

بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر توانمندسازی کارکنان با نقش تعدیلگر مدیریت دانش (مورد مطالعه: کارکنان کمیته امام خمینی(ره) ایلام)

فرزانه بیگ‌زاده عباسی^۱، زهرا فاضلی^{۲*}، قنبر موسی‌نژاد^۳، جواد اکبری^۴

^۱ عضو هیئت علمی، گروه مدیریت بازرگانی، مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان، ایران

^۲ دانشجوی دکتری تخصصی، مدیریت صنعتی گرایش مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

^۳ کارشناسی ارشد، مدیریت اجرایی، دانشگاه مدیریت صنعتی سنندج، ایلام

^۴ کارشناسی ارشد، مدیریت صنعتی گرایش مدیریت کیفیت و بهره‌وری، موسسه غیرانتفاعی باختر، ایلام، ایران

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر توانمندسازی کارکنان با نقش تعدیلگر مدیریت دانش است. روش پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش کارکنان کمیته امام خمینی(ره) ایلام می‌باشند که تعداد آن‌ها ۴۱۴ نفر بوده و با استفاده از جدول مورگان تعداد نمونه ۲۰۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه می‌باشد که روایی آن با استفاده از نظر اساتید و خبرگان تایید شد و پایایی آن نیز از طریق آلفای کرونباخ با ضریب ۰/۸۹۱ که بالاتر از ۰/۷ بود حاکی از تایید آن است. آزمون فرضیه‌ها و تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و PLS3 انجام شد که نتایج آزمون فرضیات نشان داد که مدیریت کیفیت جامع بر توانمندسازی کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد ولی عامل مدیریت دانش به عنوان متغیر میانجی بر رابطه بین این دو متغیر تاثیری ندارد.

واژه‌های کلیدی: توانمندسازی، مدیریت کیفیت جامع، مدیریت دانش، کمیته امداد امام خمینی(ره).

۱. مقدمه

با توجه به تغییرات گسترده محیطی در دنیای پرتلاطم امروزی، داشتن یک راهبرد اساسی برای توسعه و کسب مزیت رقابتی پایدار بسیار مهم و اساسی می‌باشد و در این خصوص راهبرد توانمندسازی در راستای بالندگی منابع انسانی از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. توانمندسازی نه تنها نوعی انگیزه کاری درونی است، بلکه یک گرایش انگیزشی فعال نیز می‌باشد [۱]. امروزه سازمان‌ها از درون و بیرون مورد تهدید اوضاع پیچیده تغییر و رقابت و خواسته‌های ذی‌نفعان داخلی و خارجی قرار دارند. از نظر بیرونی، رقابت شدید در سطح جهانی، تغییرات سریع و باورنکردنی، تقاضای جدید برای کیفیت و خدمات و محدودیت منابع، پاسخگویی سریع سازمان‌ها را می‌طلبد. توانمندسازی با پرورش احساس کفایت نفس و با به وجود آوردن آزادی عمل برای کارکنان این فرصت را به وجود خواهد آورد تا توانایی‌ها و مهارت‌ها، بهبود و موجبات اثربخشی سازمان فراهم شود. از سوی دیگر توانمندسازی با پرورش کارکنانی با انگیزه و توانا به مدیران امکان خواهد داد تا در برابر پویایی محیط رقابتی از خود واکنش سریعتر و مناسب‌تر نشان دهند [۲]. تغییر شرایط سازمان‌ها منجر به تغییر در نگرش آن‌ها به منابع انسانی شده است. در این شرایط کارکنان سازمان، به عنوان سرمایه‌های سازمان به گردانندگان اصلی جریان کار و شرکای سازمان تبدیل شده‌اند. بنابراین داشتن مهارت‌های رهبری برای مدیران کافی نیست و کارکنان نیز به روش‌های خود راهبردی نیازمندند [۳]. نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهمترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است [۴] که در این راستا توانمندسازی به عنوان شیوه نوین ایجاد انگیزش به یکی از داغ‌ترین مباحث روز مدیریت مبدل شده است. سازمان‌های مختلفی در جهت پاسخگویی به افراد جامعه و انجام سریع کارها باید از ابزارهای جدیدی در جهت توانمندسازی کارکنان خود بهره گیرند [۵]. توانمندسازی عبارت است از شناختن ارزش افراد و سهمی که می‌توانند در انجام امور داشته باشند [۶]. هدف توانمندسازی، شرکت دادن افراد بیشتر در فرآیندهای تصمیم‌گیری سازمان نیست بلکه هدف به کار گرفتن افکار کارکنان به منظور یافتن شیوه‌های بهتر و اتخاذ بهترین تصمیمات ممکن می‌باشد. هدف توانمندسازی، سازماندهی و توسعه تیم‌ها نیست، بلکه افزایش شایستگی به منظور خلق ایده‌های جدید و حل مشکلات از طریق تعامل و هم‌نیروایی اعضای تیم است. هدف بلندمدت توانمندسازی، بهبود مستمر در عملکرد کل سازمان و هدف کوتاه‌مدت آن به کارگیری توانایی‌های موجود در اعضای سازمان است [۷]. مزایای بسیار زیاد از توانمندسازی کارکنان گزارش شده است. به عنوان مثال، جاکویلین^۱ اظهار داشته که کارکنان توانمند به احتمال زیاد احساسات انگیزشی خود را افزایش می‌دهند که این موضوع به آنها کمک می‌کند تا قدرت و کنترل لازم را کسب کرده و دانش و مهارت‌های لازم را برای رسیدگی به نیازهای مشتریان به دست آورند [۸]. برای اینکه برنامه‌های توانمندسازی کارکنان هدمند باشد می‌بایست این برنامه‌ها را مرتبط با اهداف بلندمدت و همچنین رویکردهایی مانند مدیریت کیفیت جامع و تعالی سازمانی ساختاردهی و برنامه‌ریزی نمود [۹]. مدیریت کیفیت جامع منادی یک تغییر پارادایم، از فرهنگ واکنش به یک فعالیت با تأکید بر اهمیت حفظ مشتریان است. توسعه فرهنگ، مشارکت و توانمندسازی تک تک کارمندان در درون سازمان، از ضعیف ترین تا قوی ترین فرد، امری ضروری است. به عبارت دیگر، هر کس مسؤول تضمین کیفیت است [۱۰]. مدیریت کیفیت جامع یک فلسفه بهبود مستمر در سطح کل شرکت است و بر اساس این فلسفه، هدف اصلی یک سازمان برآوردن نیازهای مشتریان از طریق بهبود کیفیت محصول و خدمات است [۱۱]. مدیریت کیفیت جامع به عنوان یک روش مدیریتی در نظر گرفته می‌شود که یک سازمان را با عملکرد پیشرفته تضمین [۱۲]. مدیریت کیفیت جامع یک فلسفه و استراتژی مشتری است. کلمه جامع^۲ حاکی از آن است که همه اعضای سازمان از طریق تلاش سیستماتیک برای بهبودها تلاش مستمر برای دستیابی به هدف برای مشتری دارند. همه کارمندان باید در توسعه چشم انداز،

^۱Jakvilyn^۲total

ماموریت، برنامه ها و تلاش های برای بهبود مستمر شرکت کنند [۱۳]. فشار رقابتی محیط تجاری باعث شده، تا سازمان های بسیاری تأکید عملیاتی خود را از یک رویکرد تولید محور به یک رویکرد بازار محور تغییر دهند؛ که رضایت مشتری را با بالاترین اولویت تطبیق می دهد. درعین حال، تجارت های بسیاری با پذیرفتن مفاهیم بهبود کیفیت و مدیریت کیفیت جامع، به رقابت واکنش نشان می دهند؛ که از این امر حمایت می کند که: شرکت ها، نگرش ها، عملیات و اصول عملیاتی سازمانی را به برآورده نمودن خواسته های مشتری ربط می دهند؛ و این که: شرکت ها از کیفیت به عنوان ابزاری برای رسیدن به این هدف بهره برداری می کنند [۱۴].

