

رابطه‌ی مدیریت کیفیت فراگیر و مدیریت دانش از دیدگاه اعضای هیأت علمی دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان*

سوسن بهرامی^۱، محمدحسین یارمحمدیان^۲، مسعود فردوسی^۳، رضوان اجاقی^۴،
فهمیه السادات ایزدی ورکی^۵، مرضیه گلکار^۶

چکیده

مقدمه: مهارت، دانش و بهره‌وری انسان‌ها از جمله عوامل مهمی هستند که در موفقیت سازمان‌ها و مراکز بهداشت و درمان نقش اساسی دارند و مدیریت کیفیت فراگیر نیز به عنوان نوعی سیستم مدیریتی توجه ویژه‌ای به آن دارد. از طرفی دانش به عنوان منبعی برای بقای سازمان‌ها ضروری است و برای اجرای مدیریت دانش به یک بازه‌ی زمانی به نسبت طولانی، فراهم‌سازی بسترهای فکری و فرهنگی، مهارتی و آموزشی، کانون‌های دانشی و تکنولوژیکی نیاز است. مقاله‌ی حاضر درصدد تعیین رابطه‌ی مدیریت کیفیت فراگیر و مدیریت دانش از دیدگاه اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان بود.

روش بررسی: پژوهش توصیفی، همبستگی حاضر بر روی کل اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های اصفهان (۴۹۱ نفر) و علوم پزشکی اصفهان (۵۹۴ نفر) در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰ انجام شد. روش نمونه‌گیری به صورت طبقه‌ای-تصادفی متناسب با حجم (۳۰۰ نفر) بود. ابزار تحقیق شامل پرسش‌نامه‌ی استاندارد مدیریت کیفیت فراگیر بر اساس مدل Baldrige و پرسش‌نامه‌ی استاندارد مؤلفه‌های مدیریت دانش بر اساس مدل Pastor بودند که روایی آن‌ها با استفاده از روایی محتوایی و صوری و پایایی آن‌ها با استفاده از محاسبه‌ی ضریب Cronbach's alpha ($r_1 = 0/87$) و ($r_2 = 0/91$) محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS_{۱۸} و آزمون t، ANOVA و رگرسیون چند متغیره صورت گرفت.

یافته‌ها: در دانشگاه اصفهان به جز رهبری، برنامه‌ریزی استراتژیک و مدیریت منابع انسانی و در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، به جز تمرکز بر مشتری، تحلیل اطلاعات، برنامه‌ریزی استراتژیک و مدیریت فرایند، میانگین کلیه‌ی معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر بیشتر از سطح متوسط بود. همچنین در دانشگاه اصفهان میانگین همه‌ی مؤلفه‌های مدیریت دانش به جز پالایش دانش و در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان کلیه‌ی مؤلفه‌ها بیشتر از سطح متوسط بود. ضریب همبستگی بین نمرات معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر و مؤلفه‌های مدیریت دانش در سطح $P \leq 0/05$ در دو دانشگاه معنی‌دار بوده و نتایج رگرسیون چند متغیره نیز نشان داد که رابطه‌ی بین معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر با مدیریت دانش معنی‌دار بود.

نتیجه‌گیری: معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر می‌تواند در راستای عملکرد صحیح سازمان مؤثر باشد و همچنین تأثیر آن بر مدیریت دانش نیز موجب افزایش کارایی سازمان می‌گردد.

واژه‌های کلیدی: مدیریت کیفیت فراگیر؛ مدیریت دانش؛ دانشگاه

نوع مقاله: پژوهشی

پذیرش مقاله: ۹۱/۱/۱۹

اصلاح نهایی: ۹۰/۱۱/۱۲

دریافت مقاله: ۹۰/۷/۲۳

ارجاع: بهرامی سوسن، یارمحمدیان محمدحسین، فردوسی مسعود، اجاقی رضوان، ایزدی ورکی فهیمه‌السادات، گلکار مرضیه. رابطه‌ی مدیریت کیفیت فراگیر و مدیریت دانش از دیدگاه اعضای هیأت علمی دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۱؛ ۹ (۴): ۵۶۶-۵۵۸.

مقدمه

آموزش عالی در یک ساختار نظام‌مدار می‌تواند نقش کلیدی در انتقال دانش داشته باشد، آموزش عالی زمانی می‌تواند بر اساس نیاز ملی و در جهت گسترش فرهنگ و دانش مدیریت نوین استوار باشد که نظام مدیریتی با رویکرد مشتری محور و کیفیت‌گرا ایجاد شده باشد. مدیریت کیفیت فراگیر (TQM یا Total quality management) فرایندی متمرکز بر مشتری است و بهبود دائمی خدمات و درک مشتری را می‌طلبد (۱).

