





دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی
دانشگاه الزهراء تهران

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی با توانمند سازی کارکنان
حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی کاشان

استاد راهنما:

دکتر مژده وزیری

پژوهشگر

فاطمه زلفی کاشانی

مهر ۱۳۹۰



دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی
دانشگاه الزهراء تهران

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی با توانمند سازی کارکنان
حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی کاشان

استاد راهنما:

دکتر مژده وزیری

استاد مشاور:

دکتر پروین صمدی

پژوهشگر

فاطمه زلفی کاشانی

مهر ۱۳۹۰

کلیه دستاورد های این پژوهش متعلق
به دانشگاه الزهراء (سلام الله علیه) می
باشد.

چکیده:

به منظور غلبه بر شرایط نامطمئن، پیچیده و پویا تنها راهی که پیش پای مدیران قرار دارد، داشتن نیروی انسانی توانمند و کارآمد که بنیاد ثروت و دارایی های حیاتی سازمان به حساب می آید، منافع بسیار زیادی برای کلیه موسسات و سازمانها خواهند داشت. هدف از پژوهش حاضر تعیین ارتباط یادگیری سازمانی با توانمند سازی کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی کاشان بوده است. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می باشد و جهت جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه توانمندسازی اسپریتزر ($a = .86$) و پرسشنامه یادگیری سازمانی تغییر یافته نیف ($a = 93\%$) استفاده شده است جامعه آماری تحقیق را کارمندان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی کاشان تشکیل داده اند که ۵۴۸ نفر بودند از این تعداد با توجه به فرمول نمونه گیری کوکران ۱۵۰ نفر به روش تصادفی سهمیه ای انتخاب شدند. نتایج در دو سطح آمار توصیفی (گرایش مرکزی، پراکندگی) و استنباطی (ضریب همبستگی، ضریب تعیین و آزمون t) با استفاده از نرم افزار Spss ۱۳ بدست آمد. نتایج تحقیقات نشان داد که بین احساس معنی دار بودن با یادگیری سازمانی کارکنان ارتباط معنی دار و مثبت ($.71$) در سطح 1% وجود دارد ($.63$). بین احساس شایستگی با یادگیری سازمانی کارکنان ارتباط مثبت و معنی دار وجود دارد ($.56$). بین احساس حق انتخاب با یادگیری سازمانی کارکنان ارتباط مثبت و معنی دار وجود دارد بین احساس مؤثر بودن با یادگیری سازمانی کارکنان ($.53$) در سطح 1% ارتباط مثبت و معنی دار وجود دارد ($.67$). بین احساس مشارکت با دیگران با یادگیری سازمانی کارکنان ارتباط مثبت و معنی دار وجود دارد نتایج حاصل از آزمون t نشان داد که احساس معنی دار بودن شغل در بین مولفه ها و احساس مشارکت با دیگران به ترتیب بالاترین و پایین ترین همبستگی را با یادگیری سازمانی دارا بودند

واژه کلیدی: یادگیری سازمانی، توانمند سازی، دانشگاه علوم پزشکی کاشان، احساس معنی دار بودن، احساس شایستگی، احساس حق انتخاب، احساس مؤثر بودن، احساس مشارکت با دیگران

کزین برتر اندیشه بر نگذرد
خداوند روزی ده رهنمایی

به نام خداوند جان و خرد
خداوند نام و خداوند جای

منت خدای را عزوجل، که طاعتش موجب قربت است و به شکر اندرش مزید نعمت . هر نفسی که فرو می رود ممد حیات است و چون بر می آید مفرح ذات . پس در هر نفسی دو نعمت است و بر هر نعمت شکری واجب . خداوند متعال را شاکرم که فرصت انجام و تکمیل پایان نامه را در سایه اساتید گرامی دریغ ننمود.

از سرکار خانم دکتر وزیري در مقام استاد راهنما، که این حقیر را از راهنمایی ها و کمک های بی دریغشان منتفع کردند نهایت تشکر را دارم و برای ایشان سلامتی و شادی را از درگاه خداوند متعال خواستارم.

همچنین از سرکار خانم دکتر صمدی به عنوان استاد مشاور، که همیشه در طول تحصیل در اتاق ایشان به روی من و سایر دوستان گشوده بود نهایت تشکر را دارم.

