



دانشگاه سبزگان

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه کارشناسی ارشد

بررسی نقش یادگیری سازمانی و نوآوری در فرهنگ مدیریت خطا
و ارتباط آن با عملکرد سازمانی

از:

فرزانه عبداللهیان

استاد راهنما:

دکتر محمود مرادی

اسفند ۱۳۹۱

اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ عَلَى نَبِيِّكَ مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

دانشکده ادبیات و علوم انسانی
گروه مدیریت (گرایش تولید)

بررسی نقش یادگیری سازمانی و نوآوری در فرہنگ مدیریت خطا و ارتباط آن با عملکرد سازمانی

از:

فرزانه عبداللہیان

استاد راهنما:

دکتر محمود مرادی

استاد مشاور:

دکتر کیخسرو یالکیده

اسفند ۱۳۹۱

تقدیم به پدر و مادر مهربان

و

خواهر عزیزم

که زیبایی و شگوه رسیدن به آرزوهایم را بدیون اطمینان، امید و حمایت آنان، مستم.

سربر آستان بزرگ خدای، می‌نم که در انجام این پایان نامه توفیقش طلیعه‌ی راهم بود و یاری اش پشتوانه‌ی کوشش‌م.

پاس می‌گزارم، بنموده‌های ارزنده و صورانه‌ی استاد ارجمند، جناب آقای دکتر مرادی که زحمت راهنمایی این پایان نامه را بر عهده گرفتند.

قدردانی می‌کنم از تلاش‌های استاد بزرگوار، جناب آقای دکتر یاکیده که در پیشبرد این پایان نامه مرا از اشارت‌های ارزنده‌شان بی‌نصیب

نگذاشتند.

بر خود لازم می‌دانم از دیگر اساتید گروه مدیریت که دلسوزانه مرا به سمت مرزهای علم و دانش راهنمایی کرده‌اند نیز، کمال تشکر را داشته باشم.

همچنین از بیماری دوستان خوبم، خانم باصفر دوست و فلاح شکر و قدردانی نموده و از درگاه خداوند آرزوی سلامتی، طول عمر و توفیق ایشان

را خواستارم.

شماره صفحات

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه	۲
۲-۱- بیان مسئله	۳
۳-۱- ضرورت و اهمیت انجام پژوهش	۳
۴-۱- اهداف پژوهش	۵
۵-۱- فرضیات پژوهش	۵
۶-۱- مدل مفهومی پژوهش	۵
۷-۱- قلمرو پژوهش	۶
۸-۱- تعریف مفهومی متغیرهای پژوهش	۶
۹-۱- تعریف عملیاتی متغیرهای پژوهش	۷
۱۰-۱- موانع و محدودیت‌های پژوهش	۸
۱۱-۱- جمع بندی	۹

فصل دوم: ادبیات موضوعی و مرور پیشینه

۱-۲- مقدمه	۱۱
۲-۲- تعریف خطا	۱۲
۳-۲- یادگیری از خطاهای سازمانی	۱۳
۱-۳-۲- فرایند یادگیری از خطاهای سازمانی	۱۴
۱-۳-۲-۱- کشف خطا	۱۵
۲-۳-۲-۱- اصلاح خطا	۱۵
۳-۳-۲-۱- علت یابی	۱۶
۲-۳-۲- محدودیت‌های یادگیری از شکست در سازمان‌ها	۱۶
۴-۲- یادگیری نیابتی از شکست و موفقیت	۱۷
۵-۲- مفهوم فرهنگ و اهمیت آن	۱۸
۶-۲- فرهنگ مدیریت خطا	۱۹
۱-۶-۲- ابعاد فرهنگ مدیریت خطا	۲۰
۱-۶-۲-۱- پذیرش و اداره کردن موثر خطا	۲۰
۲-۶-۲-۱- ارتباطات و تسهیم دانش در رابطه با خطا	۲۱
۳-۶-۲-۱- کشف سریع و تجزیه و تحلیل خطا	۲۱
۷-۲- مفهوم دانش سازمانی و اهمیت آن	۲۲
۸-۲- یادگیری سازمانی	۲۴
۱-۸-۲- لزوم استقرار یادگیری در سازمان	۲۴
۲-۸-۲- یادگیری و سطوح آن	۲۵
۳-۸-۲- یادگیری سازمانی از دیدگاه هابر	۲۷
۴-۸-۲- فرایند دینامیک یادگیری سازمانی	۳۰
۵-۸-۲- یادگیری سازمانی در قالب فرایندهای مکمل (رویکرد مکملی)	۳۲
۱-۵-۸-۲- یادگیری اکتشافی	۳۲
۲-۵-۸-۲- یادگیری استخراجی	۳۳

