی» و فرایند «ایجاد دانش» در دانشگاه قم دارای کم ترین توجه و عامل «آموزش» و فرایند «کاربرد دانش» دارای بیشترین توجه می باشند. اشرفی (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی سازمان بهزیستی استان سمنان" انجام داده است. این پژوهش ضمن مروری جامع بر متون موضوعی مربوط، به منظور جمع آوری داده ها و اطلاعات از ابزار پرسشنامه، با ضریب پایایی ۰٫۹۶۳ استفاده شده است. در این تحقیق جامعه آماری کلیه کارکنان و مدیران ارشد سازمان بهزیستی استان سمنان می باشد. نمونه آماری با توجه به روش برآورد حجم نمونه مورگان ۲۰۵ نفر بوده است. با توجه به مدل مفهومی و آزمونهای آماری مورد استفاده، که به وسیله نرم افزار SPSS اجرا و محاسبه شده است. نتایج این تحقیق عبارتند از: رابطه مثبت و معناداری میان متغیر وابسته عملکرد سازمانی و متغیرهای مستقل ابعادهای مدیریت دانش: شناسایی دانش، کسب دانش، توسعه دانش و استفاده از دانش وجود دارد. خاجوی (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر مستقیم و غیر مستقیم مدیریت کیفیت جامع، قابلیت بازاریابی الکترونیکی، مدیریت دانش مشتری و قابلیت توانمندسازی مشتری بر عملکرد نوآوری محصول در شرکت های تولیدکننده محصولات زود مصرف (FMCG) در تهران و اصفهان" انجام داده است. هدف این پژوهش بررسی این نکته است که چگونه مدیریت کیفیت جامع، بازاریابی و تکنولوژی گرای، شرکت ها را قادر می سازند تا در جهت بهبود عملکرد نوآوری محصول برتری کسب کنند. نتایج نشان می دهد که دارا بودن قابلیت بازاریابی الکترونیکی، توانمندسازی مشتریان، مدیریت دانش مشتری و دانش بازار در تلاش شرکت ها برای تولید محصولات زود مصرف متنوع، ضروری است. بخصوص اینکه، این تحقیق مدلی را ارائه و مورد آزمایش قرار می دهد که بازاریابی الکترونیکی را به عنوان ادغام تکنولوژی، تجارت و منابع انسانی در نظر می گیرد که این عوامل زمانی که به خوبی با هم ترکیب شوند عملکرد نوآوری محصول را تحت تاثیر قرار می دهند. سازمان ها با محیطی روبرو می شوند که به سرعت در حال تغییر است به همین خاطر نیاز دارند تا نیازهای مشتریان و استراتژی های رقیبان برای گسترش محصول را درک کنند. هدف این مقاله، کشف تاثیرات بازاریابی، دانش بازاری و مدیریت دانش مشتری روی عملکرد نوآوری محصول از دیدگاه قابلیت پویا است. ساداتی (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان "بررسی زیر ساخت های موثر استقرار مدیریت دانش و رابطه آن با کیفیت خدمات در شرکت بیمه آسیا" انجام داده است. هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی زیر ساخت های موثر