در ادبیات مدیریت کیفیت جامع، مشارکت کارکنان، توانمندسازی و مدیریت و تعهد مدیریت عالی به عنوان عناصر اساسی یک برنامه موفقیت آمیز مدیریت کیفیت جامع شناخته شده است. مقالات موجود در اوگبورو و اوینگ^۳ (۲۰۰۰) بحث های گسترده ای را ارائه می دهند و رهبری مدیریت ارشد و توانمندسازی کارکنان به عنوان دو مورد از مهمترین اصول مدیریت کیفیت جامع در نظر گرفته می شوند [۱۵]. بنابراین در هر سازمانی توجه به توانمندسازی کارکنان به عنوان مهمترین سرمایه های فکری سازمان و مدیریت کیفیت جامع ضروری و مهم می باشد. در این راستا دانش به عنوان منبعی پراکنده برای موفقیت سازمانی شناخته می شود. علاوه بر این، به خوبی تأیید شده است که سازمان ها می توانند فرآیندهای بسیاری را برای استفاده از دانش برای بهبود عملکرد خود توسعه دهند [۱۶]. امروزه دانش به یک منبع اصلی سازمان تبدیل شده است. این یک عنصر اساسی از شایستگی های افراد (ایجاد آنها همراه با نگرش و مهارت ها) و یک عنصر اساسی از سرمایه انسانی است [۱۷]. کِنپ^۴ (۱۹۹۸) مدیریت دانش را به عنوان "هنر تبدیل اطلاعات و دارایی های فکری به ارزشی بادوام برای افراد و مشتریان یک سازمان" [۱۸]. سازمان ها از طریق مدیریت دانش تلاش می کنند با استخراج دانش انباشته در ذهن اعضای سازمان و تسهیم آن در میان تمامی افراد، دانش ذخیره شده در سامانه را به یک منبع قابل استفاده تبدیل کنند تا مزیت رقابتی پایدار به وجود آید [۱۹]. تمرکز برخی از فعالیت های مدیریت دانش بر به کارگیری دانش تحصیل شده است که از اثربخش ترین اجزای این مدیریت است؛ به عبارت دیگر کل توجه مدیریت دانش به این نکته است که دانش سازمان ها به کار برده شود تا بتواند به سوددهی سازمان منجر شود. به رغم مهم بودن و اهمیت بسیار، دانش تضمین کننده اجرای آن در هر زمان در فعالیت های سازمان نیست. در این امر باید مراحمی برای اندازه گیری دانش ضمنی و مهارت های در دسترس، موجود باشد. ترکیب وظایف روزانه با وظایف در ارتباط با مدیریت دانش، حمایت مدیران عالی و استفاده از دانش، برای رقابت و افزایش کارایی مؤثر خواهد بود و موجب ایجاد خلاقیت و نوآوری در کارکنان، توانمندسازی آنها و در نهایت ایجاد سازمانی یادگیرنده خواهد شد. توانمندسازی و توسعه پایدار کارکنان، اصلی است که بر اساس آن کیفیت تولیدات و خدمات به مشتریان را می توان پیوسته بهبود بخشید [۲۰]. بنابراین در سازمان هایی همچون کمیته امداد امام خمینی (ره) که رسالت آن حمایت و امداد رسانی به افراد و قشر آسیب پذیر جامعه و همچنین توانمندسازی مددجویان تحت پوشش، توانمندسازی کارکنان و داشتن کارکنان دانش محور گام مؤثری برای تحقق این هدف می باشد. همچنین توجه به مدیریت کیفیت جامع به عنوان راهبردی اساسی در جهت بهبود مستمر و توجه به مشتریان (مددجویان) می تواند عملکرد سازمان را بهبود بخشد و منجر به رشد و اثربخشی شود. لذا با توجه به اهمیت و ضرورت موضوع هدف این پژوهش بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر توانمندسازی کارکنان با نقش تعدیلگر مدیریت دانش می باشد.

^۳Ugboro and Obeng

^۴Kenp

۲- مبانی نظری

۱-۲- توانمندسازی کارکنان

واژه انگلیسی Empower در فرهنگ آکسفورد «قدرتمند شدن، مجوز دادن، قدرت بخشیدن و توانا شدن» معنا شده است. این واژه در اصطلاح در برگیرنده قدرت و آزادی عمل بخشیدن برای اداره خود است و در مفهوم سازمانی به معنای تغییر در فرهنگ و شهادت در ایجاد و هدایت محیط سازمانی است؛ به بیان دیگر، توانمندسازی به معنای طراحی نوعی ساختار سازمانی است که در آن افراد ضمن کنترل خود، آمادگی پذیرش مسئولیت‌های بیشتری را نیز داشته باشند. توانمندسازی در کارکنان وضعیتی را ایجاد می‌کند که آنان زندگی کاری خود را در پرتو آن کنترل می‌کنند و به رشد کافی برای پذیرش مسئولیت‌های بیشتر در آینده دست می‌یابند. همچنین در تعریف دیگری از توانمندسازی، اسکات و ژاف بیان می‌کنند که توانمندسازی فقط دادن اختیار به کارکنان نیست، بلکه موجب می‌شود کارکنان با فراگیری دانش، مهارت و انگیزه بتوانند عملکردشان را بهبود بخشند. توانمندسازی فرایند ارزشی است که از مدیریت عالی سازمان تا پایین‌ترین رده امتداد می‌یابد [۲۱]. امروزه یکی از معیارهایی که در سازمان‌ها در جهت سبقت گرفتن از رقبای خود مدنظر است توجه به مدیریت منابع انسانی و به‌ویژه توانمندسازی کارکنان و اعضا در سازمان‌ها است [۲۲]. نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهمترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است زیرا نیروی انسانی نقش مهمی در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان دارد، یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار گردد اما فاقد نیروی انسانی مولد و با انگیزه باشد، به هدف خود نخواهد رسید. با توجه به این که نیروی انسانی کارآمد، شاخص عمده برتری یک سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر است، تأکید بر نیروی انسانی مؤثر و کارآمد نیز روبه افزایش است. یکی از مفاهیمی که در راستای بالندگی منابع انسانی مطرح گردیده، بحث توانمندی است [۴]. توانمندسازی حرکتی دائمی است و اهمیت آن در حال افزایش است؛ چرا که اساس توسعه در کسب و کارهای معاصر با تغییرات سریع محیطی، فناوری و افزایش رقابت همراه است و در این وضعیت، سازمان‌ها نیازمند افرادی هستند که بتوانند محصولات و خدمات خود را بهبود بخشند [۲۳].

توانمندسازی کارکنان^۵ به معنای دادن اختیارات و مسئولیت به کارکنان، و تشویق آنها برای شرکت در تصمیم‌گیری و غنی‌سازی آنها با اعتماد به نفس و آزادی عمل به شیوه خود بدون دخالت مستقیم مدیریت، عمدتاً باعث تقویت رابطه بین مدیریت و کارکنان، کمک به تشویق کارکنان و تقویت آنها برای مشارکت در تصمیم‌گیری، و شکستن یخ بین مدیریت و کارکنان، که توجه به توانمندسازی را به عنصری اساسی در موفقیت سازمان‌ها تبدیل می‌کند [۲۴]. محمدادی‌اظهار داشت که توانمندسازی کارمندان با تفویض اختیارات به سطوح پایین‌تر در سازمان، انگیزه کارمندان را برای کار افزایش می‌دهد [۲۵]. نمایندگی مرجعیت، واگذاری اختیارات به کارمندان برای انجام برخی از وظایف یا روند کار، وقتی مدیر برخی از اختیارات خود را برای کارمندانی که تجربه لازم را دارند و فضای لازم را برای انجام این وظایف به آنها اختصاص می‌دهد، داده و آنها باید پاسخگوی اعمال خود هستند [۲۶].

توانمندسازی یکی از ابزارهای سودمند ارتقای کیفی کارکنان و افزایش اثربخشی سازمانی تلقی می‌شود. به منظور کسب موفقیت در محیط در حال تغییر کسب و کار امروزی، سازمان‌ها به دانش، نظر، انرژی و خلاقیت تمام کارکنان نیازمندند [۲۰]. در توانمندسازی باید تلاش شود تا اهداف فردی و سازمانی با یکدیگر همسو شوند تا نتیجه مطلوب سازمان بدست آید. در نتیجه کارکنان علاوه بر اختیار نیازمند آموزش، اعتبار مالی و اطلاعات اساسی هستند تا در زمینه تصمیم‌های خود پاسخگو باشند [۲۷]. بسیاری از سازمان‌ها علاقه‌مندند فرایند توانمندسازی را اجرا کنند، زیرا معتقدند کارکنان توانمند می‌توانند در نیل

^۵Empowering employees^۶Mohamadeya

به اهداف مؤثر باشند. شواهد نشان می‌دهند که کارشناسان غیر توانمند، کم بهره‌ورتر، ناخشنودتر و کم نوآورتر هستند و محصولات و خدمات را با کیفیت پایین‌تری نسبت به کارشناسان توانمند ایجاد می‌کنند و با وجود کارشناسان ناتوان، سازمان نیز ناکارآمد می‌شود [۲۸]. توانمندسازی، اعضا را قادر می‌سازد تا در مواجهه با مشکلات و تهدیدها، از مقاومت و انعطاف‌پذیری بیشتری برخوردار باشند [۲۹].