به نظر طبیعی، مدیریت کیفیت فراگیر مجموعه‌ی گسترده‌ای از فعالیت‌های مدیریتی و سازمانی است که برای کمک به مدیریت در درک کردن و کارآمد ساختن فرایندهای تولید، از بین بردن ضایعات و پیش‌بینی و تحقق بخشیدن به سطوح عملکرد بی‌سابقه پیشین در خدمات مشتری طراحی شده است (۲).

در نگرش مدیریت کیفیت فراگیر، توجه اصلی به کیفیت است، کیفیتی از کار و فرایندها (۳). بنابراین TQM با مدیریت نتیجه‌گرا - که تنها به نتیجه و تولید بیشتر توجه دارد- در تقابل قرار می‌گیرد. به طور کلی اصول مهم حاکم بر این دیدگاه عبارت از تعهد مدیریت ارشد، مشتری‌گرایی، ارزشیابی و تصمیم‌گیری بر اساس واقعیات، مشارکت و همکاری، آموزش و بهبود مستمر می‌باشد (۴)

دلایل عمده برای ورود مراکز آموزشی به عرصه‌ی کیفیت را می‌توان الزام اخلاقی، الزام حرفه‌ای، الزام رقابتی، الزام مسؤولیت‌پذیری و پاسخگویی برشمرد. این الزام‌های چهار گانه به کلیه‌ی مسؤولان آموزشی گوشزد می‌کند که مشتریان خدمات آموزشی (دانشجویان، خانواده‌ها و جامعه) لایق برخورداری از خدماتی با بهترین کیفیت ممکن هستند (۵).

Baldrige (به نقل از منوریان) از جمله کسانی است که در این زمینه دستورالعمل ویژه‌ای برای دستیابی به کیفیت

* این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی شماره ۲۸۹۱۰۴ می‌باشد که توسط معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان حمایت شده است.

۱- دکتری تخصصی، مدیریت آموزشی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۲- دانشیار، مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران (نویسنده‌ی مسؤل)

Email: yarmohamadian@mng.mui.ac.ir

۳- استادیار، مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۴- کارشناس ارشد، کتابداری پزشکی، دانشکده‌ی مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۵- کارشناس، مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشکده‌ی مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۶- کارشناس، جغرافیا، دانشکده‌ی مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

برتر در سازمان‌ها ارایه داده است. مدل Baldrige تنها به عنوان یک استاندارد مطرح نیست، بلکه در حقیقت موجب یک رقابت بسیار فشرده در زمینه‌ی ارتقای کیفیت می‌شود، می‌توان از این مدل برای ارزیابی و اندازه‌گیری ارتقای کیفی دانشگاه‌ها نیز استفاده کرد. در ضمن می‌توان بر اساس مؤلفه‌های مدل Baldrige میزان پذیرش TQM را در دانشگاه‌ها بررسی نمود (۶).

این مدل دارای چند معیار اساسی نظیر رهبری (موتور متحرکه و هدایت‌کننده‌ی تمام فعالیت‌های در مسیر تعالی سازمان است و در راستای ارزش‌ها و عملکردهایی که از آن انتظار است، تلاش می‌کند)، برنامه‌ریزی استراتژیک (از اجزای کلیدی در هر چهارچوب کیفیت می‌باشند و فراهم آورنده‌ی محرک و موتور فرایند انتقال توسعه‌ی کیفیت می‌باشند)، تمرکز بر مشتری (از رسالت‌های اولیه‌ی یک مؤسسه، برآورده ساختن نیازها و خواسته‌های مشتریان می‌باشد)، اطلاعات و

فراگیر» نشان دادند که میزان بهبود مستمر در فرایند آموزش در دانشگاه‌ها مطلوب نمی‌باشد. بالاترین میزان بهبود مستمر مربوط به فرایند تدریس و پایین‌ترین آن نیز مربوط به فرایند یادگیری ارزیابی شده است (۱۱).

زمانی با مطالعه زیرساخت‌های استقرار مدیریت دانش در دانشگاه اصفهان از دیدگاه اعضای هیأت علمی، نشان داد که از نظر زیر ساخت‌های فنی و حرفه‌ای برای مدیریت دانش در دانشگاه اصفهان هم اکنون مشکلی وجود ندارد، ولی از نظر مدیریتی و فرهنگ سازمانی جو مناسبی وجود ندارد (۱۲). رهنورد و خاوندکار در شناسایی عوامل کلیدی موفقیت سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی تهران نشان دادند که عوامل کلیدی موفقیت سیستم مدیریت دانش در این مؤسسات شامل توسعه‌ی منابع انسانی، جهت‌گیری استراتژیک دانایی محور، زیر ساخت سیستم‌های اطلاعاتی، فرهنگ مشارکتی، الگوگیری، ارزیابی و انتقال دانش و درگیری افراد می‌باشند (۱۳).