استقرار مدیریت دانش و رابطه آن با کیفیت خدمات در شرکت بیمه آسیا (مطالعه موردی: شرکت های بیمه آسیا شهر تهران) می‌باشد. بر این اساس ضمن مروری جامع بر متون موضوعی مربوط، به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات از ابزار پرسشنامه، با ضریب پایایی ۸۱/۶ استفاده شده است. در این تحقیق جامعه آماری کلیه کارکنان و مدیران ارشد سازمان بیمه آسیا شهر تهران می‌باشد. نمونه آماری با توجه به روش برآورد حجم نمونه مورگان ۲۹۱ نفر بوده است. با توجه به مدل مفهومی و آزمونهای آماری مورد استفاده، که به وسیله نرم‌افزار SPSS اجرا و محاسبه شده است. نتایج این تحقیق عبارتند از: رابطه مثبت و معناداری میان متغیر وابسته کیفیت خدمات و متغیرهای مستقل ابعادهای زیرساخت استقرار مدیریت دانش: فرهنگ سازمانی، فرایند دانش، فناوری اطلاعات وجود دارد. نتیجه آزمون فریدمن از بررسی نظرات افراد نمونه تحقیق، فرهنگ دانش با میانگین رتبه ۲/۹۱ در اولویت اول می‌باشد، فناوری اطلاعات با میانگین ۲/۵۹ در اولویت دوم، فرایند دانش با میانگین رتبه ۲/۵۴ در اولویت سوم قرار دارد. معمور و همکاران (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان "امکان سنجی استقرار سیستم مدیریت دانش در سازمان آموزش و پرورش استان اردبیل" انجام داده است. روش تحقیق حاضر از لحاظ هدف، تحقیق کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی مقطعی می‌باشد. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش، کلیه کارکنان اداری آموزش و پرورش استان اردبیل بوده که در سال ۹۱-۹۰ مشغول خدمت بودند، از جامعه آماری به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، تعداد ۲۴۰ نفر به عنوان گروه نمونه انتخاب و داده‌های مورد نیاز به وسیله پرسشنامه محقق ساخته جمع‌آوری گردید. روایی ابزار مورد استفاده با استفاده از نظر متخصصین، و پایایی ابزار نیز با روش ضریب آلفای کرونباخ برابر ۸۰ صدم به دست آمده است. داده‌های به دست آمده با استفاده از آزمون‌های آماری مناسب (آزمون t) و با نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند. نتایج تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده حاکی از آن است که استقرار مولفه‌های یادگیری سازمانی، منابع انسانی، فرهنگ سازمانی بالاتر از حد متوسط، مولفه سیاست‌ها و راهبردهای مدیریت دانش در حد متوسط، و مولفه‌های تکنولوژی اطلاعات و رهبری پایین‌تر از حد متوسط قرار دارند. از نتایج این تحقیق می‌توان در طراحی سیستم مدیریت دانش در سازمان‌های آموزشی استفاده کرد. محسنی-فرد و همکاران (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان "رابطه سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری و مدیریت دانش (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان)" انجام داده‌اند. روش پژوهش مورد استفاده توصیفی همبستگی، از نوع نظرسنجی است که از لحاظ زمانی یک پژوهش مقطعی به حساب می‌آید. جامعه آماری این پژوهش را تمامی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان تشکیل داده است. نمونه آماری پژوهش با استفاده از جدول مورگان، ۹۳ نفر به دست آمد. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه استاندارد سرمایه فکری بنتیس، پرسش‌نامه استاندارد مدیریت دانش کوئینگ و پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی استفاده شده است. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش‌های آماری تحلیل همبستگی و تحلیل رگرسیون و با استفاده از نرم‌افزار آماری Spss نسخه ۱۹ تجزیه و تحلیل انجام شده است. نتایج حاصل از این پژوهش بیانگر این است که به گونه کلی بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با سرمایه فکری و مدیریت دانش رابطه مثبت معناداری وجود دارد. بر اساس یافته‌های این پژوهش، سرمایه اجتماعی می‌تواند به عنوان یکی از قابلیت‌های سازمان به شمار آید و در خلق و تسهیم دانش موجود در سرمایه‌های فکری و مدیریت دانش سازمان کمک بسیار نماید. افشار (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان "بررسی نقش واسط مدیریت کیفیت جامع‌تر تأثیر مدیریت دانشبر عملکرد سازمان‌ها (مورد مطالعه: شرکت‌های مستقر در پارک علم و فناوری خراسان)" انجام داده است. در این تحقیق نقش واسط مدیریت کیفیت جامع در رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی

شرکت‌های مستقر در پارک علم و فناوری خراسان مورد مطالعه قرار گرفت. نتایج نشان داد که رابطه مستقیم و مثبتی بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی شرکت‌های مستقر در پارک علم و فناوری خراسان وجود ندارد. با اینحال رابطه بین مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع و همچنین رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی مستقیم و مثبت ارزیابی شدند. در نهایت مشخص گردید که مدیریت کیفیت جامع، به خوبی نقش واسط در رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی ایفا می‌نماید. نادانی و همکاران (۱۳۸۷) پوهشی با عنوان "قابلیت تمیز دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه چهار با استفاده از سیاهه مدیریت کیفیت، سازمان یادگیرنده و مدیریت دانش" انجام داده اند. هدف اصلی این پژوهش تعیین توان تشخیص پرسشنامه مدیریت کیفیت، سازمان یادگیرنده و مدیریت دانش در تفکیک دانشگاه‌های آزاد اسلامی به گروه‌های جامع و غیرجامع بوده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه اعضای هیات علمی و دانشجویان واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی در منطقه چهار کشور (۲۰ واحد دانشگاهی) تشکیل دادند که به طور تصادفی ساده و با رعایت نسبت سهمی، از بین آنها ۱۲ واحد دانشگاهی (جامع، بسیار بزرگ، بزرگ، متوسط و کوچک) انتخاب گردیدند و به روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای از بین آنها ۷۰۰ نفر از دانشجویان و اعضای هیات علمی انتخاب شدند. روش انجام این پژوهش از نوع همبستگی بود. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه تعدیل یافته سازمان یادگیرنده واتکینز و مارسیک (۲۰۰۳)، پرسشنامه محقق ساخته مدیریت دانش با استناد به نظریه نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۶) و پرسشنامه محقق ساخته مدیریت کیفیت فراگیر با استناد به زیربنای تئوریک نظریه خانه پدهی (۲۰۰۶) استفاده شد. روایی (سازه و محتوایی) و پایایی (آلفای کرونباخ) این سه پرسشنامه بررسی و تایید گردید. داده های گردآوری شده با استفاده از بسته آماری علوم اجتماعی تحلیل گردید. از آزمونهای آماری در دو سطح توصیفی و استنباطی (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، آزمون همبستگی کانونیکال و آزمون تحلیل تشخیص) استفاده شد. نتایج تحلیل تشخیص نیز نشان داد که رتبه بندی دانشگاهها بر اساس متغیرهای اصلی پژوهش بجز یک دانشگاه در بقیه موارد مشابه با رتبه بندی کلی سازمان مرکزی دانشگاه آزاد بوده است. با توجه به یافته های پژوهش می توان دریافت که سیاهه مدیریت کیفیت، سازمان یادگیرنده و مدیریت دانش رتبه بندی دانشگاههای آزاد اسلامی منطقه چهار کشور به دانشگاه جامع و غیرجامع را میسر ساخته است.