۲-۲- مدیریت کیفیت جامع

مدیریت کیفیت جامع^۷ یک رویکرد مدیریتی است که ابداع آن به دهه ۱۹۵۰ برمی‌گردد. امروزه شرکت‌های خیلی کمی وجود دارند که می‌توانند از مدیریت کیفیت جامع صرف‌نظر کنند. مدیریت کیفیت جامع، جانشینی برای بعضی مفاهیم مدیریتی مثل مدیریت بر مبنای هدف، مدیریت مشارکتی، حلقه‌های کیفیت، ارزش افزوده و ارزیابی است [۳۰]. تعاریف مختلفی از مدیریت کیفیت جامع وجود دارد که به شرح زیر می‌باشد:

مدیریت کیفیت جامع یا فراگیر، عبارت است از: تعهد، تغییر مداوم، فراگیری مداوم، برنامه‌ریزی راهبردی، فعالیت‌های گروهی، بهبود مداوم و مشتری‌گرایی داخلی و خارجی [۳۱].

مدیریت کیفیت جامع یک فلسفه بهبود مستمر در سطح کل شرکت است و بر اساس این فلسفه، هدف اصلی یک سازمان برآوردن نیازهای مشتریان از طریق بهبود کیفیت محصول و خدمات است [۱۱]. مدیریت کیفیت جامع، روش نظام‌مند تایید شده برای برنامه‌ریزی و مدیریت فعالیت‌هاست که در هر نوع سازمان کاربرد دارد [۱۱].

مدیریت کیفیت جامع فلسفه‌ای است که بر بهبود مستمر به عنوان فرایندی که موجب افزایش رضایت مشتری می‌شود، تأکید دارد. این امر مستلزم مشارکت همه افراد در سازمان در توسعه مأموریت، چشم‌انداز، برنامه‌ها و تلاش برای بهبود مستمر است [۳۲].

مدیریت کیفیت جامع یک رویکرد مدیریتی و برای بهبود عملکرد سازمانی است. تأکید عمده مدیریت کیفیت جامع بر این است که هر کارمند و مدیری پاسخگوی بهبود مداوم کیفیت خدمات و محصولات شرکت باشد تا خواسته‌های مشتریان تامین شود [۳۳]. مدیریت کیفیت جامع به معنای مشارکت دادن تمامی کارکنان در عرضه محصول یا خدمات نهایی به مشتری است [۳۴]. مدیریت کیفیت فراگیر، نگرشی است که بر مبنای آن، مدیریت سازمان با مشارکت تمامی کارکنان، مشتریان و تامین کنندگان به بهبود مستمر کیفیت که به جلب رضایت مشتری منجر می‌شود، می‌پردازد [۳۵]. به طور کلی مدیریت کیفیت فراگیر را می‌توان اینگونه تعریف نمود: مدیریت کیفیت فراگیر، یعنی اقدام هوشمندانه، آرام و مستمر که تأثیر هم‌افزایی در جهت تامین اهداف سازمان دارد و در نهایت به رضایت مشتری، افزایش کارایی و ارتقای رقابت در بازار ختم می‌شود [۳۵].

متوانی (۲۰۰۵) ۷ فاکتور اساسی را برای اجرای مدیریت کیفیت جامع بیان کرده است: تعهد مدیریت ارشد، سنجش کیفیت و الگوگیری، مدیریت فرآیند، طراحی محصول، آموزش کارکنان و توانمندسازی، مدیریت کیفیت تأمین‌کننده، مشارکت و رضایت مشتری [۳۰]. سه رکن اصلی فلسفه مدیریت کیفیت فراگیر، یعنی مشتری محوری، فرآیندگرایی و ارتقای مستمر هم در رأس یک سازمان و هم در قاعده آن قابل درک و اجراست. مدیران ارشد سازمان از تحلیل فلسفه وجودی سازمان دورنما و رسالت آن فرآیندهایی کلیدی را تعیین می‌کنند و در راستای تحقق رسالت سازمان و پاسخگویی به نیازها و انتظارات مشتری‌ها همه افراد سازمانی را بسیج می‌کنند. کارکنان نیز از قاعده سازمان با ارتقای عملکرد فرآیندهای کلیدی با مدیران ارشد سازمان همگام و همراه می‌شوند. اعمال مدیریت کیفیت و رعایت اصول این شیوه مدیریتی رمز موفقیت سازمان بوده و علاوه بر رضایت مشتریان و ارتقای کیفیت باعث افزایش اثربخشی نیز می‌شود [۳۶].

^۷Total Quality Management(TQM)

^۸Motwani

۲-۲-۳- مدیریت دانش

امروزه دانش به یک منبع اصلی سازمان تبدیل شده است. این یک عنصر اساسی از شایستگی‌های افراد (ایجاد آنها همراه با نگرش و مهارت‌ها) و یک عنصر اساسی از سرمایه انسانی است [۱۷]. پیش از پرداختن به مفهوم مدیریت دانش، ضروری است که تعریفی از واژه «دانش» ارائه شود. بر طبق تعریف «داون پورت و پراساک»^۳: دانش به معنای جریان پیچیده‌ای از تجربیات ساخت یافته، ارزش‌ها، اطلاعات زمینه‌ای و بینش کارشناسی است که چارچوبی را برای ارزشیابی و تلفیق تجارب و اطلاعات جدید فراهم می‌کند که از تفکر افراد نشأت می‌گیرد. در سازمان‌ها، دانش را نه تنها در اسناد و منابع بلکه در کارهای روزمره سازمانی، فرایندها، عملکرد و هنجارهای سازمان می‌توان یافت. بت معتقد است: دانش با داده‌ها و اطلاعات تفاوت دارد. داده‌ها، حقایقی خام بوده و پس از سازماندهی شدن به اطلاعات تبدیل می‌شوند، در حالی که دانش به معنای اطلاعات معنی‌دار است. تمایز بین داده‌ها، اطلاعات و دانش تنها از طریق دورنمای کاربر یا ابزار خارجی بوجود می‌آید [۳۷]. دانش به صورت ضمنی و صریح قابل تفکیک است. دانش ضمنی ایده‌هایی است که در ذهن افراد است و دانش صریح می‌تواند در اسناد و پایگاه‌های دانش ارائه شود و به صورت الکترونیکی با دقت معقول انتقال یابد [۳۸]. پس از تعریف دانش می‌توان به تعریف و توضیح مدیریت دانش پرداخت. مدیریت دانش امکان دسترسی به تجربیات، دانش و تخصص را فراهم می‌کند که این عمل توانایی‌های جدیدی ایجاد می‌کند، عملکرد را بهبود می‌بخشد، نوآوری را افزایش می‌دهد، اطلاعات و سرمایه‌های دانش موجود در سازمان را به کار می‌گیرد، توزیع دانش و اطلاعات را در حوزه‌های مختلف سازمانی تسهیل می‌کند و اطلاعات و دانش را در فرایندهای روزانه کسب و کار ادغام می‌کند [۳۹].

مدیریت دانش یک فرایند سیستماتیک برای گرفتن و انتقال دانش است که مردم می‌توانند استفاده کنند [۴۰]. مدیریت دانش "درک می‌کند که دارایی‌های دانش شما چیست و چگونه می‌توانید از آنها سود کسب کنید." تمام تعاریفی که با هدف تعیین دقیق آنچه مدیریت دانش انجام می‌شود نتیجه‌گیری در این واقعیت است که مدیریت دانش با تقسیم سرمایه فکری با دیگران به توسعه سازمانی منجر می‌شود. گذشته از این، این تعاریف بیش از تحول فناوری یا صنعتی به اهمیت منابع انسانی اشاره دارند [۴۱].

جی شویل^۴ معتقد است که "مدیریت دانش به معنای سازماندهی جریان دانش بین دو قطب است: تولید دانش و استفاده از دانش. این روند به صورت دوره‌ای اتفاق می‌افتد. استفاده از دانش امکان تولید بیشتر آن را فراهم می‌کند" [۱۷]. تعریف ساده از مدیریت دانش عبارت است از: برانگیختن افراد به تسهیم دانش خود با دیگران. تعریف جامع و قابل قبول‌تری از مدیریت دانش توسط پتریش ارائه شده که عبارت است از: مدیریت دانش، کسب دانش درست، برای افراد مناسب، در زمان صحیح و مکان مناسب است، به گونه‌ای که آنان بتوانند برای دستیابی به اهداف سازمان، بهترین استفاده را از دانش ببرند [۱۱]. چانگ و لین^۵ (۲۰۱۵) چهار بعد از مدیریت دانش را شناسایی کردند: ایجاد دانش، ذخیره سازی، انتقال و کاربرد [۴۲]. استراتژی‌هایی که می‌توانند برای ایجاد، محافظت و استفاده از دارایی‌های دانش استفاده شوند، به منزله مدیریت دانش محسوب می‌شوند. هدف نهایی از روش‌های مدیریت کیفیت، بهبود کارایی و اثربخشی بهره‌برداری از دارایی‌های دانش است [۴۳]. مدیریت دانش نقش کلیدی در تضمین موفقیت کسب و کار یا مزیت رقابتی از طریق گرفتن و به اشتراک گذاشتن تجربه و اطلاعات به شمار می‌آید. اهمیت و مزیت راهبردی مدیریت دانش، توانایی سازمان در شناسایی درست منابع دانشی است که سازمان را در جهت کسب مزیت رقابتی بهبود می‌بخشد [۲۰].