۳۳ ۲-۸-۳- یادگیری تبدیلی
۳۵ ۲-۹- یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده
۳۶ ۲-۱۰- نوآوری سازمانی
۳۶ ۲-۱۰-۱- مفهوم نوآوری سازمانی
۳۸ ۲-۱۰-۲- نوآوری سازمانی و اهمیت آن
۳۹ ۲-۱۱- مفهوم عملکرد سازمانی و اهمیت آن
۴۲ ۲-۱۲- رابطه‌ی فرهنگ و یادگیری سازمانی
۴۲ ۲-۱۳- رابطه‌ی یادگیری و نوآوری سازمانی
۴۳ ۲-۱۴- رابطه‌ی فرهنگ مدیریت خطا، یادگیری، نوآوری و عملکرد سازمانی
۴۴ ۲-۱۵- پیشینه‌ی پژوهش
۴۴ ۲-۱۵-۱- پیشینه‌ی داخلی
۴۶ ۲-۱۵-۲- پیشینه‌ی خارجی
۵۰ ۲-۱۶- جمع بندی
فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش	
۵۳ ۳-۱- مقدمه
۵۳ ۳-۲- روش پژوهش
۵۴ ۳-۳- جامعه آماری پژوهش
۵۴ ۳-۴- نمونه آماری پژوهش و تعیین حجم آن
۵۵ ۳-۵- نتایج آزمون بار تلت جهت کفایت نمونه
۵۶ ۳-۶- روش‌های گردآوری اطلاعات
۵۷ ۳-۷- پرسشنامه پژوهش
۵۸ ۳-۸- بررسی روایی و پایایی ابزار پژوهش
۵۸ ۳-۸-۱- روایی پرسشنامه
۶۰ ۳-۸-۲- پایایی پرسشنامه
۶۱ ۳-۹- متغیرهای پژوهش
۶۱ ۳-۱۰- روش‌های آماری تجزیه و تحلیل داده‌ها
۶۲ ۳-۱۰-۱- تحلیل همبستگی پیرسون با نرم افزار SPSS 19
۶۲ ۳-۱۰-۲- تحلیل رگرسیون با نرم افزار SPSS 19 و آزمون سبل به منظور سنجش نقش متغیر میانجی
۶۴ ۳-۱۰-۳- تحلیل مدل معادلات ساختاری با نرم افزار LISREL 8.50
۶۵ ۳-۱۰-۳-۱- تحلیل عاملی تأییدی و برازش مدل‌ها
۶۵ ۳-۱۰-۳-۲- تحلیل مسیر
۶۵ ۳-۱۱- شاخص‌ها یا معیارهای برازش مدل
۶۶ ۳-۱۱-۱- کای اسکوئر بهنجار یا نسبی (NC)
۶۶ ۳-۱۱-۲- معیار ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
۶۷ ۳-۱۱-۳- معیار برازش هنجار شده بنتلر-بونت (NFI)
۶۷ ۳-۱۱-۴- شاخص برازش هنجار نشده (NNFI)
۶۷ ۳-۱۱-۵- معیارهای نیکویی برازش (GFI)
۶۷ ۳-۱۱-۶- شاخص ریشه‌ی میانگین مربعات باقیمانده (RMR)
۶۸ ۳-۱۲- جمع بندی

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

۷۰	۱-۴- مقدمه
۷۰	۲-۴- آمار توصیفی
۷۱	۱-۲-۴- جنسیت پاسخ دهندگان
۷۱	۲-۲-۴- سطح تحصیلات پاسخ دهندگان
۷۲	۳-۲-۴- سابقه‌ی کاری پاسخ دهندگان
۷۳	۳-۴- بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها
۷۴	۴-۴- آمار استنباطی
۷۴	۱-۴-۴- آزمون فرضیه‌های پژوهش
۷۴	۱-۱-۴-۴- بررسی فرضیه اول
۷۵	۲-۱-۴-۴- بررسی فرضیه دوم
۷۶	۳-۱-۴-۴- بررسی فرضیه سوم
۷۷	۴-۱-۴-۴- بررسی فرضیه چهارم
۷۷	۵-۱-۴-۴- بررسی فرضیه پنجم
۸۰	۶-۱-۴-۴- بررسی فرضیه ششم
۸۳	۲-۴-۴- برآورد و آزمون مدل
۸۴	۳-۴-۴- برآورد و آزمون مدل‌های اندازه‌گیری
۸۴	۱-۳-۴-۴- سنجش مدل اندازه‌گیری فرهنگ مدیریت خطا
۸۷	۲-۳-۴-۴- سنجش مدل اندازه‌گیری یادگیری سازمانی
۸۹	۳-۳-۴-۴- سنجش مدل اندازه‌گیری نوآوری سازمانی
۹۱	۴-۳-۴-۴- سنجش مدل اندازه‌گیری عملکرد سازمانی
۹۳	۴-۴-۴- برآورد و آزمون مدل ساختاری پژوهش (مدل کامل)
۹۷	۵-۴- جمع بندی
	فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۹۹	۱-۵- مقدمه
۹۹	۲-۵- نتایج پژوهش
۹۹	۱-۲-۵- نتایج بدست آمده از تحلیل با نرم افزار SPSS
۱۰۳	۲-۲-۵- نتایج بدست آمده از تحلیل با نرم افزار LISREL
۱۰۴	۳-۵- پیشنهادات پژوهش
۱۰۴	۱-۳-۵- پیشنهادات کاربردی
۱۰۵	۲-۳-۵- پیشنهادات برای پژوهش‌های آتی
۱۰۸	منابع و مأخذ
۱۱۴	پیوست و ضمائم