۲- فرضیه پژوهش

فرضیه اصلی

فرضیه اصلی: به نظر می رسد بین استقرار مدیریت دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه های فرعی

۱. بین خلق دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.
۲. بین تسهیم دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.
۳. بین بکارگیری دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.
۴. بین ذخیره سازی دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.

۵. بین اجتماعی شدن و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.
۶. بین برونی سازی و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.
۷. بین دورنی سازی و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.
۸. بین ترکیب و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.

۳- روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش از نظر نوع؛ کاربردی است و از نظر روش، توصیفی از نوع همبستگی است؛ زیرا محقق هم به توصیف وضعیت موجود و هم تحلیل رابطه بین متغیرهای پیشین و ملاک پرداخته است. در این پژوهش، مدیریت کیفیت جامع به عنوان متغیر ملاک و مدیریت دانش به عنوان متغیر پیش بین است. جامعه آماری این پژوهش، جامعه آماری این پژوهش را کارکنان شعب بانک صادرات در شهرستان مبارکه اصفهان در سال ۱۳۹۳ تشکیل دادند که تعداد آنها ۸۰ نفر بودند. در این پژوهش با توجه به محدود بودن جامعه آماری از روش سرشماری استفاده شد و کل جامعه به عنوان نمونه انتخاب شده است. از آن جایی که رایج ترین وسیله گردآوری اطلاعات در تحقیقات پیمایشی پرسشنامه است در تحقیق حاضر نیز از دو پرسشنامه استفاده شد که به شرح زیر است:

۱. پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع: توسط مقیمی و رمضان (۱۳۹۰) با ۳۵ گویه برای ارزشیابی مدیریت کیفیت جامع طراحی شده است. پاسخ ها هم در طیف پنج گزینه ای (کاملا موافقم، موافقم، تا حدودی، مخالفم، کاملاً مخالفم) می باشد که به ترتیب نمره ۵-۴-۳-۲-۱ به آنها تعلق می گیرد. و ضریب پایایی آن ۰/۹۴ با بهره گیری از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد.
۲. پرسشنامه مدیریت دانش: این پرسشنامه با بهره گیری از پرسشنامه نوناکا و تاکاچی طراحی و تایید شده است و شامل ۵۹ سوال با طیف پنج گزینه ای (کاملاً موافقم، موافقم، تا حدودی، مخالفم، کاملاً مخالفم) می باشد که به ترتیب نمره ۵-۴-۳-۲-۱ به آنها تعلق می گیرد. این پرسشنامه دارای مولفه های برونی سازی- درونی سازی، ترکیب، اجتماعی شدن، خلق دانش، تسهیم دانش، بکارگیری دانش، ذخیره دانش می باشد و ضریب پایایی آن ۰/۹۶ با بهره گیری از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد.

با استفاده از پرسشنامه های ذکر شده و مساعدت استادان محترم راهنما و مشاور، این پرسشنامه ها بومی سازی شد. جهت محاسبه پایایی پرسشنامه ها از ضریب α کرونباخ و برای محاسبه روایی، از روایی محتوایی استفاده شد. روایی هر سه پرسشنامه به صورت محتوایی توسط چند نفر از اساتید و متخصصان رشته مدیریت بازرگانی در دانشگاه مورد تأیید قرار گرفت. در نهایت پرسشنامه ها بین نمونه کارکنان توزیع گردید که از این تعداد ۸۰ پاسخ داده شد و از آن در تحلیل استفاده گردید.

۴- یافته های پژوهش

نتایج حاصل از تحلیل آمار توصیفی نشان داد در نمونه کارکنان شعب بانک صادرات، بیشترین بیشترین تعداد پاسخگویان را مردان (۷۰ درصد)، سن ۶۰ درصد پاسخگویان با بیشترین فراوانی ۲۵ تا ۳۰ سال می باشد، ۷۳/۸ درصد پاسخگویان متأهل، بیشترین بازه سابقه خدمت در بین پاسخگویان ۶ تا ۱۰ سال (۵۳/۸ درصد)، بیشترین توزیع فراوانی پاسخگویان در زمینه وضعیت استخدامی خود، مربوط به کارکنان رسمی با ۶۵ درصد، بیشترین تعداد پاسخگویان از لحاظ پست سازمانی مربوط به متصدیان امور بانکی با ۵۸،۸ درصد، بیشترین توزیع سطح تحصیلات در بین پاسخگویان به ترتیب مربوط به مقطع لیسانس (۷۱/۳ درصد) بوده است.

الفرضیه اصلی:

به نظر می رسد بین استقرار مدیریت دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه

معنی داری وجود دارد.

به منظور بررسی فرضیه ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

جدول ۱ بررسی رابطه بین استقرار مدیریت دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع

مدیریت دانش	مدیریت کیفیت	متغیر	
۰,۹۸۲**	۱	ضریب پیرسون	مدیریت کیفیت
		سطح معنی داری	
		تعداد	
۱	۰,۹۸۲**	ضریب پیرسون	مدیریت دانش
		سطح معنی داری	
		تعداد	

با توجه به نتایج جدول (۱) و میزان ضریب پیرسون ۰/۹۸۲ و سطح معناداری ۰/۰۰، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. مثبت بودن ضریب پیرسون در خصوص ارتباط میان دو متغیر مورد بررسی نشانگر وجود رابطه مستقیم می باشد به عبارت ساده تر بین دو متغیر مدیریت دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع همبستگی متقابل وجود دارد و با افزایش هر یک از متغیرهای مذکور دیگری نیز افزایش می یابد و بلعکس.