^۳Down Port and Prasak^۴J. Schueppel^۵Chang and Lin

۳- پیشینه پژوهش

ترکاشوند و همکاران (۱۳۹۷) [۱۱] پژوهشی با عنوان مطالعه تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر مدیریت دانش انجام دادند که یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان داده است که تأثیر مؤلفه‌های مدیریت کیفیت جامع بر مدیریت دانش متفاوت بوده است. به عبارت دیگر یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد مؤلفه رهبری از مدیریت کیفیت جامع تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت دانش دارد ولی دیگر مؤلفه‌های این متغیر تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت دانش ندارند.

صادقی دروازه و همکاران (۱۳۹۷) [۲۰] پژوهشی با عنوان نقش قابلیت‌های فرایندی مدیریت دانش در توانمندسازی ساختاری منابع انسانی انجام دادند که نتایج پژوهش حاکی از تأثیر مثبت و معنادار مدیریت دانش بر توانمندسازی منابع انسانی است. در این میان، کاربرد دانش بیش از دیگر قابلیت‌ها، توانمندسازی ساختاری منابع انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

فلاح (۱۳۹۷) [۸] پژوهشی با عنوان شناسایی و تبیین پیشایندهای توانمندسازی منابع انسانی با رویکرد مدیریت دانش انجام داد که نتایج نشان می‌دهد برای توانمندسازی کارکنان از طریق هم‌افزایی بین دودسته عوامل فرهنگی و ظرفیت سازی، متغیر میانجی مدیریت دانش نقش بسیار مهمی را در سازمان بازی می‌کند.

سید عباس زاده و همکاران (۱۳۹۶) [۴۴] پژوهشی با عنوان توسعه منابع انسانی پایدار: اثرات کانال مدیریت دانش و عوامل سازمانی انجام دادند که نتایج نشان داد که عوامل سازمانی بر فرآیند مدیریت دانش تأثیر مثبت، مستقیم و معنادار؛ فرآیند مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی تأثیر مثبت، مستقیم و معنادار؛ و عوامل سازمانی به واسطه فرآیند مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی تأثیر غیرمستقیم، مثبت و معنادار دارد، لذا الگوی تجربی بدست آمده منطبق بر الگوی مفهومی پژوهش بود و نتیجه گیری کلی حاکی از ارتباط عوامل سازمانی با توسعه منابع انسانی با نقش میانجی فرآیند مدیریت دانش در میان کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی هرمزگان بود.

رجبی فرجاد (۱۳۹۵) [۹] پژوهشی با عنوان بررسی نقش میانجی قابلیت‌های مدیریت دانش در ارتباط بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و نوآوری انجام دادند که نتایج تحقیق نشان داد که اقدامات مدیریت منابع انسانی به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر نوآوری از طریق متغیر میانجی قابلیت‌های مدیریت دانش تأثیر دارد. از سوی دیگر، تحلیل داده‌ها نشان داد که اقدامات مدیریت منابع انسانی رابطه مثبتی با قابلیت مدیریت دانش دارد. به علاوه، اقدامات مدیریت منابع انسانی دارای تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم، از طریق میانجی مدیریت دانش بر نوآوری دارد.

احمدی و همکاران (۱۳۹۱) [۴۵] پژوهشی با عنوان رابطه مدیریت کیفیت فراگیر با توانمندسازی و ارزیابی عملکرد کارکنان انجام دادند که نتایج تحلیل آماری بدست آمده نشان داد که بین ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر با توانمندسازی رابطه معناداری وجود دارد و همچنین بین ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر با ارزیابی عملکرد رابطه معنی‌دار وجود دارد که از بین ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر با توانمندسازی، بعدهای حمایت و رهبری مدیران، پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری، مشتری‌مداری و بیمه کیفیت و از بین ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر با ارزیابی عملکرد بعدهای حمایت و رهبری مدیران و بیمه کیفیت رابطه قوی‌تری را نشان می‌دهند.

رزمجو و لکی (۱۳۹۰) [۴۶] پژوهشی با عنوان الگوی جامع توانمندسازی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) انجام دادند که نتایج نشان داد که حضور فعالانه کمیته امداد امام خمینی (ره) در عرصه‌های مختلف خدمت رسانی و پیدایش مشاغل و وظایف جدید و لزوم چند مهارتی شدن کارکنان، تواناسازی آنان را امری اجتناب ناپذیر کرده است. از طریق برنامه‌های توانمندسازی، ظرفیت‌های کاری با تفویض اختیار، افزایش مسئولیت در تصمیم‌گیری و احساس خود کارآمدی، افزایش می‌یابد و در نتیجه بهره‌وری و اثربخشی سازمان نیز بالا می‌رود. برای این کار زیرساخت‌هایی از جمله سرمایه، نیروی انسانی با انگیزه و نگرش همسو لازم است تا از طریق به کارگیری سه اصل مهم تسهیم کارکنان در اطلاعات، تعیین چارچوب تفویض اختیار به منظور تصمیم‌گیری و جایگزینی تیم‌های خود گردان در سلسله مراتب سازمان،

توانمندسازی میسر شود. آنچه از این طریق حاصل می‌شود افزایش وفاداری و حس تعلق کارکنان به سازمان است که در مشارکت فعال و ارائه ابتکار و خلاقیت نمود می‌یابد و در نهایت اسباب ارتقای بهره‌وری سازمان را پدید خواهد آورد.

علی احمدی و همکاران (۱۳۹۰) [۲۷] پژوهشی با عنوان بررسی نقش ابزارهای مدیریت دانش در توانمندسازی کارکنان با استفاده از AHP فازی انجام دادند که در این تحقیق به منظور رتبه‌بندی ابزارهای هفت‌گانه مدیریت دانش از روش AHP فازی بهره گرفته شد. نتایج نشان داد در میان ابزارهای هفت‌گانه «در کنار هم قرار دادن کارکنان با سابقه و جوان» و «آموزش‌های حین خدمت» بیشترین میزان تاثیر را بر توانمندسازی کارکنان داشته و «گردش شغلی» و «مرور بعد از عملیات» کمترین تاثیر را بر توانمندسازی کارکنان دارند.

ابوالوش و همکاران^۲ (۲۰۱۸) [۲۴] پژوهشی با عنوان نقش توانمندسازی کارکنان به عنوان یک متغیر واسطه‌ای بین مدیریت دانش و سیستم‌های اطلاعاتی بر عملکرد کارکنان انجام دادند که نتایج نشان داد که مدیریت دانش و سیستم‌های اطلاعاتی به طور مثبت و قابل توجهی توانمندسازی کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهند، که در آن دوم نیز بر عملکرد کارکنان تاثیر می‌گذارد. با این حال، نه مدیریت دانش و نه سیستم‌های اطلاعاتی ثابت نشده‌اند که ارتباط مثبتی با عملکرد کارکنان دارند. علاوه بر این، توانمندسازی کارکنان به طور مثبت و قابل توجهی رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد کارکنان را علاوه بر رابطه بین سیستم‌های اطلاعاتی و عملکرد کارکنان واسطه قرار داد.

هنرپور و همکاران^۳ (۲۰۱۸) [۱۲] پژوهشی با عنوان مدیریت کیفیت جامع، مدیریت دانش و نوآوری: یک مطالعه تجربی در واحدهای تحقیق و توسعه انجام دادند که نتایج نشان داد که بین مدیریت کیفیت جامع و مدیریت دانش رابطه متقابل وجود دارد. علاوه بر این، مدیریت کیفیت جامع و مدیریت دانش ارتباط مثبتی با نوآوری و نوآوری محصول نشان دادند. با توجه به اختلاف نظر بین رابطه مدیریت کیفیت جامع و نوآوری، این مطالعه از ارتباط مثبت بین مدیریت کیفیت جامع و نوآوری پشتیبانی می‌کند. این مطالعه از جمله اولین مطالعاتی است که شواهد تجربی راجع به رابطه متقابل مدیریت کیفیت جامع و مدیریت دانش را ارائه می‌دهد. تجزیه و تحلیل نشان می‌دهد که شرکت‌های تحقیق و توسعه با اجرای مدیریت کیفیت جامع در کنار مدیریت دانش نه تنها قادر به مدیریت کارآمد فعالیت‌های خود هستند، بلکه می‌توانند به طور نوآورانه عملکردی موثر داشته باشند.