نتایج مطالعه‌ی مدیریت کیفیت فراگیر در مؤسسات آموزش عالی مالزی نشان داد که بیشتر مؤسسات (۸۵/۵ درصد) در مالزی از نظر اندازه کوچک هستند، میانگین سن مؤسسات آموزش عالی ۱۱/۷ سال و نسبت اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در مؤسسات ۵۰ درصد است (۱۴).

Rowley در پژوهشی با عنوان «آیا آموزش عالی برای اجرای مدیریت دانش آمادگی دارد؟» نشان داد که ارزش‌ها، ساختار سازمان‌ها و شناسایی تعدادی از تسهیلات موجود، نظام‌ها یا پروژه‌هایی که باعث شراکت مدیریت دانش در آموزش عالی (کتابخانه‌ها و مجموعه‌های آموزشی الکترونیکی، شبکه‌های آنلاین برای برقراری ارتباط و سیستم مدیریت اطلاعات) می‌شوند نیز در این زمینه مؤثر هستند (۱۵).

در مطالعه‌ای به منظور بررسی وضعیت مدیریت کیفیت فراگیر در مؤسسات خدمات درمانی دولتی در دو کشور ایتالیا و ایرلند، نتایج نشان داد که پیاده‌سازی در این مراکز، نقش عمده‌ای در بهبود TQM صحیح، رضایت‌مندی کارکنان، بیماران و خانواده‌های آنان داشته و از سوی دیگر تحولی اساسی در کاهش زمان فرایندهای اداری و حذف بوروکراسی اداری شکل گرفته است (۱۶).

تحلیل آن (اطلاعات و تحلیل چگونگی اطمینان سازمان از دسترسی داده‌ها و اطلاعات برای کارکنان، تأمین کنندگان، شرکا و مشتریان را توصیف می‌نماید که برای کمک به تصمیم‌گیری مدیریت مورد استفاده قرار می‌گیرد)، مدیریت منابع انسانی (سازمان دانش و توانمندی کارکنان خود را در تمامی سطوح سازمان اداره، توسعه و به کار می‌گیرد و این فعالیت‌ها را در جهت حمایت از خط مشی‌ها و راهبردها و اثربخشی عملیات فرایندها و توجه به کارکنان طرح‌ریزی می‌کند) و مدیریت فرایند (سازمان برای تبدیل خواسته‌ها و انتظارات مشتری به طراحی محصول یا خدمات، تولید و تحویل، دارای فرایند نظام‌مند نیز می‌باشد) است (۷).

امروزه رقابت بین سازمان‌ها هر روز فشرده‌تر شده و نرخ نوآوری رو به افزایش است. رقابت بین سازمان‌ها باعث شده تا به منظور کاهش هزینه‌ها، نیروی انسانی را کاهش داده و کاهش نیروی انسانی، سازمان‌ها را بر آن داشته تا نسبت به صریح کردن دانش ضمنی موجود نزد کارکنان اقدام کنند. مدیریت دانش سازمانی یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت سازمان‌ها در شرایط رقابتی و عصر اطلاعات است. اهمیت این موضوع به حدی است که امروزه شماری از سازمان‌ها، دانش خود را اندازه‌گیری کرده و آن را به منزله‌ی سرمایه‌ی فکری سازمان و نیز شاخصی برای درجه‌بندی سازمان‌ها در گزارش‌های خود منعکس می‌کنند (۸).

مدیریت دانش، کسب دانش درست برای افراد مناسب، در زمان صحیح و مکان مقتضی است؛ به گونه‌ای که آنان بتوانند برای دستیابی به اهداف سازمان، بهترین استفاده را از دانش ببرند (۹). فرایند مدیریت دانش شامل خلق دانش، ارزشیابی دانش، ارایه‌ی دانش، توزیع دانش و کاربرد دانش است. برای تبدیل دانش به یک کالای سرمایه‌ای، سازمان‌ها باید در جهت ایجاد تعادل میان فعالیت‌های مدیریت دانش بکوشند، ولی موانع متعددی بر سر راه خلق و به کارگیری دانش در سازمان‌ها وجود دارد و وظیفه‌ی مدیریت دانش آن است که این موانع را شناسایی و در جهت رفع آن‌ها برآید (۱۰).