فرضیه فرعی اول:

بین خلق دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۲ بررسی رابطه بین خلق دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع

¹ Nonaka / Takeuchi

متغیر		مدیریت کیفیت	خلق دانش
مدیریت کیفیت	ضریب پیرسون	۱	۰,۳۹۸**
	سطح معنی‌داری		۰,۰۰
	تعداد	۸۰	۸۰
خلق دانش	ضریب پیرسون	۰,۳۹۸**	۱
	سطح معنی‌داری	۰,۰۰	
	تعداد	۸۰	۸۰

با توجه به نتایج جدول (۲) و میزان ضریب اسپرمن ۰/۳۹۸ و سطح معناداری ۰/۰۰، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. مثبت بودن ضریب پیرسون در خصوص ارتباط میان دو متغیر مورد بررسی نشانگر وجود رابطه مستقیم می‌باشد به عبارت ساده‌تر بین دو متغیر خلق دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع همبستگی متقابل وجود دارد و با افزایش هر یک از متغیرهای مذکور دیگری نیز افزایش می‌یابد و بالعکس.

فرضیه فرعی دوم:

بین تسهیم دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۳ بررسی رابطه بین تسهیم دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع

متغیر		مدیریت کیفیت	تسهیم دانش
مدیریت کیفیت	ضریب پیرسون	۱	۰,۴۲۱**
	سطح معنی‌داری		۰,۰۰
	تعداد	۸۰	۸۰
تسهیم دانش	ضریب پیرسون	۰,۴۲۱**	۱
	سطح معنی‌داری	۰,۰۰	
	تعداد	۸۰	۸۰

با توجه به نتایج جدول (۳) و میزان ضریب اسپرمن ۰/۴۲۱ و سطح معناداری ۰/۰۰، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. مثبت بودن ضریب پیرسون در خصوص ارتباط میان دو متغیر مورد بررسی نشانگر وجود رابطه مستقیم می‌باشد به عبارت ساده تر بین دو متغیر تسهیم دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع همبستگی متقابل وجود دارد و با افزایش هر یک از متغیرهای مذکور دیگری نیز افزایش می‌یابد و بالعکس.

فرضیه فرعی سوم:

بین بکارگیری دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد

جدول ۴ بررسی رابطه بین بکارگیری دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع

متغیر	مدیریت کیفیت	بکارگیری دانش
مدیریت کیفیت	ضریب پیرسون	۰,۵۶۴**
	سطح معنی داری	۰,۰۰
	تعداد	۸۰
بکارگیری دانش	ضریب پیرسون	۰,۵۶۴**
	سطح معنی داری	۰,۰۰
	تعداد	۸۰

با توجه به نتایج جدول (۴) و میزان ضریب اسپرمن ۰/۵۶۴ و سطح معناداری ۰/۰۰، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. مثبت بودن ضریب پیرسون در خصوص ارتباط میان دو متغیر مورد بررسی نشانگر وجود رابطه مستقیم می باشد به عبارت ساده تر بین دو متغیر کاربرد دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع همبستگی متقابل وجود دارد و با افزایش هر یک از متغیرهای مذکور دیگری نیز افزایش مییابد و بالعکس

فرضیه فرعی چهارم:

بین ذخیره سازی دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۵ بررسی رابطه بین ذخیره سازی دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع

متغیر	مدیریت کیفیت	ذخیره سازی دانش
مدیریت کیفیت	ضریب پیرسون	۰,۸۷۸**
	سطح معنی داری	۰,۰۰
	تعداد	۸۰
ذخیره سازی دانش	ضریب پیرسون	۰,۸۷۸**
	سطح معنی داری	۰,۰۰
	تعداد	۸۰

با توجه به نتایج جدول (۵) و میزان ضریب اسپرمن ۰/۸۷۸ و سطح معناداری ۰/۰۰، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. مثبت بودن ضریب پیرسون در خصوص ارتباط میان دو متغیر مورد بررسی نشانگر وجود رابطه مستقیم می باشد به عبارت ساده تر بین دو متغیر ذخیره سازی دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع همبستگی متقابل وجود دارد و با افزایش هر یک از متغیرهای مذکور دیگری نیز افزایش مییابد و بالعکس

فرضیه فرعی پنجم:

بین اجتماعی شدن و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۶ بررسی رابطه بین اجتماعی شدن و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع

متغیر	مدیریت کیفیت	اجتماعی شدن
مدیریت کیفیت	ضریب پیرسون	۰٫۹۲۶**
	سطح معنی داری	۰٫۰۰
	تعداد	۸۰
اجتماعی شدن	ضریب پیرسون	۰٫۹۲۶**
	سطح معنی داری	۰٫۰۰
	تعداد	۸۰

با توجه به نتایج جدول (۶) و میزان ضریب اسپرمن $0/926$ و سطح معناداری $0/00$ ، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. مثبت بودن ضریب پیرسون در خصوص ارتباط میان دو متغیر مورد بررسی نشانگر وجود رابطه مستقیم می‌باشد به عبارت ساده‌تر بین دو متغیر اجتماعی سازی و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع همبستگی متقابل وجود دارد و با افزایش هر یک از متغیرهای مذکور دیگری نیز افزایش می‌یابد و بالعکس