آل تیت^۴ (۲۰۱۶) [۴۳] پژوهشی با عنوان نقش واسطه‌ای مدیریت دانش و تعدیل کننده بخش فرهنگ سازمانی بین عملکرد منابع انسانی و عملکرد سازمانی انجام دادند. نتایج مطالعه فرضیه‌ها را تایید می‌کند. از این رو، روش‌های مدیریت منابع انسانی به طور قابل توجهی عملکرد سازمانی را پیش بینی می‌کنند. مدیریت دانش رابطه بین عملکردهای مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی را واسطه قرار داد. سرانجام مشخص شد که فرهنگ سازمانی رابطه بین شیوه‌های مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی و همچنین رابطه بین عملکردهای مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش را تعدیل می‌کند. فرهنگ‌های سازنده نقش مثبتی در رابطه بین عملکردهای مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی دارند، در حالی که فرهنگ‌های دفاعی بر رابطه بین روش‌های مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش تاثیر منفی می‌گذارند. این مطالعه به محققان و مدیران اطلاع می‌دهد که هر دو مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی تاثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمان را تا حد قابل توجهی تعدیل می‌کنند.

^۱Abualoush et al

^۲Honarpour et al

^۳Al-Tit

حسینی و شیخ اسماعیلی^۵ (۲۰۱۶) [۱۶] پژوهشی با عنوان مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان انجام دادند که نتایج حاصل از مطالعه نشان می‌دهد که تمام فرضیه‌های جایگزین تأیید شده‌اند و بین مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. علاوه بر این، مدیریت دانش جنبه‌های توانمندسازی کارمندان در موسسات آموزش عالی را پیش بینی کرد.

لندزیون^۶ (۲۰۱۵) [۱۷] پژوهشی با عنوان مدیریت منابع انسانی در سیستم مدیریت دانش سازمانی انجام دادند که یک عامل اساسی در موفقیت هر سازمان ایجاد شرایطی برای توانایی بالقوه توسعه کارکنان است. بنابراین، نویسنده بر نقش مدیریت دانش در مدیریت منابع انسانی، ایجاد رقابت‌پذیری شرکت از طریق دانش و مهارت‌های کلیدی کارکنان و همچنین فرآیند تبدیل منابع انسانی در سرمایه فکری تمرکز دارد. این مقاله همچنین به شرایط فرهنگی مدیریت دانش، و مهمتر از همه، چگونگی ساخت دانش متمرکز فرهنگ شرکت توجه شده است.

استانزیس و برنزیس^۷ (۲۰۱۳) [۴۷] پژوهشی با عنوان مدیریت دانش و ادغام مدیریت کیفیت جامع: تأثیر بر استراتژی ملی جوانان انجام دادند که نتایج تحقیق آن‌ها بر لزوم مدیریت دانش به منظور دستیابی به تخصص بالایی در اجرای مدیریت کیفیت جامع تأکید می‌کند.

ثمیثمانی و حسن^۸ (۲۰۱۶) [۱۳] پژوهشی با عنوان مروری بر توانمندسازی کارمندان در عملکرد مدیریت کیفیت جامع انجام دادند که در این مقاله مسائل مربوط به توانمندسازی کارکنان، نیازهای آموزشی آنها، پیشنهادات و سایر موارد مرتبط با آن مورد بحث قرار می‌گیرد. مدیریت کیفیت جامع یک تکنیک مدیریتی است که توسط اکثر سازمان‌های تولیدی اتخاذ شده است. مدیریت کیفیت جامع به طور کلی به عنوان سازمانی در نظر گرفته می‌شود که با تکنیک‌های مختلف مدیریت زیر از طریق بهبود مستمر، به تولید محصولات با کمترین هزینه کمک می‌کند. توانمندسازی کارکنان ارائه قدرت تصمیم‌گیری به یک تیم یا یک فرد است. توانمندسازی کارکنان برای یک سازمان خوب است و کارمند این اختیار را دارد که تصمیمات خاصی را برای منافع سازمان اتخاذ کند. توانمندسازی به ایفای نقش گسترده‌تر در سازمان به عنوان صاحب فرآیند کمک می‌کند.

^۵Hasani & Sheikhesmaeili

^۶Lendzion

^۷STĂNCIUC و BRÂNZAȘ

^۸Thamizhmanii & Hasan

۴- مدل مفهومی پژوهش



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

۵- روش پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی می‌باشد. از نظر ماهیت توصیفی-همبستگی است. روش گردآوری اطلاعات استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای و جستجوهای اینترنتی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) استان ایلام است که طبق آمار منتشره از سوی سازمان ۴۱۴ نفر می‌باشند و حجم نمونه مورد مطالعه با استفاده از جدول مورگان ۲۰۰ نفر هستند که به صورت نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. داده‌های پژوهش به کمک روش میدانی جمع‌آوری شدند؛ به این ترتیب که پس از تدوین پرسشنامه و تایید استادان و صاحب‌نظران در اختیار جامعه آماری قرار گرفت. پرسشنامه پژوهش برگرفته از پرسشنامه‌های استاندارد مدیریت کیفیت جامع اسپینوال [۴۸]، توانمندسازی توماس و ولتهوس (۱۹۹۶) [۴۹]، مدیریت دانش نوناکا و تاکاچی (۱۹۹۵) [۵۰] است. در این پرسشنامه، برای سنجش مدیریت کیفیت جامع (۱-۸) سوال؛ توانمندسازی کارکنان (۹-۱۲) سوال و مدیریت دانش (۱۳-۲۸) سوال مطرح شد. شایان ذکر اینکه سوال‌ها با کمک مقیاس پنج‌تایی لیکرت (۱=خیلی کم تا ۵=خیلی زیاد) سنجیده شد. به منظور اندازه‌گیری پایایی از روش آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار spss استفاده شده است که نتایج ضریب آلفای به دست آمده در جدول ۱ گواه بر پایایی سوال‌های پرسشنامه پژوهش می‌باشد و روایی محتوایی آن‌ها توسط اساتید متخصص رشته مدیریت تایید شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزارهای spss و pls استفاده می‌شود.

جدول ۱. آلفای کرونباخ

متغیر	آلفای کرونباخ
مدیریت کیفیت جامع	۰/۸۰۷
توانمندسازی کارکنان	۰/۷۳۶
مدیریت دانش	۰/۸۷۴

^۱Aspinwall^۲Thomas & Velthouse^۳Nonaka & Takeuchi

۵-۱- تجزیه و تحلیل داده‌ها

ضریب همبستگی بین دو متغیر، ابزاری آماری است برای تعیین نوع و شدت رابطه آنها. این ضریب بین ۱ تا ۱- می‌باشد. مثبت بودن این ضریب، بیانگر رابطه مستقیم بین دو متغیر و منفی بودن آن نشان‌دهنده رابطه معکوس بین آنها می‌باشد. نزدیک بودن مقدار این ضریب به عدد یک (چه مثبت و چه منفی) نشان‌دهنده قدرت بالای رابطه بین آن دو متغیر می‌باشد. بررسی همبستگی بین دو متغیر، با یک آزمون فرض به صورت زیر انجام می‌گیرد:

H_0 = همبستگی معناداری وجود ندارد.

H_1 = همبستگی معناداری وجود دارد.

برای انجام این آزمون، با فرض نرمال بودن جامعه آماری و علی‌رغم اینکه طیف لیکرت در عمل مقیاس رتبه‌ای می‌باشد، اما ورود اطلاعات در نرم‌افزار به صورت عددی انجام پذیرفته است و می‌توان تغییرات متغیرها را بر اساس آنها تفسیر نمود اگر مقدار Sig (مقدار خطا در رد H_0) کمتر از ۰/۰۵ باشد نشان‌دهنده معنادار بودن آزمون و رد فرض H_0 است. به عبارتی بین دو متغیر همبستگی معناداری وجود دارد؛ ولی اگر مقدار Sig بزرگتر یا مساوی ۰/۰۵ باشد آزمون معنادار نبوده و فرضیه H_0 را نمی‌توان رد نمود و به عبارتی بین دو متغیر همبستگی معناداری وجود ندارد. برای استفاده از تکنیک‌های آماری ابتدا باید مشخص شود که داده‌های جمع‌آوری شده از توزیع نرمال برخوردار است یا غیر نرمال. بدین منظور در این مرحله به بررسی نتایج حاصل از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف در مورد هریک از متغیرها می‌پردازیم.

آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن متغیرها:

H_0 : داده‌ها دارای توزیع نرمال می‌باشند.

H_1 : داده‌ها دارای توزیع نرمال نمی‌باشند.

در این آزمون اگر معیار تصمیم کمتر از ۵٪ باشد فرض صفر رد می‌شود یعنی داده‌ها دارای توزیع نرمال نیستند. با توجه به اینکه در جدول ۲ سازه‌های توانمندسازی کارکنان و مدیریت دانش دارای Sig (مقدار خطا در رد H_0) کمتر از ۰/۰۵ هستند لذا فرضیه H_0 رد می‌شود و دارای توزیع نرمال نمی‌باشند، اما مدیریت کیفیت جامع دارای Sig بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد پس دارای توزیع نرمال است. لذا با توجه به اینکه دو سازه دارای توزیع نرمال نمی‌باشند و تعداد نمونه‌ها کم می‌باشند لذا برای آزمون مدل و فرضیه‌ها در این تحقیق از نرم افزار SMART-PLS3 استفاده می‌شود.