شماره صفحات	فهرست جداول
۲۶	جدول ۱-۲ ماتریس یادگیری
۲۷	جدول ۲-۲ چارچوب یادگیری سازمانی هابر (۱۹۹۱)
۳۱	جدول ۳-۲ چارچوب یادگیری سازمانی کروسان و همکاران (۱۹۹۹)
۳۷	جدول ۴-۲ تقسیم بندی انواع نوآوری
۴۱	جدول ۵-۲ تقسیم بندی انواع سنجش عملکرد سازمانی
۵۶	جدول ۱-۳ نتایج آزمون بارتلت و کفایت حجم نمونه (KMO)
۵۷	جدول ۲-۳ ارزش گذاری طیف لیکرت
۵۷	جدول ۳-۳ شاخص‌ها و منبع سؤالات بر اساس ترتیب سؤالات پرسشنامه
۵۸	جدول ۴-۳ نتایج تحلیل عاملی و برازش مدل‌های اندازه گیری
۶۰	جدول ۵-۳ محاسبه پایایی پرسشنامه
۷۱	جدول ۱-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس جنسیت
۷۲	جدول ۲-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس سطح تحصیلات
۷۲	جدول ۳-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس سابقه کاری
۷۳	جدول ۴-۴ نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنف (K-S)
۷۵	جدول ۵-۴ نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به فرضیه اول
۷۵	جدول ۶-۴ نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به فرضیه دوم
۷۶	جدول ۷-۴ نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به فرضیه سوم
۷۷	جدول ۸-۴ نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به فرضیه چهارم
۷۸	جدول ۹-۴ رگرسیون سلسله مراتبی (متغیر وابسته: یادگیری سازمانی)
۷۸	جدول ۱۰-۴ رگرسیون سلسله مراتبی (متغیر وابسته: نوآوری سازمانی)
۷۹	جدول ۱۱-۴ رگرسیون سلسله مراتبی (متغیر وابسته: نوآوری سازمانی)
۸۰	جدول ۱۲-۴ رگرسیون سلسله مراتبی (متغیر وابسته: نوآوری سازمانی)
۸۱	جدول ۱۳-۴ رگرسیون سلسله مراتبی (متغیر وابسته: عملکرد سازمانی)
۸۱	جدول ۱۴-۴ رگرسیون سلسله مراتبی (متغیر وابسته: عملکرد سازمانی)
۸۵	جدول ۱۵-۴ شاخص‌های برازش مدل اندازه گیری فرهنگ مدیریت خطا
۸۷	جدول ۱۶-۴ شاخص‌های برازش مدل اندازه گیری یادگیری سازمانی
۸۹	جدول ۱۷-۴ شاخص‌های برازش مدل اندازه گیری نوآوری سازمانی
۹۱	جدول ۱۸-۴ شاخص‌های برازش مدل اندازه گیری عملکرد سازمانی
۹۳	جدول ۱۹-۴ شاخص‌های برازش مدل کامل
۹۵	جدول ۲۰-۴ ضرایب روابط در مدل کامل

شماره صفحات	فهرست اشکال
۵	شکل ۱-۱ مدل مفهومی پژوهش.....
۳۰	شکل ۱-۲ فرایند دینامیک یادگیری سازمانی کروسان و همکاران (۱۹۹۹).....
۴۴	شکل ۲-۲ مدل مفهومی جوانمرد و سخایی (۱۳۸۸).....
۴۵	شکل ۳-۲ مدل مفهومی عباسی و حجازی (۱۳۸۹).....
۴۷	شکل ۴-۲ مدل مفهومی ون دیک و همکاران (۲۰۰۵).....
۴۸	شکل ۵-۲ مدل مفهومی کارملی و شیفر (۲۰۰۸).....
۴۹	شکل ۶-۲ مدل مفهومی مورالز و همکاران (۲۰۱۱).....
۴۹	شکل ۷-۲ مدل مفهومی جیمنز و واله (۲۰۱۱).....
۵۱	شکل ۸-۲ مدل ساختاری پژوهش.....
۷۱	شکل ۱-۴ درصد فراوانی بر حسب جنسیت.....
۷۲	شکل ۲-۴ فراوانی بر حسب سطح تحصیلات.....
۷۳	شکل ۳-۴ فراوانی بر حسب سابقه کاری.....
۸۳	شکل ۴-۴ مدل تحلیلی پژوهش بر اساس خروجی نرم افزار LISREL.....
۸۵	شکل ۵-۴ تحلیل عاملی تأییدی عامل فرهنگ مدیریت خطا در حالت استاندارد.....
۸۶	شکل ۶-۴ تحلیل عاملی تأییدی عامل فرهنگ مدیریت خطا در حالت معناداری.....
۸۷	شکل ۷-۴ تحلیل عاملی تأییدی عامل یادگیری سازمانی در حالت استاندارد.....
۸۸	شکل ۸-۴ تحلیل عاملی تأییدی عامل یادگیری سازمانی در حالت معناداری.....
۸۹	شکل ۹-۴ تحلیل عاملی تأییدی عامل نوآوری سازمانی در حالت استاندارد.....
۹۰	شکل ۱۰-۴ تحلیل عاملی تأییدی عامل نوآوری سازمانی در حالت معناداری.....
۹۱	شکل ۱۱-۴ تحلیل عاملی تأییدی عامل عملکرد سازمانی در حالت استاندارد.....
۹۲	شکل ۱۲-۴ تحلیل عاملی تأییدی عامل عملکرد سازمانی در حالت معناداری.....
۹۴	شکل ۱۳-۴ تحلیل مسیر مدل کامل در حالت تخمین استاندارد.....
۹۵	شکل ۱۴-۴ تحلیل مسیر مدل کامل در حالت معناداری.....
۱۰۳	شکل ۱-۵ توالی روابط بین متغیرهای پژوهش.....