فرضیه فرعی ششم:

بین برونی سازی و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۷ بررسی رابطه بین برونی سازی و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع

متغیر	مدیریت کیفیت	برونی سازی
مدیریت کیفیت	ضریب پیرسون	۰٫۷۹۵**
	سطح معنی داری	۰٫۰۰
	تعداد	۸۰
برونی سازی	ضریب پیرسون	۰٫۷۹۵**
	سطح معنی داری	۰٫۰۰
	تعداد	۸۰

با توجه به نتایج جدول (۷) و میزان ضریب اسپرمن $0/795$ و سطح معناداری $0/00$ ، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. مثبت بودن ضریب پیرسون در خصوص ارتباط میان دو متغیر مورد بررسی نشانگر وجود رابطه مستقیم می‌باشد به عبارت ساده‌تر بین دو متغیر برونی سازی دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع همبستگی متقابل وجود دارد و با افزایش هر یک از متغیرهای مذکور دیگری نیز افزایش می‌یابد و بالعکس

فرضیه فرعی هفتم:

بین درونی سازی و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۸ بررسی رابطه بین برون‌ی سازی و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع

متغیر	مدیریت کیفیت	برونی سازی
مدیریت کیفیت	۱	۰,۸۷۵**
	سطح معنی داری	۰,۰۰
	تعداد	۸۰
برونی سازی	۰,۸۷۵**	۱
	سطح معنی داری	۰,۰۰
	تعداد	۸۰

با توجه به نتایج جدول (۸) و میزان ضریب اسپرمن $0/875$ و سطح معناداری $0/00$ ، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. مثبت بودن ضریب اسپرمن در خصوص ارتباط میان دو متغیر مورد بررسی نشانگر وجود رابطه مستقیم می‌باشد به عبارت ساده‌تر بین دو متغیر درونی سازی دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع همبستگی متقابل وجود دارد و با افزایش هر یک از متغیرهای مذکور دیگری نیز افزایش می‌یابد و بالعکس

فرضیه فرعی هشتم:

بین ترکیب و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۹ بررسی رابطه بین ترکیب و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع

متغیر	مدیریت کیفیت	ترکیب
مدیریت کیفیت	۱	۰,۹۴۶**
	سطح معنی داری	۰,۰۰
	تعداد	۸۰
ترکیب	۰,۹۴۶**	۱
	سطح معنی داری	۰,۰۰
	تعداد	۸۰

با توجه به نتایج جدول (۹) و میزان ضریب اسپرمن $0/946$ و سطح معناداری $0/00$ ، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. مثبت بودن ضریب اسپرمن در خصوص ارتباط میان دو متغیر مورد بررسی نشانگر وجود رابطه مستقیم می‌باشد به عبارت ساده‌تر بین دو متغیر ترکیب دانش و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع همبستگی متقابل وجود دارد و با افزایش هر یک از متغیرهای مذکور دیگری نیز افزایش می‌یابد و بالعکس

۵- نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف تعیین ر پژوهش حاضر با هدف تعیین تاثیر استقرار مدیریت دانش بر پیاده سازی مدیریت کیفیت انجام شد. نتایج حاصل از تحلیل آمار توصیفی نشان داد در نمونه کارکنان شعب بانک صادرات، بیشترین تعداد پاسخگویان را مردان (۷۰ درصد)، سن ۶۰ درصد پاسخگویان با بیشترین فراوانی ۲۵ تا ۳۰ سال می باشد، ۷۳/۸ درصد پاسخگویان متأهل، بیشترین بازه سابقه خدمت در بین پاسخگویان ۶ تا ۱۰ سال (۵۳/۸ درصد)، بیشترین توزیع فراوانی پاسخگویان در زمینه وضعیت استخدامی خود، مربوط به کارکنان رسمی با ۶۵ درصد، بیشترین تعداد پاسخگویان از لحاظ پست سازمانی مربوط به متصدیان امور بانکی با ۵۸/۸ درصد، بیشترین توزیع سطح تحصیلات در بین پاسخگویان به ترتیب مربوط به مقطع لیسانس (۷۱/۳ درصد) بوده است.

همچنین نتایج فرضیه اصلی پژوهش نشان داد که :

با توجه به نتایج ضریب پیرسون (۰/۹۸۲) و سطح معناداری (۰/۰۰)، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. این بدان معنا است که با استقرار مدیریت دانش شرایط برای پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در شعب بانک صادرات در شهرستان مبارکه فراهم می گردد. این بررسی نشانگر آنست که در جامعه آماری تحقیق (بانک صادرات شهرستان مبارکه) استقرار سیستم مدیریت دانش در پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر معناداری داشته است. لذا این مسئله یکی از نقاط قوت اجرای سیستم مدیریت دانش در شعب بانک صادرات شهرستان مبارکه محسوب میگردد و شایسته است برای بهبود مستمر عملکرد سازمانی نسبت به استقرار مدیریت دانش باید شناخت کامل و دقیقی از وضعیت دانش صورت بگیرد و سپس اقدام به برنامه ریزی و در نهایت اجرا و پیشبرد اهداف نمود. پیشنهاد می شود در شعب بانک مورد نظر از ابزار تکنولوژیک و ایجاد انگیزه های مالی در شروع کار استفاده کرد تا با ایجاد علاقه در افراد به نتایج مورد نظر دست یافت.