سماوی و همکاران به منظور بهبود مستمر فرایند آموزش در نظام آموزش عالی کشاورزی با کاربرد «مدیریت کیفیت

یافته‌ها

بر اساس یافته‌های پژوهش، از بین معیارهای TQM در دانشگاه اصفهان، میزان معیارهای تمرکز بر مشتری، تحلیل اطلاعات، مدیریت فرایند، t مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ بزرگ‌تر بود. بنابراین میزان این سه معیار بیشتر از سطح متوسط بوده، ولی میزان t مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ در سه معیار رهبری، برنامه‌ریزی استراتژیک و مدیریت منابع انسانی کوچک‌تر بوده و میزان معیارهای رهبری، برنامه‌ریزی استراتژیک و مدیریت منابع انسانی در دانشگاه اصفهان کمتر از سطح متوسط بوده است.

از بین معیارهای TQM در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، میزان t مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ در معیارهای تمرکز بر مشتری، تحلیل اطلاعات، برنامه‌ریزی استراتژیک و مدیریت فرایند بزرگ‌تر بود و میزان این چهار معیار بیشتر از سطح متوسط بوده، ولی میزان t مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ در معیارهای رهبری و مدیریت منابع انسانی کوچک‌تر می‌باشد. بنابراین میزان معیارهای رهبری و مدیریت منابع انسانی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان کمتر از سطح متوسط بود.

از طرفی یافته‌های پژوهش نشان داد که از بین مؤلفه‌های مدیریت دانش در دانشگاه اصفهان، میزان مؤلفه‌های ایجاد دانش، ثبت دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ بزرگ‌تر می‌باشد. بنابراین میزان مؤلفه‌های ایجاد دانش، ثبت دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش بیشتر از سطح متوسط بوده است، ولی میزان مؤلفه‌های پالایش دانش در دانشگاه اصفهان، از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ کوچک‌تر می‌باشد. بنابراین میزان مؤلفه‌های پالایش دانش در دانشگاه اصفهان کمتر از سطح متوسط بود. میزان مؤلفه‌های ایجاد دانش، ثبت دانش، پالایش دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای

به منظور اجرای سیستم مدیریت دانش در آموزش عالی تایوان، نتایج نشان داد که دو دسته عوامل مؤثر هستند: دسته‌ی اول مربوط به استراتژی‌های سازمان و مدیریت دانش که شامل رهبری، فرهنگ و تکنولوژی بودند و دسته‌ی دوم مربوط به استراتژی مدیریت دانش دانشگاه‌ها که شامل شبکه، رسمی بودن سازمان و اختصاصی بودن دانشگاه است (Janpen, ۱۷). در پژوهشی با عنوان «توسعه‌ی مدل مدیریت کیفیت فراگیر برای سیستم مدیریت دانش کشور تایپند» نشان داد که الگوی مناسب مدیریت کیفیت فراگیر برای استفاده در دانش سازمانی و نیز راهنمای نمایه‌های سنجش کیفیت برای سیستم مدیریت دانش امری ضروری است (۱۸). در این راستا مقاله‌ی حاضر با هدف، تعیین رابطه‌ی مدیریت کیفیت فراگیر و مدیریت دانش از دیدگاه اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان انجام شد.

روش بررسی

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی بود و جامعه‌ی آماری آن را کل اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های اصفهان (۴۹۱ نفر) و علوم پزشکی اصفهان (۵۹۴ نفر) در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰ تشکیل دادند. روش نمونه‌گیری به صورت طبقه‌ای-تصادفی متناسب با حجم (۳۰۰ نفر) بود. ابزار جمع‌آوری اطلاعات شامل پرسش‌نامه‌ی استاندارد مدیریت کیفیت فراگیر بر اساس مدل Baldrige (۵۷ سؤال) در مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت و پرسش‌نامه‌ی استاندارد مؤلفه‌های مدیریت دانش بر اساس مدل Pastor (۲۱ سؤال) در مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت بود که روایی آن‌ها با استفاده از روایی محتوایی و صوری و پایایی آن‌ها با استفاده از محاسبه‌ی ضریب Cronbach's alpha ($r_1 = 0/87$) و ($r_2 = 0/91$) محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS^{۱۸} و در دو سطح آمار توصیفی (درصد، میانگین، انحراف معیار و ضریب همبستگی گشتاوری Pearson) و استنباطی (آزمون t، ANOVA و رگرسیون چند متغیره) انجام گردید.