بررسی نقش یادگیری سازمانی و نوآوری در فرهنگ مدیریت خطا و ارتباط آن با عملکرد سازمانی

فرزانه عبداللهیان

دستیابی به عملکرد برتر و بهینه در محیط رقابتی امروز از مهم‌ترین عوامل حفظ و بقای سازمان‌ها می‌باشد. بی شک یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های سنجش موفقیت هر سازمانی، در سنجش عملکرد آن نهفته است. نوآوری به عنوان چالشی اساسی به منظور دستیابی به عملکرد برتر و حفظ مزیت رقابتی، در محیط متغیر امروزه به خصوص برای سازمان‌های دانش محور، از موضوعیت خاصی برخوردار است. نوآوری فعالیت پیچیده‌ای است که دانش جدید را در جهت تحقق اهداف تجاری به کار می‌گیرد. مهم‌ترین محرک نوآوری در سازمان، یادگیری می‌باشد که این دانش جدید را به منظور خلق ایده و اندیشه‌های بدیع فراهم می‌کند. از رویکرد های مهم در فرایند یادگیری سازمانی توجه به آن در قالب ظرفیت جذب سازمان است که موجب می‌شود دانش اکتسابی سازمان به طور پیوسته تکمیل و مورد بازنگری قرار گیرد و دانش پایدارتری برای سازمان خلق شود. خطا و شکست‌های سازمانی نزدیک به دو دهه است که به عنوان منبعی موثر در ارتقا یادگیری سازمانی مورد توجه واقع شده است. توانایی یادگیری از خطا و شکست‌های سازمانی به عنوان منبعی مهم در یادگیری سازمانی جزء ضروری برای نوآوری سازمانی و انطباق و موفقیت در محیط‌های متلاطم و پیچیده معرفی شده‌اند بدین منظور، نیازمند استقرار فرهنگی در سازمان هستیم که نه تنها خطا و شکست‌های سازمانی را نادیده نمی‌گیرد بلکه به نتایج مثبت آن‌ها چون یادگیری و نوآوری که موجب بهبود بلند مدت‌تر عملکرد سازمانی می‌شود، توجه می‌کند. چنین فرهنگی با عنوان فرهنگ مدیریت خطا در سازمان معرفی شده است.

تحقیق حاضر در پی بررسی رابطه‌ی فرهنگ مدیریت خطا با یادگیری، نوآوری و عملکرد سازمانی است و در نهایت به دنبال پاسخ گویی به این سؤال است که یادگیری و نوآوری سازمانی در رابطه‌ی بین فرهنگ مدیریت خطا و عملکرد سازمانی چه نقشی دارد. جامعه آماری این تحقیق کلیه مدیران واحدهای سازمانی شرکت‌های داروسازی پذیرفته شده در بازار بورس تهران که یکی از مهم‌ترین صنایع دانش محور در کشور است، می‌باشد. تحلیل داده‌ها بر اساس ۱۵۳ پرسشنامه جمع آوری شده از نمونه‌ی آماری صورت گرفته است. به منظور بررسی فرضیات تحقیق از آزمون‌های همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی و آزمون سبل و به منظور برآزش مدل از روش مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که بین فرهنگ مدیریت خطا، یادگیری، نوآوری و عملکرد سازمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد و یادگیری و نوآوری سازمانی در رابطه‌ی بین فرهنگ مدیریت خطا و عملکرد سازمانی نقش متغیرهای میانجی دارند.

کلمات کلیدی: فرهنگ مدیریت خطا، یادگیری از خطاهای سازمانی، دانش سازمانی، یادگیری سازمانی، نوآوری سازمانی، عملکرد سازمانی.

Abstract**Error Management Culture and Its Relationship with Organizational Performance: The Role of Learning and Innovation**

Farzaneh Abdollahian

Achieving superior performance in competitive environment is a key factor in the survival of organizations. One of the most important components of measuring the success of organization lies in its performance measurement. Innovation has particular relevance as a challenge to achieve optimum performance and maintain competitive advantage in today's changing environment, especially for knowledge-based organizations. Innovation is a complex activity that applies new knowledge in order to achieve business goals. The main driver of innovation is learning which provides this new knowledge to create innovative ideas and thought. Critical approach to organizational learning process is in terms of absorptive capacity that the acquired knowledge is reviewed and completed continually to create the sustainable knowledge. Organizational failures and errors were considered as effective source in promoting organizational learning. The ability to learn from the mistakes and failures of the enterprise is introduced as an important source of organizational learning which is necessary for organizational innovation and adaption in a complex and turbulent environment. It needs a favored culture in the organization which not only does not overlook organizational failures but acknowledge positive results of errors. This culture is presented as error management culture in the organization.

The present study sought to examine the relationship between error management culture, learning, innovation and organizational performance and principal objective is to investigate the roles of organizational Learning and innovation in the relation between error management culture and organizational performance. Managers of pharmaceutical companies listed in Tehran Stock Exchange are population in this study. Data analysis was based on a sample of 153 questionnaires. Pearson correlation, hierarchical regression analyzes and Sobel test were used to evaluate hypotheses. In addition, evaluation the model was based on structural equation modeling approach. The results indicate, there is a significant positive relationship between the error management culture, organizational learning, innovation and performance. Organizational learning and innovation mediate the relation between error management culture and organizational performance.

Keywords: Errormanagement culture, learning from organizational errors, Organizational knowledge, Organizational learning, Organizational innovation, Organizational performance.

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

شکست یا خطا یکی از حقایق زندگی است که بیشتر سازمان‌ها نمی‌توانند از آن بگریزند و اهمیت فهم و یادگیری از خطاهای سازمانی نیازی است که اخیراً افزایش یافته است. یادگیری از خطا، منبع دانشی پایدار را برای سازمان‌ها فراهم می‌کند. در واقع دانش کسب شده از خطاهای سازمانی در حافظه‌ی سازمانی ذخیره شده و نسبت به دانش کسب شده از موفقیت‌های سازمانی دیرتر کم بها می‌شود، بنابراین تأثیر بلندمدت‌تری در بهبود عملکرد سازمانی دارد. شکست یا خطاهای سازمانی همانند یک نقشه‌ی راهنما شکاف‌های دانشی را نشان داده و توجه تصمیم‌گیرندگان سازمانی را به مسائل و نقاطی که در آن دانش سازمانی باید بازبینی یا تغییر داده شود جلب می‌کنند. به عبارت دیگر می‌توان گفت سازمان‌هایی که پی در پی موفقیت را تجربه می‌کنند نسبت به دانش سازمانی خود مغرور شده در نتیجه از توجه به محیط بیرونی و تغییرات آن باز می‌مانند و تلاش برای بهبود و تغییر دانش را نادیده می‌گیرند. این رویه موجب می‌شود که سازمان در بلند مدت شکست بزرگ‌تری را تجربه کند.