نتایج فرضیه های فرعی پژوهش نیز نشان داد :

- با توجه به نتایج ضریب اسپرمن (۰/۳۹۸) و سطح معناداری (۰/۰۰)، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. این بدان معنا است که خلق دانش شرایط را برای پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در شعب بانک صادرات در شهرستان مبارکه در شهر اصفهان فراهم می کند. این بررسی نشانگر آنست که در جامعه آماری تحقیق استقرار سیستم خلق دانش در پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر معناداری داشته است. شایسته است برای استقرار یک سیستم خلاق دانش در سازمان مورد نظر به توسعه فرآیند دانش آفرینی از طریق توجه به دانش آفرینی در درون ساختار رسمی سازمان اصرار گردد. در این راستا سازمان نه تنها باید واحد ساختاری مشخصی را جهت مطالعات و پژوهش های مالی در نظر بگیرد بلکه باید در سایر واحدها و بخش های تخصصی سازمان نیز تا حد امکان یک جایگاه رسمی برای کارشناسانی که وظیفه ثبت و انتقال دانش واحد مذکور را برعهده دارند، در نظر گرفته شود.

- با توجه به نتایج ضریب اسپرمن (۰/۴۲۱) و سطح معناداری (۰/۰۰)، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. این بدان معنا است که تسهیم دانش شرایط را برای پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در شعب بانک صادرات در شهرستان مبارکه در شهر اصفهان فراهم می کند. این بررسی نشانگر آنست که در جامعه آماری تحقیق استقرار یک سیستم مناسب برای تسهیم دانش در پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر بسزایی دارد. شایسته است برای استقرار یک سیستم تسهیم کننده دانش در سازمان مورد نظر به ایجاد کارگروه هایی به منظور تدوین برنامه های عملیاتی تسهیم دانش سازمانی و همچنین

تشویق و ایجاد جو حمایتی در سازمان در خصوص تمایل به تسهیم دانش سازمانی و مستندسازی تجربه خبرگان و ایجاد روشهای آسان دسترسی به این تجربه ها پرداخت.

- با توجه به نتایج ضریب اسپرمن (۰/۵۶۴) و سطح معناداری (۰/۰۰)، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. این بدان معناست که کاربرد دانش شرایط را برای پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در شعب بانک صادرات در شهرستان مبارکه در شهر اصفهان فراهم می کند. این بررسی نشانگر آنست که در جامعه آماری تحقیق استقرار یک سیستم مناسب برای به کار بستن دانش در پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر بسزایی دارد. شایسته است برای استقرار یک سیستم کارآمد دانش در سازمان مورد نظر امکانات سخت افزاری و نرم افزاری مناسب برای مدیریت دانش را شناسایی و اطمینان حاصل شود که فناوری مورد استفاده متناسب با منابع و همچنین فرایندهای سازمان است. همچنین با شناسایی نیازمندی های کارکنان و فرایندهای در زمینه مدیریت دانش، می توان یک زیرساختار تکنولوژیک در جهت کاربرد منابع اطلاعاتی ساخت. همچنین توجه به ویژگی های فرهنگی سازمان و اجرای برنامه های مختلف جهت آماده سازی جو فرهنگی برای پذیرش و بکارگیری مدیریت دانش از دیگر موارد پیشنهادی می باشد.

- با توجه به نتایج ضریب اسپرمن (۰/۸۷۸) و سطح معناداری (۰/۰۰)، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. این بدان معناست که ذخیره سازیدانش شرایط را برای پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در شعب بانک صادرات در شهرستان مبارکه در شهر اصفهان فراهم می کند. این بررسی نشانگر آنست که در جامعه آماری تحقیق استقرار یک سیستم مناسب برای به ذخیره دانش در پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر معناداری دارد. در این زمینه استراتژی رمزگذاری بر مدیریت، بر روی کاربرد و ذخیره نظام مند سرمایه های دانشی یک سازمان متمرکز می شود. پاسخ سریع به مشتریان، کاهش هزینه تبادل دانش و رمزگذاری توانمندی های یک سازمان، با استفاده از فناوری اطلاعات و با هدف کاهش پیچیدگی، دسترسی و کاربری مجدد دانش، از محورهای کلیدی این استراتژی به شمار می آید. استقرار سیستم های نرم افزاری و کتابچه های تدوین الگوهای رفتاری کارکنان از موارد مورد نظر است.

- با توجه به نتایج ضریب اسپرمن (۰/۷۹۵) و سطح معناداری (۰/۰۰)، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. این بدان معناست که بیرونی سازی دانش شرایط را برای پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در شعب بانک صادرات در شهرستان مبارکه در شهر اصفهان فراهم می کند. این امر از طریق مانند گفتگوی درون گروه ها و پاسخ به پرسش های کارکنان امکان پذیر می گردد.

- با توجه به نتایج ضریب اسپرمن (۰/۸۷۵) و سطح معناداری (۰/۰۰)، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. این بدان معناست که درونی سازی دانش شرایط را برای پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در شعب بانک صادرات در شهرستان مبارکه در شهر اصفهان فراهم می کند. این بررسی نشانگر آنست که در جامعه آماری تحقیق استقرار یک سیستم مناسب برای به درونی سازی دانش در پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر معناداری دارد. در این زمینه آموختن از طریق خواندن و شنیدن گزارش روزانه، هفتگی و ماهانه از راهکارهای عمومی است.