جدول ۲. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

عامل	مدیریت کیفیت جامع	توانمندسازی کارکنان	مدیریت دانش
Sig	۰/۲۰۰	۰/۰۳۱	۰/۰۱۲

۵-۱-۱- آمار توصیفی

اطلاعات نمونه مورد مطالعه در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. توزیع فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی

متغیر	سطوح متغیر	تعداد	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۴۹	۲۴/۵
	مرد	۱۵۱	۷۵/۵
سن	کمتر از ۳۵ سال	۲۳	۱۱/۵
	۳۵-۴۰ سال	۵۴	۲۷
	۴۰-۴۵ سال	۶۲	۳۱
	۴۵-۵۰ سال	۴۱	۲۰/۵
	بالای ۵۰ سال	۲۰	۱۰
	دیپلم	۳	۱/۵
تحصیلات	فوق دیپلم	۱۲	۶
	لیسانس	۹۶	۴۸
	فوق لیسانس	۸۷	۴۳/۵
	دکتر	۲	۱

۵-۱-۲- تحلیل استنباطی

به منظور آزمون مدل و بررسی فرضیات پژوهش از رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد. نرم افزار مورد استفاده در این پژوهش ۳ PLS Smart بود. برای بررسی مدل پژوهش و آزمون فرضیات از رویکرد سه مرحله ای (بررسی مدل اندازه گیری، برازش مدل کلی و بررسی مدل ساختاری) استفاده شد.

۵-۱-۲-۱- بررسی مدل اندازه گیری

در بررسی برازش مدل های اندازه گیری از شاخص های پایایی و روایی مدل های اندازه گیری استفاده می شود. در بررسی پایایی سه معیار ضرایب بارهای عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شد. از سوی دیگر در بررسی روایی از معیار روایی همگرا استفاده شد. در شکل (ضریب مسیر) بارهای عاملی بالاتر از ۰/۴ هستند بنابراین مطلوب ارزیابی می شوند.

جدول ۴. نتایج مدل اندازه گیری

متغیر	نماد	آلفای کرونباخ	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	ضریب تعیین (R^2)	پایایی ترکیبی (CR)
مدیریت کیفیت جامع	TQM	۰/۷۳۱	۰/۷۳۶	-	۰/۸۴۴
توانمندسازی کارکنان	EE	۰/۷۳۵	۰/۵۶۱	۰/۷۵۸	۰/۸۳۵
مدیریت دانش	KM	۱/۰	۱/۰	-	۱/۰

مقدار ضریب آلفای کرونباخ^{۲۲} که در ارزیابی قابلیت اطمینان سازگاری درونی مدل‌های انعکاسی قابل استفاده است. مقدار این ضریب، از ۰ تا ۱ متغیر است که مقادیر بالاتر از ۰/۷۰ تایید شده است. و مقادیر کمتر از ۰/۶۰ نامطلوب ارزیابی می‌شود [۵۱]. که باتوجه به جدول ۴ آلفای کرونباخ تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۷ می‌باشد و به طور مطلوب ارزیابی می‌شود. مقدار ضریب قابلیت اطمینان ساختاری^{۲۳} که در ارزیابی قابلیت اطمینان سازگاری درونی مدل‌های انعکاسی قابل استفاده است. مقدار این ضریب، از ۰ تا ۱ متغیر است که مقادیر بالاتر از ۰/۷۰ تایید شده است. و مقادیر کمتر از ۰/۶۰ نامطلوب ارزیابی می‌شود [۵۱]. که در این مدل تمامی متغیرها باتوجه به جدول ۴ بالاتر از ۰/۷۰ در وضعیت مطلوب ارزیابی می‌شوند. اعتبار همگرایی^{۲۴} همبستگی زیاد شاخص‌های یک سازه را در مقایسه با همبستگی شاخص‌های دیگر نشان می‌دهد که در مدل‌های انعکاسی ارزیابی شود. مقدار این ضریب، از ۰ تا ۱ متغیر است که مقادیر بالاتر از ۰/۵۰ تایید شده است. در این مدل تمامی متغیرها باتوجه به جدول ۴ بالاتر از ۰/۵۰ در وضعیت مطلوب ارزیابی می‌شوند.

۵-۱-۲-۲- بررسی مدل ساختاری

در بررسی برازش مدل ساختاری از معیارهای معناداری مقادیر t ، معیار R^2 استفاده می‌شود. معیار R^2 یا R Squares : دومین معیار ضروری برای بررسی برازش مدل ساختاری، بررسی ضرایب تعیین (R^2) مربوط به متغیرهای مکنون درونزای (وابسته) مدل است. این معیار برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار رفته و بیانگر تأثیر یک متغیر برونزا بر یک متغیر درونزا است. لازم به ذکر است مقادیر R^2 در داخل دایره‌های مدل نشان داده شده و تنها برای سازه‌های درونزا (وابسته) مدل محاسبه می‌شود و در مورد سازه‌های برونزا مقدار این معیار صفر است. داوری و رضازاده به نقل از چین^{۲۵} سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به عنوان ملاکی برای ضعیف، متوسط و قوی R^2 و زیاد بودن مقدار آن را نشان از برازش بهتر مدل معرفی می‌کنند که با توجه به مقدار آن در جدول ۴ و شکل ۳ قوی بودن مدل را نشان می‌دهد.

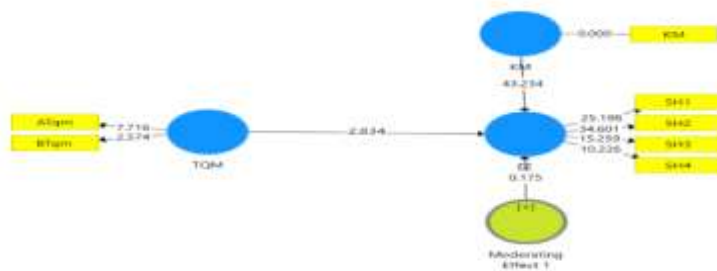
مقادیر معناداری t : برای ارزیابی برازش مدل ساختاری پژوهش از ضرایب معناداری Z یا همان مقادیر t -values استفاده می‌شود که با اجرای فرمان بوت استرپینگ مقادیر بر روی خطوط مسیرها نشان داده می‌شوند. اگر مقادیر t از عدد ۱/۹۶ بیشتر باشد، حاکی از صحت روابط بین سازه‌های مدل در سطح اطمینان ۹۵ درصد و نیز تأیید فرضیه‌های مرتبط با آن‌هاست که در شکل ۲ نشان داده شده‌اند.

^{۲۲}Cronbach Alpha

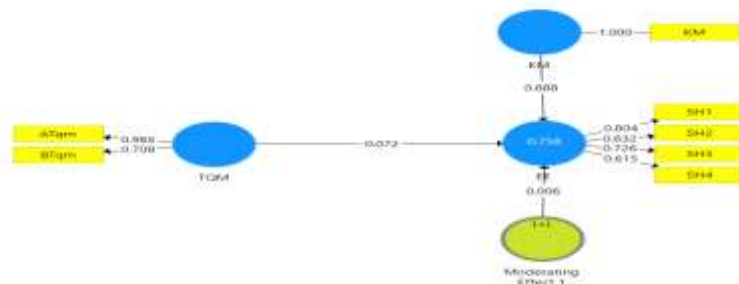
^{۲۳}Composite reliability

^{۲۴}Average variance extracted

^{۲۵}Chin



شکل ۲. ضریب معناداری (T-Value)



شکل ۳. ضریب مسیر استاندارد

۵-۱-۲-۳- برآزش مدل کلی

پس از تعیین مناسب بودن برازش مدل ساختاری، از معیار نیکویی برازش در بررسی برازش مدل کلی استفاده می‌شود. شاخص برازش در نرم افزار PLS3 در جدول ۵ قابل مشاهده می‌باشند.

جدول ۵. معیارهای نیکویی برازش مدل کلی

متغیرها	محدوده قابل قبول	مقدار مشاهده شده	نتیجه
SRMR	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۷۷	برازش مناسب
d-ULS	کمتر از ۰/۹۵	۰/۱۶۷	برازش مناسب
d-G	کمتر از ۰/۹۵	۰/۰۷۱	برازش مناسب
NFI	بیشتر از ۰/۵	۰/۸۶۹	برازش مناسب

با توجه به مقادیر بدست آمده، داده‌های جمع‌آوری شده برای اندازه‌گیری متغیرهای پنهان از کفایت و برآزش لازم برخوردارند و در نتیجه، نتایج حاصل از برآورد مدل کلی قابل اتکا و مورد اعتماد می‌باشد.