با توجه به نکات ذکر شده اهمیت جایگاه خطا در سازمان و بحث یادگیری از آن روشن می‌شود. از سوی دیگر پرواضح است که مهم‌ترین دستاورد یادگیری برای هر سازمانی بهبود و ارتقا نوآوری می‌باشد. با ارتقا نوآوری، سازمان سریع‌تر به چالش‌های محیطی پاسخ گفته و به بهبود عملکرد که هدف نهایی هر سازمانی است و بقای آن را در یک محیط رقابتی تضمین می‌کند، دست می‌یابد. اما چگونه می‌توان از خطا و نتایج مثبت آن چون یادگیری و نوآوری بهره برد؟

استقرار فرهنگ مدیریت خطا در سازمان راهکاری است که یادگیری از خطاهای سازمانی را به عنوان منبعی برای توسعه و بهبود یادگیری سازمانی، تسهیل کرده و موجب بهبود بلند مدت و پایدار در نوآوری و عملکرد سازمانی می‌شود. مدیریت خطا به دنبال از بین بردن خطاها در سازمان نیست بلکه بیشتر تلاش می‌کند با خطا و نتایج پس از وقوع آن برخورد کند. وجود فرهنگ مدیریت خطا تضمین می‌کند که خطا در سازمان گزارش می‌شود نتایج منفی‌اش کنترل شده و کاهش می‌یابد.

در این فصل سعی شده است کلیات تحقیق در قالب بیان مسئله، ضرورت و اهمیت انجام تحقیق، اهداف تحقیق و ... تشریح شود.

۲-۱- بیان مسئله

امروزه با شکل‌گیری محیط‌های پیچیده رقابتی، تنها سازمان‌هایی می‌توانند به فعالیت خود ادامه دهند که عملکرد خود را در قابلیت‌های مهم سازمانی همچون نوآوری تقویت نمایند که در مطالعات بسیاری رابطه‌ی معنادار نوآوری با عملکرد مالی سازمان تایید شده است (معطوفی و همکاران، ۱۳۸۹). انجام فعالیت‌های نوآورانه به عنوان منبعی پایان‌ناپذیر برای دستیابی به مزیت رقابتی، یک فعالیت پویا و نامحدود برای سازمان‌ها می‌باشد (آزاد و ارشدی، ۱۳۸۸). از سوی دیگر یادگیری به عنوان اصلی‌ترین محرک نوآوری، موجب تقویت قابلیت‌های سازمان می‌شود. به عبارت دیگر تعهد سازمان به یادگیری، یا میزان ارزشی که سازمان برای یادگیری و رشد آن قائل است بر توسعه جو یادگیری و استقبال از ایده‌های نو در سازمان اثرگذار خواهد بود (معطوفی و همکاران، ۱۳۸۹). یکی از منابع یادگیری سازمانی یادگیری از خطاها یا شکست‌های سازمانی است اما هنوز به طور کامل مشخص نشده است که بهبود عملکرد سازمانی با افزایش تجربه سازمان به واسطه کدام نوع یادگیری (یادگیری از موفقیت، شکست‌های سازمانی یا ترکیب هر دو) شکل می‌گیرد (Madsen & Desai, 2010). هر سازمانی با خطاها مواجه می‌شود، خطاها می‌توانند منجر به نتایج منفی (مثل از دست دادن زمان، ایجاد کالاهای معیوب، کمبودهای کیفیت و تولید، فقدان مشتری یا حتی آسیب‌های فیزیکی) شوند همان طوری که می‌توانند نتایج مثبت مثل یادگیری و نوآوری را داشته باشند (Van Dyck, Frese, Baer, & Sonnentag, 2005). توانایی یادگیری از شکست یا خطا به عنوان جز ضروری برای نوآوری سازمانی، انطباق و موفقیت در یک محیط متغیر بیان شده است. وجود فرهنگ مدیریت خطا به عنوان عاملی حیاتی و تسهیل‌گر در سازمان‌ها منجر می‌شود که خطا و نتایج مثبتشان (چون یادگیری و نوآوری سازمانی) نادیده گرفته نشود و از نتایج منفی آن‌ها جلوگیری به عمل آید. اما مسئله‌ی اصلی این است که فرهنگ مدیریت خطا چگونه می‌تواند از طریق ارتقا یادگیری و نوآوری، عملکرد سازمانی را بهبود ببخشد؟^۱ بدین منظور به بررسی یکی از صنایع مهم حاضر در بورس اوراق بهادار تهران یعنی صنعت داروسازی که از جمله صنایع مهم در بخش تولیدی است، می‌پردازیم. در نهایت نشان خواهیم داد که وجود فرهنگ مدیریت خطا چه تأثیری بر عملکرد سازمانی دارد و نقش یادگیری و نوآوری سازمانی در این رابطه چگونه است.

۳-۱- ضرورت و اهمیت انجام پژوهش

با توجه به گسترش پویایی‌های محیطی و افزایش رقابت در محیط‌های کسب و کار، سازمان‌هایی می‌توانند بقاء خود را در چنین محیطی تضمین کنند که به واسطه نوآوری و ایجاد تمایز، مزیت رقابتی خود را حفظ کنند.