بر اساس جدول ۲، می‌توان مدل پیش‌بینی را به صورت زیر نشان داد:

$$Y = 3/231 + 0.024X_1 + 0.205X_2 + 0.136X_3 + 0.280X_4 + 0.052X_5 + 0.21X_6$$

در جدول ۳ مشاهده می‌شود، مقدار F محاسبه شده با ۶ و ۱۴۳ درجه آزادی در سطح تشخیص ($\alpha = 0.05$) از مقدار بحرانی جدول بزرگ‌تر است. بنابراین بین معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر با مدیریت دانش همبستگی چندگانه‌ی معنی‌داری وجود دارد ($P \leq 0.001$). ضریب همبستگی چندگانه ۰/۶۴ و ضریب تعیین اصلاح شده ۰/۴۱۰ می‌باشد، بنابراین ۴۱ درصد از تغییرات مربوط به واریانس مدیریت دانش تحت تأثیر معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر است.

بر اساس جدول ۴ می‌توان مدل پیش‌بینی را به صورت زیر نشان داد:

$$Y = 1/94 + 0.261X_1 + 0.355X_2 + 0.169X_3 + 0.222X_4 + 0.135X_5 + 0.122X_6$$

۰/۰۵ بزرگ‌تر می‌باشد. بنابراین میزان کلیه‌ی مؤلفه‌های مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بیشتر از سطح متوسط بوده است.

یافته‌های پژوهش نشان داد که ضریب همبستگی بین نمرات معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر و مؤلفه‌های مدیریت دانش در دانشگاه اصفهان و نیز در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سطح $P \leq 0.05$ معنی‌دار بوده است.

جدول ۱ نشان می‌دهد که مقدار F محاسبه شده با ۶ و ۱۴۳ درجه آزادی در سطح تشخیص ($\alpha = 0.05$) از مقدار بحرانی جدول بزرگ‌تر است. بنابراین بین معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر با مدیریت دانش همبستگی چندگانه‌ی معنی‌داری در دانشگاه اصفهان وجود دارد ($P \leq 0.001$). ضریب همبستگی چندگانه ۰/۴۹۰ و ضریب تعیین اصلاح شده ۰/۲۴۰ می‌باشد، بنابراین ۲۴ درصد از تغییرات مربوط به واریانس مدیریت دانش تحت تأثیر معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر است.

جدول ۱: رگرسیون چندگانه بین معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر با مدیریت دانش در دانشگاه اصفهان

شاخص‌ها	**ss	df	ms	R	R ²	F	*Sig
متغیرها	۴/۱۳۲	۶	۰/۶۸۹	۰/۴۹۰	۰/۲۴۰	۶/۳۶۷	≤ 0.001
باقی‌مانده	۱۳/۰۸۹	۱۲۱	۰/۱۰۸				
کل	۱۷/۲۲۲	۱۲۷					

* Sig: Significant

** Sum of squares

جدول ۲: رابطه‌ی بین هر کدام از معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر با مدیریت دانش در دانشگاه اصفهان

متغیرها	شاخص‌ها	β	beta	tb	P
مقدار ثابت	۳/۲۳۱	-		۸/۷۵۲	≤ 0.001
رهبری	۰/۰۲۴	۰/۰۳۴		۰/۳۸۵	۰/۰۰۷
برنامه‌ریزی استراتژیک	۰/۲۰۵	۰/۲۱۳		۲/۴۵۵	۰/۰۰۶
تمرکز بر مشتری	۰/۱۳۶	۰/۱۴۱		۱/۶۷۵	۰/۰۱۷
تحلیل اطلاعات	۰/۲۸۰	۰/۳۸۰		۴/۱۰۲	≤ 0.001
مدیریت منابع انسانی	۰/۰۵۲	۰/۰۶۲		۱/۶۵۵	۰/۰۰۴
مدیریت فرایند	۰/۰۲۱	۰/۰۲۵		۱/۲۷۵	۰/۰۰۸

جدول ۳: رگرسیون چندگانه بین معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر با مدیریت دانش در دانشگاه اصفهان

شاخص‌ها	**ss	df	ms	R	R ²	F	*Sig
متغیرها	۱۰/۲۱۷	۶	۱/۷۰۳	۰/۶۴۰	۰/۴۱۰	۱۶/۵۶۴	≤ ۰/۰۰۱
باقی مانده	۱۴/۷۱۷	۱۴۳	۰/۱۰۳				
کل	۲۴/۹۳۴	۱۴۹					

* Sig: Significant

** Sum of squares

جدول ۴: رابطه‌ی بین هر کدام از معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر با مدیریت دانش در دانشگاه اصفهان