- با توجه به نتایج ضریب پیرسون (۰/۹۴۶) و سطح معناداری (۰/۰۰)، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. این بدان معناست که ترکیب دانش

شرایط را برای پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در شعب بانک صادرات در شهرستان مبارکه در شهر اصفهان فراهم می کند. این بررسی نشانگر آنست که در جامعه آماری تحقیق استقرار یک سیستم مناسب برای به ترکیب دانش در پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر معناداری دارد. این روش از طریق رسانه‌های ارتباطی یا برنامه های آموزش غیررسمی در سازمان با استفاده از ابزاری چون سخنرانی‌ها، کارگاه های آموزشی، مقاله های نشریافته، کنفرانس‌ها و سمینارها، استفاده از رسانه های جمعی نظیر رادیو، تلویزیون و روزنامه ها جهت انتقال صحیح اطلاعات آموزشی به دانشجویان درسیستم آموزش غیر رسمی و ارتقاء مشارکتهای مردمی انجام می شود. در این فرایند، متون علمی، پایگاه های اطلاعاتی و بانکهای آماری که در زمره دانش های صریح قرار می گیرند، توسعه و رشد می یابند. این نوع انتقال موجبات تکامل و افزایش دانش صریح در آموزش غیر رسمی را فراهم می آورد.

- با توجه به نتایج ضریب اسپرمن (۰/۹۲۶) و سطح معناداری (۰/۰۰)، رابطه مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد و با یک درصد ضریب خطای معناداری بین دو متغیر مفروض وجود دارد. این بدان معنا است که اجتماعی سازی دانش شرایط را برای پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در شعب بانک صادرات در شهرستان مبارکه در شهر اصفهان فراهم می کند. این بررسی نشانگر آنست که در جامعه آماری تحقیق استقرار یک سیستم مناسب برای به اجتماعی سازی دانش در پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر معناداری دارد. این روش از طریق یک شبکه داخلی (اینترانت) با قابلیت برقراری ارتباطات و ایجاد همکاری گسترده در سازمان به منظور تسهیم و به اشتراک گذاری دانش صریح ایجاد کنید.

پیشنهادها :

با توجه به یافته های فرضیه های پژوهشی مبنی بر تاثیر معنی دار مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت جامع پیشنهاد می شود:

آنچه از مطالعات فوق برمی آید بیانگر آن است که امروزه اطلاعات و دانش برای سازمان ها به یک منبع مهم تبدیل شده است بطوریکه سرمایه سازمان را تشکیل داده است. بطوریکه می توان ادعا نمود سازمانهای خدماتی بدون دانش نو نمی توانند خود را سامان دهند و به عنوان شرکتی پویا و زنده در محیط متلاطم امروزی خود را حفظ نمایند، علیرغم اینکه در سازمانهای دولتی امکانات زیربنایی فنی و همچنین افراد صاحب دانش و تجربه در رشته های مختلف زیاد است، اغلب افراد و کارکنان در گفتگوهای غیررسمی در راهروهای سازمان دانش خود را با هم رد و بدل می کنند که ممکن است پس از مدتی اتلاف وقت، دانش موردنظر خود را کسب نکنند. مهندسان در واحدهای اجرایی و فنی یا طراحی و همچنین متخصصین در سایر واحدها ممکن است برای حل مشکلات خاص در رابطه با نقشی که به عهده دارند، هفته ها وقت صرف کنند تا دانشی که مشکل گشای آنهاست بدست آورند. حال آنکه اگر فرصت و امکانات لازم فراهم باشد می توانند بدون هدر دادن وقت گرانبهای خود در سریع ترین زمان از منبع، دانش مورد نیاز خود را کسب نمایند.

آنچه از دستاوردهای مدیریت دانش در سازمان خدماتی فوق فهمیده می شود آن است که برای بدست آوردن نتایج مطلوب از پیاده سازی مدیریت دانش در یک سازمان باید شناخت کامل و دقیقی از وضعیت دانش صورت بگیرد و سپس اقدام به برنامه ریزی و در نهایت اجرا و پیشبرد اهداف نمود. اجرای مناسب و موفق دانش، سازمان را در دستیابی به اهداف و نیل به چشم انداز یاری می نماید و دستاوردهای خوبی را در پی خواهد داشت. پیشنهاد می شود در یک سازمان خدماتی از ابزار تکنولوژیک و ایجاد انگیزه های مالی در شروع کار استفاده کرد تا با ایجاد علاقه در

افراد به نتایج مورد نظر دست یافت. در پیاده سازی سیستم مدیریت دانش باید توجه داشت که پیاده سازی بر اساس شرایط ساختاری و فرهنگی سازمان بصورت اقتضایی صورت بگیرد. اطلاعات باید همواره با ارزش باشند و در هر زمان و مکانی در دسترس باشد. زیرساخت های تکنولوژیک با حمایت همه جانبه مدیریت ارشد مهیا شود تا بتوان پیاده سازی مدیریت دانش را با موفقیت و سرعت بیشتر به پایان رساند.