^۱ شایان ذکر است با توجه به این که در زمان تصویب طرح پژوهشی (پروپوزال) عنوان پایان نامه به صورت فعلی تصویب گردید ولی در مرحله انجام تحقیق و مطالعات میدانی و فرایند پژوهش و تحلیل روابط بین متغیرها، به موضوع اصلی با عنوان "بررسی نقش یادگیری سازمانی و نوآوری در رابطه‌ی بین فرهنگ مدیریت خطا و عملکرد سازمانی" رسیدیم. اما به دلیل زمان بر بودن فرایند تغییر و اصلاح عنوان پروپوزال، به همین شکل در پایان نامه درج شد.

برای در امان بودن در چنین محیطی، سازمان‌ها باید قادر باشند که با پیچیدگی و تغییر سریع فزاینده مقابله کنند. بنابراین، شرکت‌ها با ایجاد ظرفیت برای نوآوری قادرند که به چالش‌ها سریع‌تر پاسخ دهند و محصولات جدیدی را استخراج کنند و فرصت‌های بازار بهتری نسبت به شرکت‌های بدون نوآوری داشته باشند (Jiménez-Jiménez & Sanz-Valle, 2011). همان طور که بیان شد از اصلی‌ترین محرک‌های نوآوری، یادگیری است. یادگیری از خطاهای سازمانی، موجب بهبود عملکرد سازمان در طولانی مدت می‌شود در واقع نوآوری سازمانی‌ای که به واسطه‌ی یادگیری از خطاهای سازمانی رخ می‌دهد تأثیر بلندتری در عملکرد سازمانی دارد.

در تحقیقات اخیر اثبات شده است که سازمان‌ها به طور مؤثرتری از شکست‌ها نسبت به موفقیت‌ها یاد می‌گیرند. دانش بدست آمده از شکست با سرعت کمتری نسبت به دانش بدست آمده از موفقیت مستهلک یا کم بها می‌شود (Madsen & Desai, 2010). برای مثال سیتکین^۱ (۱۹۹۲) بیان می‌کند که شکست برای یادگیری سازمانی نسبت به موفقیت منبع مؤثرتری است. نوناکا و تاگوچی^۲ (۱۹۹۵) در گزارشی بیان کردند که مهندسين هوندا دریافتند که موفقیت، از شکست‌ها متولد می‌شود. همچنین لئونارد بارتون^۳ (۱۹۹۵) بیان کرد که یادگیری از شکست‌های هوشمند، نشان اصلی شرکت‌های نوآور است (Cannon & Edmondson, 2001). در نتیجه افراد و سازمان‌ها باید از شکست‌های خود بیاموزند اما هنوز سازمان‌ها به ندرت به طور سیستماتیک از شکست می‌آموزند (Cannon & Edmondson, 2005). فرهنگ مدیریت خطا پیش‌نیازی است که یادگیری از شکست‌های سازمانی، نوآوری و به تبع آن بهبود عملکرد را تسهیل می‌کند.

به علت تازگی موضوع و عدم بررسی آن در سازمان‌های کشور، بر آن شدیم که شرایط و زمینه‌های مدیریت خطا و به عبارت بهتر چگونگی برخورد سازمان‌های کشور با خطا یا شکست‌های سازمانی که منبعی مؤثر در یادگیری و نوآوری است را بررسی کنیم و اگر چنین فرهنگی در سازمان‌های کشور وجود دارد تأثیر آن بر عملکرد سازمانی چگونه است.

در تحقیق حاضر یکی از صنایع مهم کشور؛ یعنی صنعت داروسازی مورد بررسی قرار می‌گیرد. صنعت داروسازی در بخش تولیدی کشور از جایگاه ارزشمندی برخوردار است که به دو عامل فناوری و نیروی انسانی، به طور یکسان توجه دارد و به منظور ارائه محصولات و فرایندهای بدیع نیازمند راهکارهای خلاق و نوآورانه هستند. استقرار فرهنگ مدیریت خطا در سازمان‌های داروسازی به عنوان بخشی از نظام سلامت کشور؛ از یک سو به منظور جلوگیری از نتایج منفی خطاها که آثار جبران ناپذیری را به دنبال دارد، و از سوی دیگر به منظور تقویت نتایج مثبت خطاها چون نوآوری و یادگیری به دلیل تأثیر مثبتی که بر عملکرد این سازمان‌ها دارد، ضرورتی اجتناب ناپذیر است.

¹ Sitkin

² Nonaka & Takeuchi

³ Leonard-Barton

۴-۱- اهداف پژوهش

این تحقیق به منظور دستیابی به اهداف زیر انجام شده است:

هدف اصلی:

- بررسی رابطه‌ی بین فرهنگ مدیریت خطا و عملکرد سازمانی

اهداف جزئی:

- تبیین نقش یادگیری سازمانی در رابطه‌ی بین فرهنگ مدیریت خطا و نوآوری سازمانی
- تبیین نقش نوآوری سازمانی در رابطه‌ی بین یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی
- تبیین نقش یادگیری و نوآوری سازمانی در رابطه‌ی بین فرهنگ مدیریت خطا و عملکرد سازمانی

۵-۱- فرضیات پژوهش

فرضیات تحقیق، روابط بین فرهنگ مدیریت خطا، یادگیری سازمانی، نوآوری و عملکرد سازمانی را مورد بررسی قرار می‌دهد

که به شرح زیر می‌باشد:

فرضیه ۱: بین فرهنگ مدیریت خطا و عملکرد سازمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه ۲: بین فرهنگ مدیریت خطا و یادگیری سازمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد.