متغیرها	شاخص‌ها	β	beta	tob	P
مقدار ثابت		۱/۹۴	-	۵/۴۱۰	≤ ۰/۰۰۱
رهبری		۰/۲۶۱	۰/۲۵۶	۳/۲۱۴	۰/۰۰۲
برنامه‌ریزی استراتژیک		۰/۳۵۵	۰/۳۵۴	۴/۵۳۶	≤ ۰/۰۰۱
تمرکز بر مشتری		۰/۱۶۹	۰/۱۷۴	۲/۴۹۰	۰/۰۱۴
تحلیل اطلاعات		۰/۲۲۲	۰/۲۰۹	۲/۹۰۷	۰/۰۰۴
مدیریت منابع انسانی		۰/۱۳۵	۰/۱۵۸	۲/۶۱۸	۰/۰۰۸
مدیریت فرایند		۰/۱۲۲	۰/۱۸۹	۲/۳۵۱	۰/۰۰۹

بحث

رهبری، برنامه‌ریزی استراتژیک و مدیریت منابع انسانی کمتر از سطح متوسط بوده است. از طرفی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، میزان معیارهای تمرکز بر مشتری، تحلیل اطلاعات، برنامه‌ریزی استراتژیک و مدیریت فرایند بیشتر از سطح متوسط، ولی معیارهای رهبری و مدیریت منابع انسانی کمتر از سطح متوسط بوده است. سماوی و همکاران نیز نشان دادند که به منظور بهبود مستمر فرایند آموزش در نظام آموزش عالی کشاورزی با کاربرد مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه مطلوب نمی‌باشد (۱۱).

یافته‌های پژوهش نشان داد که در دانشگاه اصفهان، میزان مؤلفه‌های ایجاد دانش، ثبت دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش بیشتر از سطح متوسط بوده، ولی میزان مؤلفه‌ی پالایش دانش کمتر از سطح متوسط بوده است. از طرفی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، میزان کلیه‌ی مؤلفه‌های مدیریت دانش، بیشتر از سطح متوسط بوده است. زمانی با مطالعه‌ی زیرساخت‌های استقرار مدیریت دانش در دانشگاه اصفهان از دیدگاه اعضای هیأت علمی، نشان داد که از نظر مدیریتی و فرهنگ سازمانی برای استقرار مدیریت دانش جو

در دنیای امروز بخش اعظمی از کارها و فعالیت‌های ما مبتنی بر اطلاعات هستند و زمان کمتری برای کسب تجربه و به دست آوردن دانش در دسترس است و در این شرایط سازمان‌ها بر اساس میزان دانش خود با یکدیگر به رقابت می‌پردازند و در این میان مدیریت دانش با در اختیار داشتن ابزارهای لازم فرصت خوبی برای ایجاد بهبود در عملکرد منابع انسانی و نیز مزایای رقابتی ایجاد می‌کند (۱۹).

بسیاری از سازمان‌ها مدیریت دانش را برای تصرف سرمایه‌های سازمان به کار می‌گیرند، نکته‌ی اساسی بحث مدیریت دانش این است که مقادیر متعدد دانش درباره‌ی ارباب رجوعان، فرایندها، محصولات و خدمات در همه‌ی سطوح سازمان موجود است و اگر این دانش بتواند یک جا تصرف شده و انتقال داده شود به سازمان‌ها کمک می‌کند که موفق‌تر و مؤثرتر باشند (۲۰).

یافته‌های پژوهش نشان داد که در دانشگاه اصفهان، میزان معیارهای تمرکز بر مشتری، تحلیل اطلاعات، مدیریت فرایند بیشتر از سطح متوسط و بنابراین میزان معیارهای

مناسبی وجود ندارد (۱۲).

سازمانی مناسب است (۱۷). همچنین در توسعه‌ی مدل مدیریت کیفیت فراگیر برای سیستم مدیریت دانش کشور تایلد نتایج نشان داد که الگوی مناسب مدیریت کیفیت فراگیر برای استفاده در دانش سازمانی و نیز راهنمای نمایه‌های سنجش کیفیت برای سیستم مدیریت دانش امری ضروری است (۱۸).

نتیجه‌گیری

بررسی فرایندهایی که در دانشگاه‌ها سبب ایجاد تحول روش‌ها و ساختار سازمانی در جهت انطباق با ارضای خواسته‌های مشتریان و تحقق اهداف با مشارکت تمامی اعضا می‌گردد، به خلق و توزیع میزان دانش موجود، وجود محیطی مشارکتی، فراهم‌سازی بسترهای فکری و فرهنگی نیز کمک می‌نماید.