مراجع

- ✓ افشار، امین (۱۳۹۱). بررسی نقش واسط مدیریت کیفیت جامع (TQM) در تأثیر مدیریت دانش (KM) بر عملکرد سازمان‌ها (مورد مطالعه: شرکت‌های مستقر در پارک علم و فناوری خراسان). پایان نامه کارشناسی ارشد، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه فردوسی مشهد - دانشکده علوم اداری و اقتصاد.
- ✓ ایکوجیرونوناکا و هیروناتا ناکوچی، مدیریت دانش شرکت‌های دانش آفرین. نویسندگان:، ترجمه: دکتر علی عطا فر، جبار اسلامی، آناهیتا کاوه و سعید انالویی - ناشر: سما، چاپ اول ۱۳۸۵.
- ✓ اشرفی، مریم (۱۳۹۲). بررسی رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی سازمان بهزیستی استان سمنان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود - دانشکده علوم انسانی.
- ✓ تامس اچ. داوینپورت و لارنس پروساک، مدیریت دانش. نویسندگان: ترجمه: دکتر حسین رحمان سرشت، ناشر: ساپکو. چاپ اول، ۱۳۷۹.
- ✓ خواجهی، مریم (۱۳۹۲). بررسی تأثیر مستقیم و غیر مستقیم مدیریت کیفیت جامع، قابلیت بازاریابی الکترونیکی، مدیریت دانش مشتری و قابلیت توانمندسازی مشتری بر عملکرد نوآوری محصول در شرکت های تولیدکننده محصولات زود مصرف (FMCG) در تهران و اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی - دانشکده مدیریت سنگه، پیتر (۱۳۸۴). اندیشه‌های پیتر سنگه. ترجمه مسعود روشن. مجله تدبیر. شماره ۱۶۰.
- ✓ ساداتی، فهیمه (۱۳۹۲). بررسی زیر ساخت های موثر استقرار مدیریت دانش و رابطه آن با کیفیت خدمات در شرکت بیمه آسیا، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود - دانشکده علوم انسانی.
- ✓ مدیریت دانش (حرکت به فراسوی دانش) تالیف فریبا عدلی، ۱۳۸۴ انتشارات فراشناختی اندیشه
- ✓ نادى، محمدعلی (۱۳۸۶). ارتباط بین مدیریت دانش، مدیریت کیفیت و مولفه های آن با ابعاد سازمان های یادگیرنده به منظور ارئه (مدل) پیش بین ریاضی در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۴. واحد علوم و تحقیقات.
- ✓ محمدعلی نادى و سید مرتضی دامادی (۱۳۸۸). مدل‌یابی معادلات ساختاری روابط بین سازمان یادگیرنده با مدیریت کیفیت فراگیر و مدیریت دانش در شرکت بیمه ایران (تبیین یک نظریه). فصل نامه مدیریت صنعتی. دانشکده علوم انسانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج.

- ✓ معمورحور، جمال و همکاران (۱۳۹۲). امکان سنجی استقرار سیستم مدیریت دانش در سازمان آموزش و پرورش استان اردبیل، نوآوری های مدیریت آموزشی (اندیشه های تازه در علوم تربیتی)، دوره ۸، شماره ۳.
- ✓ محسنی فرد، غلامعلی و همکاران (۱۳۹۲). رابطه سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری و مدیریت دانش (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان)، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره چهار، شماره ۳.
- ✓ مقیمی، سید محمد، ۱۳۸۸، "سازمان و مدیریت: رویکردی پژوهشی"، چاپ دوم، تهران، انتشارات ترمه

- ✓ Kim, M.W. and W.M.Liao 1994, Taguchi, G.et.al.Taguchi's Quality Engineering Handbook. Part III : Quality Loss Function, "John Wiley 8 sons, 2005-P 171 – 98
- ✓ Abraham, B. (1995). The last word: lesson of a lifetime in managing for quality, Quality World, pp. 30-32.
- ✓ Cassidy, M. (1996). Streamlining TQM (Experience from the 1994 Deming Prize Winner), Proceedings of the 1st ICIT, Leicester Business School, pp. 315-320.
- ✓ Daniel L. Prajogo, Amirik, S, Sohal, (2006). The Relationship between organization Strategy, total quality management (TQM) , and organization performance- the mediating role of TQM, european journal of operational research 168.
- ✓ Deming, W.E. (1986). Out of the Crisis, Cambridge, MIT Centre for Advanced Engineering Study.
- ✓ Deming, W.E. (1993). The New Economics for Industry, Government, Education, Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, USA.
- ✓ Hakes, C. (1995). The Self Assessment Handbook: For Measuring Corporate Excellence, Chapman & Hall, UK.
- ✓ Hammer, M. and Champy, J. (1993). Re-engineering the Corporation, Nicholas Brealey Publishing, UK.
- ✓ Ho, S.K. (1995). TQM: An Integrated Approach? Implementing TQ through Japanese 5-S and ISO 9000, Kogan Page, UK.
- ✓ Ho, S.K. and Fung, C. (1995). Developing a TQM Excellence Model: Part 2, TQM Magazine, MCB, Vol. 7, No. 1, pp. 24-32.
- ✓ Ishikawa, K. (1986). Guide to Quality Control, Asian Productivity Organization, Tokyo.
- ✓ Neave, H.R. (1990). The Deming Dimension, SPC Press, Knoxville, Tennessee, p. 300.
- ✓ Osada, T. (1991). The 5-S: Five Keys to a Total Quality Environment, Asian Productivity Organization, Tokyo.