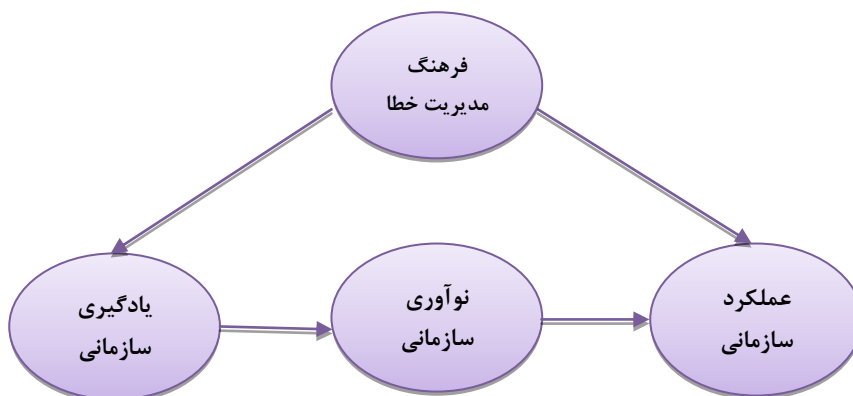
فرضیه ۳: بین یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه ۴: بین نوآوری سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه ۵: یادگیری سازمانی در رابطه‌ی بین فرهنگ مدیریت خطا و نوآوری سازمانی نقش متغیر میانجی دارد.

فرضیه ۶: نوآوری سازمانی در رابطه‌ی بین یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی نقش متغیر میانجی دارد.

۶-۱- مدل مفهومی پژوهش



شکل ۱-۱ مدل مفهومی پژوهش

۷-۱- قلمرو پژوهش

قلمرو موضوعی: به طور کلی در سطح سازمانی می باشد. با توجه به این که تحقیق حاضر فرهنگ و ابعاد آن را مورد بررسی قرار می دهد، قلمرو موضوعی آن به حوزه‌ی علوم رفتاری، و از سوی دیگر چون به بررسی متغیرهایی چون یادگیری و نوآوری سازمانی می پردازد به حوزه‌ی مدیریت دانش مربوط می باشد.

قلمرو مکانی: قلمرو مکانی تحقیق، صنایع داروسازی به عنوان صنعت مهم پذیرفته شده در بازار بورس تهران است.

قلمرو زمانی: محدوده‌ی زمانی تحقیق از زمستان سال ۱۳۹۰ تا پاییز سال ۱۳۹۱ است.

۸-۱- تعریف مفهومی متغیرهای پژوهش

فرهنگ مدیریت خطا: فرهنگ مدیریت خطا به وجود یک سیستم تسهیم نرم‌ها و ارزش‌ها و یک دسته روش‌های مشترک اشاره دارد که تضمین می کند خطاها گزارش می شوند، نتایج منفی‌شان کنترل شده و کاهش می یابد و از سوی دیگر موجب می شود خطا و نتایج مثبتشان چون یادگیری و نوآوری در سازمان نادیده گرفته نشود (Van Dyck, et al., 2005). فرهنگ مدیریت خطا را می توان در قالب مؤلفه های زیر خلاصه کرد:

پذیرش و اداره کردن مؤثر خطا: پیش‌نیاز اصلی به منظور استقرار فرهنگ مدیریت خطا در سازمان پذیرش ریسک و مسئولیت خطای رخ داده در سازمان از سوی کارکنان است. زمانی که کارکنان مسئولیت خطاهای رخ داده را بپذیرند به اداره و کنترل مؤثر این خطاها می پردازند تا از وقوع دوباره آن‌ها در آینده جلوگیری به عمل آید (Cannon & Edmondson, 2005; Rybowskiak, Garst, Frese, & Batinic, 1999).

ارتباطات و تسهیم دانش در رابطه با خطا: یکی از مهم‌ترین فاکتورهای فرهنگ مدیریت خطا وجود ارتباطات باز در رابطه با خطاهای سازمانی است. ارتباطات آزاد در رابطه با خطاهای سازمانی منجر به تسهیم دانش کسب شده در بین اعضای سازمانی می شود که بهبود یادگیری و نوآوری در سازمان را تسهیل می بخشد (Rybowskiak, et al., 1999; Van Dyck, 2000).

کشف سریع و تجزیه و تحلیل خطا: زمان بین وقوع خطا و کشف آن بسیار بحرانی می باشد در واقع کشف سریع خطا به این مطلب اشاره دارد که قبل از این که خطاهای سازمانی به پیامدی جدی منجر شود باید کشف و تجزیه و تحلیل خطا صورت گیرد تا با تشخیص علت وقوع خطا به اصلاح آن بپردازیم (Edmondson, 1999; Van Dyck, et al., 2005).

یادگیری سازمانی: یادگیری سازمانی فرایندی است که سازمان به واسطه‌ی آن دانش و بصیرت‌های جدید بدست آمده از تجارب مشترک افراد را به منظور حفظ و بهبود عملکرد، توسعه داده و این دانش خلق شده در سطح فردی را به قسمت دانش

سازمانی انتقال می‌دهد (Jiménez-) Garcia-Morales, Jiménez-Barrionuevo, & Gutiérrez-Gutiérrez, 2011; Jiménez & Sanz-Valle, 2011).

نوآوری سازمانی: نوآوری عبارت است از یک ایده، محصول یا فرایند، یک سامانه یا وسیله که توسط افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها یا حتی یک بخش صنعت و جامعه به عنوان یک موضوع جدید درک شود (Damanpour & Aravind, 2011).

عملکرد سازمانی: عملکرد سازمانی یک مفهوم چند بعدی است که بر موقعیت سازمان نسبت به رقبا متمرکز می‌باشد (López-Nicolás & Meroño-Cerdán 2011) و به چگونگی انجام وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آن‌ها اطلاق می‌شود که به معنای دستیابی به اهداف سازمانی است (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۹).

۹-۱- تعریف عملیاتی متغیرهای پژوهش

فرهنگ مدیریت خطا: متغیر مورد نظر با استفاده از سؤالات پرسشنامه^۱ EOQ مورد سنجش قرار گرفته است که شاخص‌های این متغیر به شرح زیر می‌باشد: (Rybowiak, et al., 1999)

پذیرش و اداره کردن موثر خطا: این مؤلفه با شاخص‌هایی چون پذیرفتن مسئولیت خطاهای رخ داده، دور نشدن از اهداف سازمانی، پذیرفتن تأثیر خطا بر بهبود روندهای کاری، از دست ندادن خونسردی در زمان وقوع خطا و ... سنجیده شده است. ارتباطات و تسهیم دانش در رابطه با خطا: این مؤلفه با شاخص‌هایی چون وجود بحث‌های آزاد در رابطه با خطاهای رخ داده، کمک کردن به شخص خطاکار برای اصلاح خطا، رجوع به همکاران برای اصلاح خطاها و ... سنجیده شده است. کشف سریع و تجزیه و تحلیل خطا: این مؤلفه با شاخص‌هایی چون سرزنش نکردن افراد خطاکار، صرف زمان کافی برای اصلاح و تجزیه و تحلیل خطاها، وجود اولویت بالای سازمانی برای اصلاح خطاها و ... سنجیده شده است (Van Dyck, et al., 2005).

یادگیری سازمانی: بر اساس تعریف مبتنی بر فرایند، یادگیری سازمانی در قالب سه فرایند یادگیری اکتشافی، تبدیلی و استخراجی (Lane, Koka, & Pathak, 2006) مورد بررسی قرار گرفته است. یادگیری اکتشافی به معنای اکتساب دانش خارجی است (Zahra & George, 2002). یادگیری استخراجی، به به‌کارگیری دانش بدست آمده اشاره دارد و مفهومی

^۱ Error Orientation Questionnaire

وسیع‌تر از شبیه سازی دانش است (Lane, et al., 2006). یادگیری تبدیلی به حفظ دانش طی زمان اشاره دارد و بین دو فرایند (اکتساب و استخراج) ارتباط برقرار می‌کند (Lichtenthaler, 2009).

نوآوری سازمانی: به منظور سنجش و بررسی نوآوری سازمانی در تحقیق حاضر، دو بعد نوآوری در محصول و نوآوری در فرایند مورد توجه قرار گرفته‌اند (Hung, Lien, Yang, Wu, & Kuo, 2011). نوآوری در محصول با شاخص‌هایی چون فعال بودن تحقیق و توسعه سازمان، بهبود مهارت‌های نوآورانه کارکنان با فعالیت‌های بخش تحقیق و توسعه و ارائه محصولات جدید و نوآور به مشتریان سنجیده شده است. نوآوری در فرایند به پیشگام بودن سازمان در معرفی روش‌ها و فناوری‌ها نو، شیوه‌های مدیریت منابع انسانی و نوآوری در شیوه‌ها، ساختارها و فرایندهای کاری نسبت به رقبا اشاره دارد (Chen, Liu, & Tsai, 2008؛ Hung, et al., 2011).

عملکرد سازمانی: برای بررسی متغیر عملکرد سازمانی در این تحقیق، از دو بعد مالی و غیر مالی دیدگاه منابع عینی و ادراکی استفاده شده است. بعد مالی با شاخص‌هایی چون بهبود رشد و سودآوری، افزایش سهم بازار سنجیده می‌شود و بعد غیر مالی به فرایندهای داخلی سازمان، مشتریان و یادگیری و رشد کارکنان اشاره دارد (López-Nicolás & Meroño-Cerdán, 2011).

۱-۱۰- موانع و محدودیت‌های پژوهش

همچون سایر تحقیقات، تحقیق حاضر نیز با محدودیت‌هایی مواجه بود. پاره ای از این محدودیت‌ها به شرح زیر می‌باشد:

- ۱- تفهیم مفهوم خطا و شکست‌های سازمانی به پاسخ دهندگان با مشکلاتی مواجه بود به طوری که برخی از سازمان‌ها به دلیل داشتن احساس منفی نسبت به پرسش چنین سؤالاتی و محرمانه تلقی کردن این اطلاعات از پاسخگویی به برخی از سؤالات پرسشنامه امتناع می‌ورزیدند.
- ۲- به منظور سنجش عملکرد سازمان‌ها، در نظر گرفتن شاخص‌های مالی با استفاده از داده‌های بدست آمده از بورس اوراق بهادار تهران ایده آل به نظر می‌رسید؛ در این حالت نیازمند همکاری حداقل ۵۰ سازمان بودیم. در صورتی که تعداد شرکت‌های داروسازی در بورس تهران ۲۶ سازمان بود و عملاً تمامی این سازمان‌ها حاضر به همکاری نشدند، بنابراین برای سنجش عملکرد به منظور فائق آمدن بر محدودیت تعداد نمونه از داده‌های پرسشنامه‌ای استفاده شد که رویکرد اخیر بسیاری از محققان چون نیکلاس و سردان (۲۰۱۱)، هونگ و همکاران (۲۰۱۱) و جیمز و واله (۲۰۱۱) می‌باشد.