تقديم به

قلبهاي زندگي، ضربانهاي محبت و پيشكسوتان عرصه ايتار

مادر م و پدر م

و همچنين **همسر** مهربان و فداكار م

فهرست مطالب

فصل اول : کلیات تحقیق

۲.....	مقدمه.....
۴.....	بیان مسئله.....
۶.....	اهمیت و ضرورت مسئله.....
۷.....	اهداف پژوهش.....
۸.....	فرضیات پژوهش.....
۹.....	تعریف نظری و عملی واژگان و اصطلاحات.....
۹.....	تعاریف نظری.....
۱۱.....	تعاریف عملیات.....

فصل دوم: مبانی نظری تحقیق

۱۴.....	مقدمه.....
	۱
۱۵.....	بخش اول: یادگیری سازمانی.....
۱۶.....	یادگیری تک حلقه ای ، دو حلقه ای و سه حلقه ای و مدل کیم.....
۲۰.....	مفهوم یادگیری سازمانی.....
۲۳.....	عوامل یادگیری سازمانی.....
۲۴.....	سطوح یادگیری.....
۲۵.....	ویژگی های یادگیری سازمانی.....
۲۶.....	تفاوت یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده.....
۲۷.....	ابعاد سیستم های یادگیری سازمان.....

۲۷.....	چشم انداز مشترک.....
۲۸.....	فرهنگ یادگیری سازمانی.....
۲۹.....	کار و یادگیری گروهی.....
۳۰.....	به اشتراک گذاشتن دانش.....
۳۱.....	تفکر سیستمی.....
۳۲.....	رهبری مشارکتی.....
۳۲.....	توسعه شایستگی های کارکنان.....
۳۶.....	مدل قابلیت یادگیری سازمانی مارکوات.....
۳۷.....	تبدیل یادگیری فردی به یادگیری سازمانی.....
۴۰.....	موانع یادگیری سازمانی.....
۴۲.....	بخش دوم :توانمند سازی.....
۴۲.....	مفاهیم و تعاریف.....
۴۳.....	پیشینه توانمند سازی در جهان.....
۴۴.....	پیشینه توانمند سازی در نظام اداری ایران.....
۴۶.....	چرا باید کارکنان را توانمند کرد؟.....
۴۶.....	توانمند سازی یک فرایند نه یک رویداد.....
۴۸.....	فرایند توانمند سازی کارکنان.....
۵۱.....	ابعاد و سطوح توانمند سازی.....
۵۲.....	احساس شایستگی.....
۵۲.....	احساس خود مختاری.....
۵۳.....	داشتن احساس موثر بودن در کار.....
۵۳.....	احساس معنی دار بودن.....

۵۴.....	احساس اعتماد به دیگران.....
۵۴.....	عوامل موثر بر احساس توانمندی.....
۵۵.....	معایب و مزایای توانمندسازی.....
۵۶.....	معایب توانمند سازی کارکنان.....
۵۷.....	مدل توانمند سازی توماس و ولتهاوس.....
۵۸.....	مدل توانمند سازی روانشناختی عبداللهی.....
۵۹.....	دستاوردهای برنامه توانمندسازی.....
۶۲.....	پیشینه تجربی تحقیق.....
۶۲.....	تحقیقات داخل کشور.....
۶۵.....	تحقیقات خارجی.....
۶۸.....	جمع بندی.....

فصل سوم: روش تحقیق

۷۱.....	مقدمه.....
۷۱.....	روش تحقیق.....
۷۱.....	جامعه آماری.....
۷۱.....	نمونه آماری و روش نمونه گیری.....
۷۳.....	ابزار جمع آوری داده ها.....
۷۳.....	الف: یادگیری سازمانی.....
۷۴.....	ب: توانمندسازی کارکنان.....
۷۵.....	روش آماری تجزیه و تحلیل داده ها.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

مقدمه.....	۷۸
الف: تحلیل توصیفی داده ها.....	۷۹
۱. جنسیت.....	۷۹
۲. توانمند سازی.....	۸۰
۲-۱- احساس معنی داری شغل.....	۸۰
۲-۲- احساس شایستگی در شغل.....	۸۲
۲-۳- احساس داشتن حق انتخاب.....	۸۴
۲-۴- احساس موثر بودن.....	۸۶
۲-۵- احساس مشارکت با دیگران.....	۸۹
۲- یادگیری سازمانی.....	۹۱
ب: تحلیل استنباطی داده ها.....	۹۴
فرضیه اول پژوهش: یادگیری سازمانی و توانمند سازی.....	۹۴
فرضیه دوم پژوهش: یادگیری سازمانی و شایستگی شغلی.....	۹۵
فرضیه سوم پژوهش: یادگیری سازمانی و معنی دار بودن شغلی.....	۹۶
فرضیه چهارم پژوهش: یادگیری سازمانی و ایجاد موثر بودن در شغل.....	۹۷
فرضیه پنجم پژوهش: یادگیری سازمانی و مشارکت در شغل.....	۹۸
فرضیه ششم پژوهش یادگیری سازمانی و ایجاد حق انتخاب.....	۹۹