پیشنهادها

دانشگاه‌ها می‌توانند با استفاده از به کارگیری تکنیک‌های مدیریت کیفیت فراگیر و بهینه‌سازی فرایند تولید در بهبود فرایند جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات و تحلیل و کدبندی دانش و کشفیات نقش اساسی را ایفا نمایند. بنابراین مدیریت کیفیت فراگیر می‌تواند با مدیریت دانش به صورت یکپارچه سازماندهی شده و تشکیل سیستم مدیریت دانش را موجب شود.

تشکر و قدردانی

بدین وسیله از کلیه‌ی کسانی که در انجام این طرح تحقیقاتی پژوهشگران را یاری نموده‌اند، تشکر می‌گردد.

همچنین ضریب همبستگی بین نمرات معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر و مؤلفه‌های مدیریت دانش در دانشگاه اصفهان در سطح $P \leq 0.05$ معنی‌دار بوده است. همچنین بین معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر با مدیریت دانش همبستگی چندگانه‌ی معنی‌داری در دانشگاه اصفهان وجود داشت ($P \leq 0.001$) و مدل پیش‌بینی را می‌توان به صورت زیر نشان داد:

$$Y = 3/231 + 0.024X_1 + 0.205X_2 + 0.136X_3 + 0.280X_4 + 0.052X_5 + 0.21X_6$$

از طرفی ضریب همبستگی بین نمرات معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر و مؤلفه‌های مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سطح $P \leq 0.05$ معنی‌دار بوده و بین معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر با مدیریت دانش همبستگی چندگانه‌ی معنی‌داری وجود دارد ($P \leq 0.001$) و می‌توان مدل پیش‌بینی را به صورت زیر نشان داد:

$$Y = 1/94 + 0.261X_1 + 0.355X_2 + 0.169X_3 + 0.222X_4 + 0.135X_5 + 0.122X_6$$

رهنورد و خاوندکار نیز نشان دادند که عوامل کلیدی موفقیت سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی تهران شامل توسعه‌ی منابع انسانی، جهت‌گیری استراتژیک دانایی محور، زیر ساخت سیستم‌های اطلاعاتی، فرهنگ مشارکتی، الگوگیری، ارزیابی و انتقال دانش و درگیری افراد می‌باشند (۱۳). در اجرای سیستم مدیریت دانش آموزش عالی تایوان نیز نتایج نشان داد که یکی از عوامل مهم برای استقرار این سیستم وجود رهبری و فرهنگ

References

1. Tishehzan M, Kafilzadeh B. Innovation in educational management with the utilization of total quality management. *Governmental Management* 2001; 25: 35-40. [In Persian].
2. Tabibi SJ. Total quality management in health and treatments part. Tehran, Iran: Jahan Rayane Publication; 2001. [In Persian].
3. Longest BB. *Managing Health Programs and Projects*. New York, NY: John Wiley & Sons; 2004.
4. Danial Z. Effect of total quality management in determining the educational needs of critical wards nurses. *Iran J Crit Care Nurs* 2009; 2(3): 117-21. [In Persian].
5. Bazargan A. Introduction to Assessing Quality in Higher Medical Education in Iran: challenges and perspectives. *Quality in Higher Education* 1999; 5(1): 61-7. [In Persian].