۵-۲-آزمون فرضیه‌ها

مطابق آنچه پیشتر در شکل‌های ۲ و ۳ نشان داده شد، جدول ۶ نتایج آزمون فرضیات پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۶. نتایج آزمون فرضیات پژوهش

شماره فرضیه	فرضیه‌های پژوهش	ضریب مسیر	آماره T	نتیجه
۱	مدیریت کیفیت جامع بر توانمندسازی کارکنان تاثیر معناداری دارد.	-۰/۰۷۲	۲/۸۳۴	تایید
۲	مدیریت دانش بر رابطه‌ی بین مدیریت کیفیت جامع و توانمندسازی کارکنان تاثیر معناداری دارد.	۰/۰۰۶	۰/۱۷۵	رد

۶- بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر توانمندسازی کارکنان با نقش تعدیلگر مدیریت دانش است که نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر می‌باشند:

فرضیه اول پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار بین مدیریت کیفیت جامع و توانمندسازی کارکنان تایید شد. با توجه به جدول ۶ و شکل ۲ مقدار t -value این فرضیه ۲/۸۳۴ (بالتر از ۱/۹۶) می‌باشد و حاکی از تایید این رابطه می‌باشد. نتیجه این فرضیه با تحقیقات احمدی و همکاران (۱۳۹۱)، رزمجو و لکی (۱۳۹۰)، ثمی‌زمانی و حسن (۲۰۱۰) و ... هم‌راستا می‌باشد و نشان می‌دهد که مدیریت کیفیت جامع تکنیکی است که می‌تواند به توانمندسازی کارکنان کمک کند. در هر سازمانی از جمله کمیته امداد امام خمینی (ره) کارکنان و منابع انسانی نقش موثری در موفقیت سازمان ایفا می‌کنند بنابراین از بهبود و توانمندسازی کارکنان می‌توان در جهت افزایش بهره‌وری و ارتقای ارائه خدمات در سازمان استفاده کرد. کمیته امداد امام خمینی (ره) سازمانی حمایتی در جهت تامین نیازها و حمایت از مددجویان می‌باشد و توانمندسازی کارکنان آن می‌تواند در جهت توانمندسازی مددجویان موثر باشد، بنابراین هر روش و برنامه‌ای که در جهت ارتقای عملکرد کارکنان و توانمندسازی آن‌ها مفید باشد به سازمان در جهت نیل به اهداف و رسالت آن کمک می‌کند. لازمه چنین تغییراتی در هر سازمانی داشتن دید کیفی به سازمان و تعهد مدیریت و حمایت وی از کارکنان می‌باشد لذا پیشنهاد می‌گردد مدیریت از مشارکت کارکنان حمایت کند و از ایده‌های آن‌ها استفاده نماید، محیطی آرام و اثربخش برای کارکنان فراهم نماید که بتوانند خلاق عمل کنند.

فرضیه دوم پژوهش مبنی بر نقش تعدیلگری مدیریت دانش بر رابطه‌ی بین مدیریت کیفیت جامع و توانمندسازی کارکنان آزمون شد که مقدار آماره آزمون یعنی t -value فرضیه برابر با ۰/۱۷۵ (کمتر از ۱/۹۶) می‌باشد که نشان‌دهنده این است که نقش تعدیلگری مدیریت دانش بر رابطه‌ی بین مدیریت کیفیت جامع و توانمندسازی کارکنان رد می‌شود. نتیجه این فرضیه با نتایج تحقیقات صادقی دروازه و همکاران (۱۳۹۷)، علی احمدی و همکاران (۱۳۹۰)، ابوالوش و همکاران (۲۰۱۸) و ... در یک راستا می‌باشد اما با نتایج تحقیقات رجبی فرجاد (۱۳۹۵) و استانزیس و برنزیس (۲۰۱۳) هم‌راستا نمی‌باشد و مدیریت دانش به عنوان متغیر تعدیلگر بر رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و توانمندسازی کارکنان تاثیری ندارد.

با توجه به مطالب ذکر شده اجرای کارآمد و استفاده از مدیریت کیفیت جامع به عنوان یک روش مدیریتی در سال‌های اخیر موردتوجه قرار گرفته است و منجر به افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد کارکنان و توانمندسازی آن‌ها در سازمان‌ها می‌شود و این منجر به افزایش رضایت مددجویان و ارتقای عملکرد آن‌ها شده و حتی می‌تواند در راستای اشتغالزایی مددجویان مفید باشد.

پیشنهاد می‌شود محققین آتی مدیریت دانش را به عنوان متغیر میانجی در نظر بگیرند و اثرات آن را در سازمان مشاهده نمایند. همچنین از متغیرهای دیگری همچون فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات، نوآوری و ... در سازمان استفاده نمایند و نتایج را گزارش دهند.

منابع

- [1] Kang, Y. J., Lee, J. Y., & Kim, H. W. (2017). A psychological empowerment approach to online knowledge sharing. *Computers in Human Behavior*, 74, 175-187.
- [2] Koberg, C. S., Boss, R. W., Senjem, J. C., & Goodman, E. A. (1999). Antecedents and outcomes of empowerment: Empirical evidence from the health care industry. *Group & organization management*, 24(1), 71-91.
- [۳] عباس پور، عباس، بدری، مرتضی، (۱۳۹۴)، رابطه بین توانمندسازی روانشناختی و عوامل موثر بر بهره‌وری منابع انسانی، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و چهارم، شماره ۷۹، ۷۳-۱۰۰.
- [۴] اسفندیاری، محمدجواد، آدابی، حمیدرضا، (۱۳۹۵)، بررسی رابطه بین مدیریت دانش و توانمند سازی روانشناختی منابع انسانی در شهرداری تهران، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال هشتم، شماره ۲۵، ص ۱۲-۲۴.
- [۵] کرمی، عباس، (۱۳۹۳)، بررسی تأثیر توانمندسازی کارکنان از طریق شبکه‌های اجتماعی، ایمیل و پیام‌های کوتاه در سازمان تأمین اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- [۶] میرسپاسی، نیلوفر، حسین زاده، نایب، (۱۳۹۷)، بررسی تأثیر توانمندسازی مدیران بر رضایت مشتری با تأکید بر نقش توانمندسازی کارکنان (مورد مطالعه: ادراک مرکزی بانک قوامین تهران)، فصلنامه مطالعات می‌ابع انسانی، سال هشتم، شماره ۳۰، ۱۰۷-۱۲۶.
- [۷] پاک طینت، اقبال، فتحی زاده، علیرضا، (۱۳۸۷)، توانمندسازی کارکنان: ضرورت‌ها و راهکارها، فصلنامه مدیریت، سال پنجم، شماره ۱۱.
- [۸] فلاح، محمد رضا، (۱۳۹۷)، شناسایی و تبیین پیشایندهای توانمندسازی منابع انسانی با رویکرد مدیریت دانش، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال دهم، شماره ۱، پیاپی ۳۱، ۱۳۳-۱۶۰.
- [۹] آقاوردی، بابک، مقدسی، علیرضا، شریف زاده، فتح، (۱۳۹۵)، عوامل موثر بر توانمند سازی نیروی انسانی به منظور تعالی سازمانی (مورد مطالعه: گمرک جمهوری اسلامی ایران)، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، سال پنجم، شماره بیست و یک، ۴۵-۷۰.
- [۱۰] هاشم زاده خوراسگانی، غلامرضا، علیرضایی، ابوتراب، میهن پرست، امیر رضا، (۱۳۹۷)، تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر بهره‌وری سبز، مدیریت بهره‌وری، شماره ۴۳، ص ۹۷-۱۲۷.
- [۱۱] ترکاشوند، فتنه، رضوی، سید علی اصغر، عاقلی، میثم، (۱۳۹۷)، مطالعه تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر مدیریت دانش (مطالعه موردی: سازمان اسناد و کتابخانه ملی)، رهیافت، شماره ۷۰، ص ۹۷-۱۲۰.
- [12] Honarpour, A., Jusoh, A., & Md Nor, K. (2018). Total quality management, knowledge management, and innovation: an empirical study in R&D units. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(7-8), 798-816.
- [13] Thamizhmanii, S., & Hasan, S. (2010). A review on an employee empowerment in TQM practice. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, 39(2), 204-210.
- [14] Ghadiri, A., Deldar Bahari, M., Arab Bafranit, F., Alami, M., Marziyeh Farzaneh, M., Timachi, M. (2013). The survey of Relationship between Total Quality Management and Financial Performance, *Institute of Interdisciplinary Business Research*, V.5, N.2, PP.590-598.
- [15] Chang, C. C., Chiu, C. M., & Chen, C. A. (2010). The effect of TQM practices on employee satisfaction and loyalty in government. *Total Quality Management*, 21(12), 1299-1314.
- [16] Hasani, K., & Sheikhesmaeili, S. (2016). Knowledge management and employee empowerment. *Kybernetes*.
- [17] Lendzion, J. P. (2015). Human resources management in the system of organizational knowledge management. *Procedia Manufacturing*, 3, 674-680.
- [۱۸] خیراندیش، مهدی، طوری، سارا، حواسی، سحر، (۱۳۹۵)، تأثیر مدیریت دانش بر توسعه سازمان از طریق نقش میانجی سرمایه فکری در دانشگاه هوایی شهید ستاری، نشریه علمی-ترویجی، سال ۱۲، شماره ۴۸، ۹۷-۱۱۸.

- [۱۹] رجبی فرجاد، حاجیه، (۱۳۹۵)، بررسی نقش میانجی قابلیت‌های مدیریت دانش در ارتباط بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و نوآوری، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، سال هشتم، شماره ۳، پیاپی ۲۵، ۲۳۹-۲۶۵.
- [۲۰] صادقی دروازه، سعید، شول، عباس، مزروعی نصرآبادی، اسماعیل، فرهادیان، علی، (۱۳۹۷)، نقش قابلیت‌های فرایندی مدیریت دانش در توانمندسازی ساختاری منابع انسانی، فصلنامه مدیریت راهبردی دانش سازمانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال اول، شماره ۱، ۴۹-۷۲.
- [۲۱] ابطی، سید حسین، خیراندیش، مهدی، (۱۳۸۹)، تأثیر مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان، فصلنامه نظارت و بازرسی - سال چهارم، شماره ۱۲، ص ۱۳۴-۱۵۶.
- [۲۲] رضایی، صلاح، (۱۳۹۰)، عوامل مؤثر بر توانمندسازی منابع انسانی در شرکت مخابرات کردستان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج.
- [23] Smith, Jans. (2000). Empowerment people, British library, second edit ional.
- [24] Abualoush, S. H., Obeidat, A. M., Tarhini, A., & Al-Badi, A. (2018). The role of employees' empowerment as an intermediary variable between knowledge management and information systems on employees' performance. VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems.
- [25] Mohamadaya, O. J. (2016). The Effect of Functional Empowerment on the Creativity Behaviour of the Employees in the Jordan Tourism Board: Case Study. Unpublished Master's Thesis, Middle East University, Amman.
- [26] Al-Jammal, H. R., Al-Khasawneh, A. L., & Hamadat, M. H. (2015). The impact of the delegation of authority on employees' performance at great Irbid municipality: case study. International Journal of Human Resource Studies, 5(3), 48-69.
- [۲۷] علی احمدی، علیرضا، جعفری اسکندری، میثم، صادقی، محمد ابراهیم، نوذری، حامد، (۱۳۹۰)، بررسی نقش ابزارهای مدیریت دانش در توانمندسازی کارکنان با استفاده از AHP فازی، نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، سال دهم، شماره ۲۷، ۶-۲۴.
- [۲۸] ملک پور، محدثه، باران دوست، رامبد، اصلی زاده، احمد، (۱۳۹۷)، نقش کار تیمی در توانمندسازی اعضای سازمان‌های مردم نهاد، جغرافیا و روابط انسانی، دوره ۱، شماره ۲، ۹۷۰-۹۸۸.
- [۲۹] گل پاگون، جواد، (۱۳۹۳)، بررسی رابطه توانمندسازی و سرمایه انسانی کارکنان مالی در واحدهای جهاد دانشگاهی شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- [۳۰] محمدیانی، زهرا، اسماعیلی، محمودرضا، وحدتی، حجت، (۱۳۹۷)، بررسی تأثیر تفکر استراتژیک بر مدیریت کیفیت جامع و رضایت مشتریان در نظام بانکی، پژوهش‌های مدیریت راهبردی، سال بیست و چهارم، شماره ۶۹، ص ۵۷-۸۲.
- [۳۱] زارعی، فاطمه، تقدیسی، محمد حسین و محبی فر، رفعت، (۱۳۹۲)، تأثیر مداخله آموزشی بر بکارگیری مفاهیم مدیریت کیفیت جامع، نشریه پایش، دوره ۱۳، شماره ۳۳، ۱-۴۰.
- [32] Dobrzański, L. A., & Roszak, M. T. (2008). Implementation and functioning of quality management in the research centre. Journal of achievements in materials and manufacturing engineering, 30(2), 197-203.
- [۳۳] کشاورزی، اکبر، رجایی پور، سعید، سماواتیان، حسین، (۱۳۹۶)، الگوی ساختاری اثر مؤلفه‌های مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد شغلی کارکنان ستادی با نقش تعدیل‌کننده عوامل سازمانی در دانشگاه‌های فرهنگیان، نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، سال شانزدهم، ۲۵۶-۲۶۸.
- [۳۴] شایان جهرمی، شاپورامین، احمدی، عباداله، باقری، کمال، (۱۳۹۳)، رابطه مدیریت کیفیت فراگیر با ارتباطات سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، شماره ۱۹، ۱۶۳-۱۷۶.
- [۳۵] مظفری، محمد مهدی، سجادی نیا، زهرا سادات، (۱۳۹۵)، مروری بر مفاهیم مدیریت کیفیت فراگیر، نوآوری و کارافرینی، دومین کنفرانس بین‌المللی پارادایم‌های نوین مدیریت.

- [۳۶] ذوالفقاری، رشید، کلانتری، مهدی، (۱۳۸۷)، تجزیه و تحلیل از سطح پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، مجله افکار مدرن در تحصیلات، (۱۰)، ۳، ۶۳-۷۶.
- [۳۷] شفیعی خانی، محمد، استپری، روح الله، (۱۳۸۵)، مدیریت دانش در سازمان، نشریه صنعت خودرو، شماره ۹۸.
- [۳۸] واعظی، رضا، متولی حبیبی، مسلم، (۱۳۸۵)، نگاهی دانش مدار به مدیریت دانش، نشریه مدیریت، شماره ۱۱۳-۱۱۴.
- [۳۹] قلی زاده آذری، مهرداد اله، اسدی، ش، (۱۳۸۴)، مدیریت دانش: عاملی برای رقابت گرایی و حیات سازمان ها، نشریه روش، شماره ۹۴.
- [40] Ahn, J. H., & Chang, S. G. (2004). Assessing the contribution of knowledge to business performance: the KP3 methodology. *Decision Support Systems*, 36(4), 403-416.
- [41] Bose, R. (2004). Knowledge management metrics. *Industrial management & data systems*.
- [42] Chang, C., & Lin, T. (2015). The Role of Organizational Culture in the Knowledge Management Process. *Journal of Knowledge Management*, 19(3), 433-455. <http://dx.doi.org/10.1108/JKM-08-2014-0353>
- [43] Al-Tit, A. A. (2016). The mediating role of knowledge management and the moderating part of organizational culture between HRM practices and organizational performance. *International business research*, 9(1), 43.
- [۴۴] سید عباس زاده، میرمحمد، حسنی، محمد، بازرگان، عباس، نامی، کلثوم، (۱۳۹۶)، فصلنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال نهم، شماره ۲، پیاپی ۳۴، ۱-۲۲.
- [۴۵] احمدی، عباد اله، شایان جهرمی، شاپور امین، زارعی، صدیقه، (۱۳۹۱)، رابطه مدیریت کیفیت فراگیر با توانمندسازی و ارزیابی عملکرد کارکنان، فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۲، پیاپی ۱۰، ۳۵-۵۴.
- [۴۶] رزمجو، منوچهر، لکی، عباس، (۱۳۹۰)، الگوی جامع توانمندسازی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره)، همایش ملی توانمندسازی با رویکرد جهاد اقتصادی در کمیته امداد امام خمینی (ره)، ۴۵۶-۴۸۴.
- [47] STĂNCIUC, A. M., & BRÂNZAȘ, B. V. (2013). Knowledge Management And Total Quality Management Integration: Impact On National Youth Strategy. In *Proceedings of the INTERNATIONAL MANAGEMENT CONFERENCE* (Vol. 7, No. 1, pp. 557-564). Faculty of Management, Academy of Economic Studies, Bucharest, Romania.
- [۴۸] مدنی، سید مهدی. (۱۳۸۸). مطالعه آمادگی کارمندان ادارات کل تربیت بدنی استان های آذربایجان شرقی، غربی و اردبیل در پذیرش مدیریت کیفیت جامع. دانشگاه شمال، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی.
- [49] Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment: An "interpretive" model of intrinsic task motivation. *Academy of management review*, 15(4), 666-681.
- [50] Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford university press.
- [۵۱] حنفی زاده، پیام، زارع و اسان، احد. (۱۳۹۱). روش تحلیل ساختارهای چند سطحی با استفاده از نرم افزار Smart PLS، تهران: انتشارات ترمه.