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

مقدمه.....	۱۰۱
خلاصه تحقیق.....	۱۰۱

۱۰۲.....	یافته های مربوط به تحقیق
۱۰۸.....	نتیجه گیری
۱۰۹.....	پیشنهادات کاربردی
۱۱۱.....	پیشنهادات پژوهشی
۱۱۱.....	محدودیت های تحقیق
۱۱۲.....	منابع و ماخذ
۱۱۲.....	منابع فارسی
۱۱۵.....	منابع لاتین

فهرست جداول

جدول ۱-۲-۳۶.....	سوابق مطالعات مولفه های یادگیری سازمانی استفاده شده در تحقیق
جدول ۲-۲-۴۷.....	ویژگی های رفتاری افراد توانمند شده و افراد توانمند نشده
جدول ۳-۲-۶۱.....	سوابق مطالعات توانمند سازی متغیر های استفاده شده در تحقیق
جدول ۱-۳-۷۳.....	اطلاعات جامعه آماری به تفکیک حوزه ستادی و جنسیت
جدول ۲-۳-۷۵.....	سوالات مربوط به هر یک از مولفه های توانمند سازی
جدول ۱-۴-۷۹.....	توزیع فراوانی آزمودنی های مورد مطالعه به تفکیک جنسیت
جدول ۲-۴-۸۰.....	توزیع فراوانی از مقیاس اول پرسشنامه توانمند سازی (احساس معنی داری شغل)
جدول ۳-۴-۸۱.....	شاخص های توصیفی وضعیت احساس معنی داری در شغل در بین پاسخگویان
جدول ۴-۴-۸۲.....	توزیع فراوانی از مقیاس دوم پرسشنامه توانمند سازی (احساس شایستگی در شغل)
جدول ۵-۴-۸۳.....	شاخص های توصیفی وضعیت احساس شایستگی در بین پاسخگویان

جدول ۴-۶- توزیع فراوانی از مقیاس سوم پرسشنامه توانمند سازی (احساس داشتن حق انتخاب...۸۴

جدول ۴-۷- شاخص های توصیفی وضعیت احساس حق انتخاب در بین پاسخگویان...۸۵
جدول ۴-۸- توزیع فراوانی از مقیاس چهارم پرسشنامه توانمند سازی (احساس موثر بودن در شغل)...۸۶

جدول ۴-۹- شاخص های توصیفی وضعیت احساس موثر بودن در شغل در بین پاسخگویان...۸۷
جدول ۴-۱۰- توزیع فراوانی از مقیاس پنجم پرسشنامه توانمند سازی (احساس مشارکت با دیگران)...۸۸

جدول ۴-۱۱- شاخص های توصیفی وضعیت احساس مشارکت با دیگران در بین پاسخگویان...۸۹

جدول ۴-۱۲- توزیع فراوانی نمره کل پرسشنامه یادگیری سازمانی...۹۰
جدول ۴-۱۳- شاخص های توصیفی مربوط به نمره کل پرسشنامه یادگیری...۹۳
جدول ۴-۱۴- شاخص های آزمون tI برای معنی دار بودن رابطه بین دو متغیر یادگیری سازمانی و توانمند سازی...۹۴

جدول ۴-۱۵- شاخص های آزمون tI برای معنی دار بودن رابطه بین دو متغیر یادگیری سازمانی و ایجاد شایستگی شغلی...۹۵
جدول ۴-۱۶- شاخص های آزمون tI برای معنی دار بودن رابطه بین دو متغیر یادگیری سازمانی و احساس معنی دار بودن شغلی...۹۶

جدول ۴-۱۷- شاخص های آزمون tI برای معنی دار بودن رابطه بین دو متغیر یادگیری سازمانی و احساس موثر بودن شغلی...۹۷
جدول ۴-۱۸- شاخص های آزمون tI برای معنی دار بودن رابطه بین دو متغیر یادگیری سازمانی و احساس مشارکت در شغل...۹۸

جدول ۴-۱۹- شاخص های آزمون tI برای معنی دار بودن رابطه بین دو متغیر یادگیری سازمانی و

احساس حق انتخاب در امور شغل..... ۹۹

فهرست شکل ها

شکل ۲-۱- چرخه کامل یادگیری..... ۱۷

شکل ۲-۲- یادگیری یک حلقه ای..... ۱۷

شکل ۲-۳- یادگیری دو حلقه ای..... ۱۷

شکل ۲-۴- مدل یادگیری فردی و سازمانی..... ۱۹

شکل ۲-۵- یادگیری سه حلقه ای..... ۲۰

شکل ۲-۶- مدل یادگیری سازمانی مارکوات ۳۶

شکل ۲-۷- الگوی مدیریت فرایند توانمند سازی کارکنان..... ۴۹

شکل ۲-۸- مدل توانمند سازی توماس و ولتهاوس..... ۵۷

شکل ۲-۹- مدل توانمند سازی روانشناختی نیروی انسانی..... ۵۹

شکل ۲-۱۰- الگوی پیشنهادی پژوهش..... ۶۱

فهرست نمودارها

نمودار ۴-۱- توزیع فراوانی به تفکیک جنسیت..... ۷۹

نمودار ۴-۲- توزیع فراوانی احساس معنی دار بودن در بین پاسخگویان..... ۸۰

نمودار ۴-۳- توزیع فراوانی احساس حق انتخاب در بین پاسخگویان..... ۸۲

نمودار ۴-۴- توزیع فراوانی احساس موثر بودن در بین پاسخگویان..... ۸۴

نمودار ۴-۵- توزیع فراوانی احساس مشارکت با دیگران در بین پاسخگویان..... ۸۶

نمودار ۴-۶- توزیع فراوانی احساس معنی دار بودن در بین پاسخگویان..... ۸۹

نمودار ۴-۷- توزیع فراوانی نمره های آزمودنی های مورد مطالعه نمره کل یادگیری سازمانی... ۹۲

فصل اول

مقدمه:

شتاب تحول در زمینه هایی چون جهانی شدن، پیچیدگی بیش از پیش مسائل جهانی و بروز پیچیدگی های ارتباطی و تحولات IT محور، ضمن دامن زدن به جو رقابت در سطح جهانی، ضرورت توسعه یافتگی چند جانبه نوع بشر را پیش آورده است (ابیلی، ۱۳۸۲، ص ۱۵)

ایجاد چشم انداز توسعه و پیشرفت مورد توافق همه اجزای سازمان و تلاش مستمر در تحقق چشم اندازمشترک و پرهیز از جستجوی منافع پراکنده فردی، پایبندی به این اصل مهم که محیط کاری صرفا برای کار کردن نیست و هدف باید بهتر کار کردن باشد و ضرورت تغییر و بهبود مستمر فرایند ها و فعالیت ها در جهت تحقق تعامل اثر بخش سازمان با محیط خود، بعنوان الزامات مهم یک سازمان پیشرو در گرو تربیت و پرورش مغز های مبتکر و متفکر و سرمایه گذاری لازم و تخصیص بودجه، انرژی و وقت کافی در این زمینه است هدف اصلی ایجاد فرصتهای یادگیری باید نه صرف یادگیری جدید، بلکه بهبود عملکرد و رویه های کاری کارکنان و رضایتمندی ذی نفعان باشد (همان منبع)

تاکید و تمرکز بر یادگیری در سازمانها بعنوان استراتژی مواجهه با چالشهای آتی تلقی می شود به عبارت دیگر، با افزایش بهم پیوستگی جهان، کسب و کارها بسیار پیچیده و پویا می شود و ناگزیر سازمانها نیز باید با روش های پیچیده و پویا با آن برخورد نمایند و سازمانهای یادگیرنده استعداد چنین کاری را دارند (قربانی زاده، ۱۳۸۷، ص ۱۵)

از آنجا که یکی از عوامل ناکامی مدیریت ها وابستگی شدید به منابع خارجی است ، آموزش و یادگیری سازمانی باید در جهت ارتقای توان کارکنان سازمان و بی نیازی سازمان از منابع خارجی سوق یابد (ا بیلی، ۱۳۸۲).

با توجه به یادگیری در سازمانها و نقش آنها در همنوایی با شرایط متحول محیطی از دهه های گذشته توجه بسیاری از پژوهشگران به آن جلب شده است بنابراین مدیران باید سیاستهای یادگیری و آموزش ذی نفعان سازمان را در صدر اولویت های خود قرار دهند(قربانی زاده، ۱۳۸۷)

بیان مساله:

امروزه سازمانها در سراسر جهان به دلیل تقاضاهایی که با آنها مواجهند نیازمند یادگیری در محیط کار، با سرعت بیشتر، هزینه ای کمتر و اثر بخش تر و نیز به نیروی کار منعطف که بسیار تحت تاثیر تغییرات روزمره بازار کار می باشند، هستند (زالی، ۱۳۸۵)

به نظر جیمز (۲۰۰۳) تغییر و تحولات عوامل محیطی، میزان پیچیدگی و ابهام را افزایش داده و مدیریت سازمانها را با چالشهای جدی مواجه کرده است (قربانی زاده، ۱۳۸۷)

در نتیجه سازمانها بدون یادگیری از تجربیات خود و دیگران توان مواجهه اثر بخش با چنین شرایطی را نخواهند داشت در این میان بسیاری از سازمانها راه حل را در افزایش قابلیت یادگیری سازمانی یا فته اند سائرت و مارچ (۱۹۶۳) کسانی بودند که برای اولین بار واژه یادگیری سازمانی را بکار بردند یادگیری سازمانی فرایند مستمر تطبیق با شرایط محیطی و تکامل است که طی آن گروههای درون سازمان تشویق می شوند تا مهارتها، دانش و اجماع درباره مقصد سازمان را توسعه دهند (قربانی زاده، ۱۳۸۷)

همچنین در بررسی ادبیات یادگیری سازمانی از این موضوع بعنوان نوعی سازگاری با محیط، انعطاف پذیری در مقابل تحولات و همچنین پاسخگویی به آن تعبیر شده است مایکل مارکوات (۱۹۹۶) نیز در این خصوص سازمان را ساختار و بدنه ای معرفی نموده که یادگیری فردی، گروهی و سازمانی در آن به نحو گسترده ای قابل تحقق است سنگه هم معتقد است در دنیایی کنونی که دنیای پیچیده همراه با تغییرات سریع است سازمانها در صورتی می توانند مزایای رقابتی خود را حفظ کنند که بصورت موجودی واحد و یکپارچه قادر به یادگیری سریعتر نسبت به رقبا باشند از آنجا که یکی از عوامل ناکامی مدیریت ها وابستگی شدید به منابع خارجی است، آموزش و یادگیری سازمانی باید در جهت ارتقای توان کارکنان سازمان و بی نیازی از منابع خارجی سوق یابد (ابیلی، ۱۳۸۲)

در نتیجه در سازمانهای توانمند، کارکنان همواره باید در حال یادگیری باشند (نادری، ۱۳۸۷)

در واقع توانمند سازی مجموعه ای از فنون انگیزشی است که از طریق افزایش سطوح مشارکت و خود تصمیم گیری برای بهبود عملکرد کارکنان طراحی شده است (جعفری، ۱۳۸۷)

توانمند سازی نفوذ مبتنی بر صلاحیت است که باید در افراد ایجاد شود توانمند سازی ایجاد شرایط و فضایی تعریف شده است که کارکنان بتوانند وظایفشان را بخوبی درک و با بهره وری مطلوب به انجام رسانند (لوکس و ساوری، ۲۰۰۱) به نظر اسپریتز (۱۹۹۵) توانمند سازی روا نشناختی بعنوان یک مفهوم انگیزشی متشکل از چهار بعد معناداری، شایستگی، داشتن حق انتخاب، موثر بودن تعریف شده است این ابعاد نشان دهنده یک جهت گیری شخصی به نقش کارمند در سازمان است در این خصوص دانشگاه علوم پزشکی کاشان بعنوان یک سازمان نقش مهمی در توانمند کردن کارمندان خود داشته است اما در انجام وظایف و آموزشهای خود با توجه به تجربه های پژوهشگر در دانشگاه علوم پزشکی کاشان به اهمیت توانمند سازی بصورت تخصصی بعنوان یکی از مهمترین عوامل موفقیت فرایند های توانمند سازی و مشارکت در تصمیم گیری ها بخصوص در حوزه ستادی توجه لازم را مبذول نداشته است اکنون با توجه به نقش این دانشگاه در توسعه علم و دانش و انتظارات وسیعی که از این سازمان وجود دارد پژوهشگر با این مساله مواجه است که در این نهاد علمی آیا کارکنان از توانمندی لازم برخوردار هستند؟ و اگر برخوردارند آیا بین یادگیری سازمانی با توانمند سازی کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی رابطه ای وجود دارد؟