6. Monavarian A. TQM or business re-engineering: an integrated model. *Management and Development Process* 2001; 15(2): 1-17. [In Persian].
7. Keyvanara M, Yazdekhashty A, Bahrami S, Masodian Y. The Relationship between Components of Knowledge Management and Organizational Intelligence in the Schools of Isfahan University of Medical Sciences. *Health Inf Manage* 2011; 8(5): 676-87. [In Persian].
8. Mosavi A. Knowledge management. *Journal of Psychology & Educational science* 2006; (46): 40-2. [In Persian].
9. Frayyalv K. Knowledge management. Trans. Shirgir E. Tehran: Nagsh Simorgh Publication; 2005. [In Persian].
10. Gordon C. Society and knowledge. Trans. Faramarzi MT. Tehran: Sohrevardi Publication; 1998. [In Persian].
11. Samavi H, Baradaran M, Rezaei Moghadam K. Continuous Improvement of Instruction Process in Agricultural Higher Education System: Application of Total Quality Management. *Journal of Agricultural Promotion and Education in Iran* 2009; 4(2): 27-42. [In Persian].
12. Zamani BE, Hosseini GH, Yarmohammad Zadeh P. Establishment of infrastructure, knowledge management in Isfahan University. *Journal of Educational Sciences Studies*, 2008; 1(2): 49-66. [In Persian].
13. Rahnavard F, Khavandkar J. Identifying Critical Success Factors of Knowledge Management System in Academic Centers & Faculties of Tehran. *Journal of Iranian Technology Management* 2008; 1(1): 49-64. [In Persian].
14. Kanji GK, Tambi AM. Total quality management and higher education in Malaysia. *Total Quality Management* 1999; 9(4-5): 130-2.
15. Rowley J. Is higher education ready for knowledge management? *International Journal of Educational Management*, 2000; 17(4): 325-33.
16. Adinolfi P. Total quality management in public health care: A study of Italian and Irish hospitals. *Total Quality Management & Business Excellence* 2003; 14(2): 141-50.
17. Yeh YM. The Implementation of Knowledge Management System In Taiwan's Higher Education. *Journal of College Teaching & Learning* 2005; 2(9): 35-42.
18. Janpen P. Development of Total Quality Management (TQM) Model for Thai Communities Knowledge Management Systems [Online]. 2006; Available from: URL: <http://libra.msra.cn/Publication/13860479/development-of-total-quality-management-tqm-model-for-thai-communities-knowledge-management/>
19. Herci P, Belanchard K. Management of Organizational Behavior. Trans. Alagheband A. Tehran: Amikabir Publication; 1999. [In Persian].
20. Sarafzadeh M, Hazeri Baghdad Abad A. Knowledge management and reference services in libraries. *Electronic Journal of Research and scientific evidence* 2006; 4(4): 26. [In Persian].

The Relationship between Total Quality Management and Knowledge Management from the View of Faculty Members in University of Isfahan and Isfahan University of Medical Sciences, Iran*

Susan Bahrami, PhD¹; Mohammad Hossein Yarmohammadian, PhD²; Masood Ferdosi, PhD³; Rezvan Ojaghi, MSc⁴; Fahimeh Sadat Ezadi Varaki⁵; Marzieh Golkar⁶

Abstract

Introduction: Human skills, knowledge and efficiency are important factors in the success of organizations and community health centers which have a critical role in total quality management (TQM) as a management system. Knowledge is necessary as a source for the organizations survival. On the other hand, in order for implementation of knowledge management, there is a need for a relatively long period, providing intellectual and cultural contexts, educational skills and knowledge and technological centers. This study aimed to determine the relationship between TQM and knowledge management from the perspective of faculty members of Isfahan University of Medical Sciences, Iran.

Methods: This was a descriptive-correlational study. The study subjects included the total of faculty members of University of Isfahan (491 people) and Isfahan University of Medical Sciences (594) during academic years 2009-2010 who were selected through proportionate stratified random sampling (300). Data collection tools included a Baldrige questionnaire based on the TQM model and knowledge management components based on Pastor standard questionnaire. The content and face validity of questionnaires were confirmed and reliability through Cronbach's alpha coefficient were obtained as 0.87 and 0.91, respectively.

Results: Mean of all the TQM criteria were higher than average in University of Isfahan except leadership, strategic planning and human resource management. It was the same in Isfahan University of Medical Sciences except criteria like focusing on customer, information analysis, strategic planning and process management. All the components of knowledge management were more than average level in Isfahan University of Medical Sciences, and except refining the knowledge in University of Isfahan. Correlation coefficient between scores of TQM and knowledge management components was significant ($P \leq 0.05$). In addition, multiple regression showed that the correlation between TQM and knowledge management was statistically significant.

Conclusion: TQM criteria can be effective in line with appropriate functioning of knowledge management and its impact on organizational performance can also increase the efficiency of the organization.

Keywords: Total Quality Management; Knowledge Management; University

Type of article: Original Article

Received: 15 Oct, 2011

Accepted: 7 Apr, 2012

Citation: Bahrami S, Yarmohammadian MH, Ferdosi M, Ojaghi R, Ezadi Varaki FS, Golkar M. **The Relationship between Total Quality Management and Knowledge Management from the View of Faculty Members in University of Isfahan and Isfahan University of Medical Sciences, Iran.** Health Information Management 2012; 9(4): 558-66.

* Research Article of School of Management and Medical Information, Isfahan University of Medical Sciences, No: 289104.

1- Educational Management, Health Management and Economic Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

2- Associate Professor, Educational Planning and Management, Health Management and Economic Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran (Corresponding Author) Email: yarmohammadian@mng.mui.ac.ir

3- Assistant Professor, Health Services Management, Health Management and Economic Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

4- Medical Library and Information Sciences, School of Management and Medical Information, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

5- Health Services Management, School of Management and Medical Information, Health Management and Economic Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

6- Geographic, School of Management and Medical Information, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran