

رسالة محمد



دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد تهران مرکزی  
دانشکده مدیریت- گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: "مدیریت تحول"

عنوان:

بررسی تاثیر توانمندسازی روانشناختی بر یادگیری سازمانی  
در اداره کل امور مالیاتی شمیرانات

استاد راهنما:

دکترمآذان مومنی

استاد مشاور:

لیلا فرجو

پژوهشگر:

محسن احمدی فرد

زمستان ۱۳۹۲



**ISLAMIC AZAD UNIVERSITY**

**Central Tehran Branch**

**Faculty of Management – Department of Central Tehran Branch**

**Governmental Management**

**"M.A" Thesis**

**On : " Change Management "**

**Subject:**

**The Impact of Psychological Empowerment on Organizational  
Learning in Shemiranat Tax Administration**

**Advisor:**

**Mandan Moemeni (Ph.D)**

**Reader:**

**Leyla Farjoo**

**By:**

**Mohsen Ahmadi Fard**

**Winter 2013**

## تقدیم به :

سپاس خدای را که سخنان در ستودن او بمانند و شمارندگان ، شمردن نعمت های او ندانند و کوشندگان ، حق او را گذاردن ، نتوانند.

به نام مادر که لایق بهشت است قدمش ، به نام پدر که حق است نفسش ، و به حرمت یک عمر تلاش بی دریغ در جهت تعالی فرزندان تا مایه سربلندی این مرز و بوم گردند و به پاس آغوش گرمشان که سرگردانی و ترس به شجاعت می گراید و غم رخت بر می بندد.

**این رساله ، تقدیمی است هر چند حقیر و ناقابل به خانواده عزیزم**

باشد که قدردان گوشه ای از زحماتشان باشم و به توفیق حق ، خدمتگزاری ایشان نصیب من گردد و لایق دعای خیرشان باشم . انشاء الله

## تشکر و قدردانی :

از استاد ارجمند سرکار خانم **دکتر ماندان مومنی** که در تدوین این پایان نامه با راهنمایی‌های ارزشمندشان من را یاری دادند تشکر و قدردانی می‌نمایم. همچنین از استاد گرامی سرکار خانم **لیلا فرجو** که با نظرات مشورتی راهگشا جهت تدوین این پایان‌نامه اینجانب را یاری نمودند تشکر و قدردانی می‌نمایم.

همچنین از سرکار خانم **مهندس مهین بهمنی** که در تمام مراحل زندگی یار و پشتیبان من بوده اند کمال تشکر و تقدیری ویژه دارم و آرزوی سلامتی و موفقیت روزافزون را برای ایشان از خداوند متعال خواستارم.

## فهرست مطالب

۱	چکیده
۲	فصل اول: کلیات تحقیق
۳	مقدمه
۴	۱-۱- بیان مسأله پژوهش
۵	۱-۲- اهمیت و ضرورت پژوهش
۶	۱-۳- اهداف پژوهش
۷	۱-۴- ادبیات موضوع، چهارچوب نظری
۷	۱-۵- مدل تحقیق
۸	۱-۶- فرضیه های تحقیق
۸	۱-۷- جامعه آماری
۹	۱-۸- بر آورد حجم نمونه و روش نمونه گیری
۹	۱-۹- روش تحقیق
۹	۱-۱۰- ابزار گرد آوری داده ها ( پرسشنامه ، مشاهده ، مصاحبه و ...)
۹	۱-۱۱- قلمرو تحقیق
۱۰	۱-۱۲- تعاریف متغیر ها
۱۳	فصل دوم: مبانی نظری تحقیق
۱۴	مقدمه
۱۶	۲-۱- بخش اول : توانمند سازی روانشناختی
۲۰	۲-۱-۱- هدف توانمند سازی
۲۰	۲-۱-۲- تعاریف مفهومی واژه توانمندسازی
۲۱	۲-۱-۳- تاریخچه توانمند سازی
۲۲	۲-۱-۴- ضرورت توانمند سازی کارکنان
۲۳	۲-۱-۵- فرایند توانمندسازی
۲۶	۲-۱-۶- رویکرد های توانمند سازی
۲۹	۲-۱-۷- مدیریت بر افراد با رویکرد توانمند سازی
۳۰	۲-۱-۷-۱- عوامل درونی
۳۴	۲-۱-۷-۲- عوامل بیرونی
۳۵	۲-۱-۸- عوامل موثر بر توانا سازی کارکنان
۴۲	۲-۲- بخش دوم: یادگیری سازمانی
۴۲	۲-۲-۱- مفهوم و تعریف یادگیری
۴۴	۲-۲-۲- مفهوم و تعریف یادگیری سازمانی
۴۵	۲-۲-۳- سطوح یادگیری
۵۱	۲-۲-۴- انواع یادگیری

۵۱	..... یادگیری تک حلقه ای
۵۲	..... یادگیری دو حلقه ای
۵۲	..... یادگیری ثانویه
۵۶	..... فرایند یادگیری
۵۶	..... فرایند یادگیری از نظر "هابر"
۵۸	..... فرایند یادگیری از نظر "آرگریس" و "شان"
۵۹	..... چرخه یادگیری از نظر "چارلز هندی"
۶۰	..... مولفه های مدل یادگیری سازمانی "نیفه"
۶۶	..... بخش سوم پیشینه تحقیق
۶۶	..... ۲-۳-۱- تحقیقات داخلی
۶۹	..... ۲-۳-۲- تحقیقات خارجی
۷۰	..... ۲-۴- بخش چهارم مطالعه موردی
۷۲	..... فصل سوم : روش شناسی تحقیق
۷۳	..... مقدمه
۷۴	..... ۳-۱- روش تحقیق
۷۵	..... ۳-۲- جامعه آماری و نمونه آماری
۷۵	..... ۳-۳- ابزار جمع آوری اطلاعات
۷۸	..... ۴-۳- بررسی روایی و پایایی عوامل مطرح شده
۸۱	..... ۳-۵- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۸۲	..... ۳-۵-۱- آزمون "کولموگروف- اسمیرنوف"
۸۳	..... ۳-۵-۲- ضریب همبستگی
۸۴	..... ۳-۵-۳- آزمون فریدمن
۸۵	..... فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات
۸۶	..... مقدمه
۸۷	..... ۴-۱- آمار توصیفی
۸۷	..... ۴-۱-۱- محاسبه میانگین مولفه های یادگیری سازمانی
۸۷	..... ۴-۱-۲- محاسبه میانگین مولفه های توانمند سازی روانشناختی
۸۸	..... ۴-۲- بخش تحلیلی
۸۸	..... ۴-۳- آزمون کولموگروف - اسمیرنوف
۹۲	..... ۴-۴- تحلیل آماری فرضیه ها
۱۰۰	..... ۴-۵- آزمون فریدمن برای مقایسه پنج شاخص توانمندسازی شناختی
۱۰۱	..... فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۰۲	..... مقدمه
۱۰۳	..... ۵-۱- نتیجه گیری
۱۰۳	..... ۵-۱-۱- نتیجه گیری از فرضیه اصلی

۱۰۳	.....	۵-۱-۲- نتیجه گیری از فرضیات فرعی
۱۰۶	.....	۵-۲- پیشنهادات
۱۰۹	.....	۵-۳- پیشنهادها در مورد تحقیقات بعدی
۱۱۰	.....	۵-۴- محدودیت های تحقیق
۱۱۱	.....	پیوست ها و ضمائم
۱۱۶	.....	منابع و ماخذ
۱۲۴	.....	چکیده لاتین



## فهرست جداول

- جدول ۱-۲ : رویکرد توانمند سازی کارکنان ..... ۲۸
- جدول ۲-۲ : (۵ بعد هسته ای توانمند سازی :توانا سازی و تقویض اختیار ..... ۳۰
- جدول ۳-۲ : ابعاد توانمند سازی روان شناختی ..... ۳۴
- جدول ۵-۲ : تفاوت های بین آموزش و یادگیری ..... ۴۴
- جدول ۳-۱ : نحوه تخصیص سؤالات پرسشنامه به هر یک از مؤلفه های توانمندسازی ..... ۷۷
- جدول ۳-۲ : نحوه تخصیص سؤالات پرسشنامه به هر یک از مؤلفه های یادگیری سازمانی ..... ۷۸
- جدول ۳-۳ : نتیجه آزمون آلفای کرونباخ برای روایی پرسشنامه توانمند سازی روانشناختی ..... ۷۹
- جدول ۳-۴ : نتیجه آزمون آلفای کرونباخ برای روایی پرسشنامه یادگیری سازمانی ..... ۷۹
- جدول ۳-۵ : نتیجه آزمون آلفای اسپیرمن-براون برای قابلیت اعتماد پرسشنامه ..... ۸۱
- جدول ۴-۱ : محاسبه میانگین مولفه های یادگیری سازمانی ..... ۸۷
- جدول ۴-۲ : محاسبه میانگین مولفه های توانمندسازی شناختی ..... ۸۷
- جدول ۴-۳ : آزمون نرمال بودن (کولموگروف اسمیرنوف) برای متغیر شایستگی ..... ۸۸
- جدول ۴-۴ : آزمون نرمال بودن (کولموگروف اسمیرنوف) برای متغیر مؤثر بودن ..... ۸۹
- جدول ۴-۵ : آزمون نرمال بودن (کولموگروف اسمیرنوف) برای متغیر معناداری ..... ۸۹
- جدول ۴-۶ : آزمون نرمال بودن (کولموگروف اسمیرنوف) برای متغیر اعتماد ..... ۹۰
- جدول ۴-۷ : آزمون نرمال بودن (کولموگروف اسمیرنوف) برای متغیر خود مختاری ..... ۹۰
- جدول ۴-۸ : آزمون نرمال بودن (کولموگروف اسمیرنوف) برای متغیر توانمندسازی شناختی ..... ۹۱
- جدول ۴-۹ : آزمون نرمال بودن (کولموگروف اسمیرنوف) برای متغیر یادگیری سازمانی ..... ۹۱
- جدول ۴-۱۰ : ضریب همبستگی پیرسون بین توانمندسازی روانشناختی و یادگیری سازمانی ..... ۹۳
- جدول ۴-۱۱ : ضریب همبستگی اسپیرمن بین احساس شایستگی و یادگیری سازمانی ..... ۹۴
- جدول ۴-۱۲ : ضریب همبستگی اسپیرمن بین احساس مؤثر بودن و یادگیری سازمانی ..... ۹۶
- جدول ۴-۱۳ : ضریب همبستگی اسپیرمن بین معنادار بودن و یادگیری سازمانی ..... ۹۷
- جدول ۴-۱۴ : ضریب همبستگی اسپیرمن بین خود مختاری و یادگیری سازمانی ..... ۹۸
- جدول ۴-۱۵ : ضریب همبستگی اسپیرمن بین اعتماد و یادگیری سازمانی ..... ۹۹
- جدول ۴-۱۶ : آزمون ویلکاکسن تک نمونه ای برای وضعیت موجود ..... ۹۹
- جدول ۴-۱۷ : آزمون فریدمن برای مقایسه پنج شاخص توانمندسازی شناختی ..... ۱۰۰
- جدول ۴-۱۸ : آزمون رتبه بندی فریدمن ..... ۱۰۰
- جدول ۵-۱ : نتایج فرضیه ها ..... ۱۰۵

## فهرست نمودارها

- نمودار ۴-۱ -- ضریب همبستگی پیرسون بین توانمندی‌سازی روانشناختی و یادگیری سازمانی ..... ۹۳
- نمودار ۴-۲ - ضریب همبستگی اسپیرمن بین احساس شایستگی و یادگیری سازمانی ..... ۹۴
- نمودار ۴-۳ - ضریب همبستگی اسپیرمن بین احساس مؤثر بودن و یادگیری سازمانی ..... ۹۵
- نمودار ۴-۴ - ضریب همبستگی اسپیرمن بین معنادار بودن و یادگیری سازمانی ..... ۹۶
- نمودار ۴-۵ - ضریب همبستگی اسپیرمن بین خود مختاری و یادگیری سازمانی ..... ۹۷
- نمودار ۴-۶ - ضریب همبستگی اسپیرمن بین اعتماد و یادگیری سازمانی ..... ۹۸

## فهرست شکل ها

- شکل ۲-۲: چرخه یادگیری فردی و تیمی ..... ۴۸
- شکل ۳-۲: یادگیری تک حلقه ای ..... ۵۱
- شکل ۴-۲: یادگیری دو حلقه ای ..... ۵۲
- شکل ۵-۲: یادگیری سه حلقه ای ..... ۵۳
- شکل ۶-۲: فرایند یادگیری سازمانی ..... ۵۶
- شکل ۹-۲: مدل یادگیری سازمانی نیفه ..... ۶۰

## چکیده:

جهان امروز بی تردید از ویژگی های خاصی برخوردار است که عمده ترین آن ها عبارتند از تغییرات و تحولات سریع، پیچیدگی فزاینده و رقابت روز افزون. یکی از بارزترین ویژگی های عصر حاضر تغییرات و تحولات شگرف و مداومی است که در طرز تفکر، ایدئولوژی، ارزش های اجتماعی، روش های انجام کار و بسیاری از پدیده های دیگر زندگی به چشم می خورد. کثرت تغییراتی که سازمان ها با آن مواجه اند از چنان فشار و نیرویی برخوردار است که در دنیای مشتری گرا و رقابت افزای کنونی هر نوع مقاومتی را در هم کوبیده و همه را با خود به جلو می برد.

در جهان امروز تفکر، نوآوری و یادگیری در سازمان ها امری اجتناب ناپذیر است. همانطور که تولد و مرگ سازمان ها به بینش، بصیرت و توانایی های مؤسسين بستگی دارد، رشد و بقای آن ها نیز به عواملی نظیر توانایی، خلاقیت و نوآوری منابع انسانی آن ها وابسته است.

# فصل اول كليات تحقيق

## مقدمه:

جهان امروز بی تردید از ویژگی های خاصی برخوردار است که عمده ترین آن ها عبارتند از تغییرات و تحولات سریع، پیچیدگی فزاینده و رقابت روز افزون. یکی از بارزترین ویژگی های عصر حاضر تغییرات و تحولات شگرف و مداومی است که در طرز تفکر، ایدئولوژی، ارزش های اجتماعی، روش های انجام کار و بسیاری از پدیده های دیگر زندگی به چشم می خورد. کثرت تغییراتی که سازمان ها با آن مواجه اند از چنان فشار و نیرویی برخوردار است که در دنیای مشتری گرا و رقابت افزای کنونی هر نوع مقاومتی را در هم کوبیده و همه را با خود به جلو می برد.

در جهان امروز تفکر، نو آوری و یادگیری در سازمان ها امری اجتناب ناپذیر است. همانطور که تولد و مرگ سازمان ها به بینش، بصیرت و توانایی های مؤسسين بستگی دارد، رشد و بقای آن ها نیز به عواملی نظیر توانایی، خلاقیت و نوآوری منابع انسانی آن ها وابسته است. (هادی زاده مقدم، ۱۳۸۴، ص ۱۵)

به طور خلاصه در دنیای متحول امروزی اگر سازمان ها نتوانند به تغییرات پاسخ داده یا در مقابل تغییرات، حالت انفعالی به خود گیرند از قافله عقب می مانند. به عبارتی دیگر، شرکت ها یا باید به نوآوری و یادگیری بپردازند یا محکوم به فنا هستند. این امر باعث شده تا حیات شرکت ها هر چه بیشتر در معرض خطر قرار گیرد و یافتن راه چاره به عنوان دغدغه فکری همیشگی برای مدیران شرکت ها مطرح شود.

## ۱-۱- بیان مسأله تحقیق :

امروزه به علت رویدادهای متنوعی که در سطوح اجتماعی، فرهنگی و کسب و کار رخ داده است، در کشورهای مختلف توجه خاصی به یادگیری سازمانی می شود و تقویت یادگیری سازمانی در سازمان های فعلی و ایجاد بستر مناسب برای توسعه آن، از ابزار پیشرفت اقتصادی کشورها به ویژه کشورهای در حال توسعه به شمار می رود. (ناندزیکر، ۲۰۰۳، ص ۲)

شالوده ثروت هر سازمانی را کارکنان آن در قالب دانش، مهارت ها و انگیزه هایشان تشکیل می دهند، امروزه، برخورداری از چنین ثروتی از آن جهت حائز اهمیت است که در دهه پیش رو چه بسا در سده آینده منشا اصلی برتری رقابتی در تکنولوژی جدید ریشه خواهد داشت بلکه تابع ابتکار عمل، خلاقیت، تعهد و توانمندی نیروی کار خواهد بود.

سازمان ها به هنگام رویارویی با چالش های آینده به منظور دستیابی به نرخ بهره وری بالا، چاره ای جز جلب حمایت، مشارکت و تعهد کارکنان شان ندارند. متأسفانه به رغم آن که به اعتقاد اغلب صاحب نظران نیروی انسانی مهم ترین عامل در بهره وری يك سازمان می باشد، بسیاری از سازمان ها نسبت به این امر بی توجه بوده و حیات خود را تنها در دست یابی به تکنولوژی جدید و یا منبع مالی بیشتر جستجو می کنند. (بهنامی، ۸۹، ۳۷)

مطالعات صورت گرفته نشان می دهد که سرمایه گذاری انجام شده در این خصوص، یکی از مهم ترین عوامل تضمین کننده رشد کشورهای توسعه یافته است. به طوری که سرمایه گذاری در آموزش و پرورش، درآمد ملی را به مراتب بیش از سرمایه گذاری در فعالیتهای عمرانی یا دیگر کالاهای سرمایه ای افزایش می دهد. (گانز، ۱۳۷۸، ۶۲)

کمبود کادر متخصص و ورزیده در امر تشخیص و وصول مالیات، عدم کارایی و کفایت کادر موجود، پائین بودن فرهنگ مالیاتی و بالطبع معنی دار نبودن چگونگی پرداخت مالیات در بین آحاد مردم جامعه، عدم اعتقاد مردم به عمران و آبادی مملکت از طریق پرداخت مالیات به علت عدم بازخورد سریع، نبود دفاتر اطلاعات عمومی و مشاوره جهت برقراری ارتباط متقابل مؤدیان با ماموران به منظور ارائه خدمات مالیاتی، عدم وجود انگیزه از لحاظ مادی و معنوی در کارکنان جهت تشخیص صحیح و بموقع مالیات، پیچیدگی قوانین، طولانی بودن مراحل قانونی تشخیص و وصول مالیات بخصوص در مراحل هیات های حل اختلاف و پائین بودن ضمانت اجرائی را نام برد. (ظریف گلزار، ۳۳، ۱۳۷۴-۲۹)

در این تحقیق قصد بر آن است که تاثیر توانمندسازی بر یادگیری سازمانی کادر تشخیص بررسی شود تا بتوان با داشتن يك مجموعه توانمند از کادر تشخیص که دانش خود را به اشتراك مي گذارند میزان درآمدهای مالیاتی را افزایش دهیم. سوال اصلی اینست که:

**توانمندسازی شناختی چه تاثیری بر یادگیری سازمانی دارد؟**

## ۱-۲- اهمیت موضوع

در اکثر کشورهای در حال توسعه و توسعه یافته از مقوله هایی مانند توانمند سازی کارکنان و یادگیری سازمانی به عنوان موتور محرکه توسعه یاد شده است. از یک سو تمام سازمان ها و شرکت ها چه دولتی و چه خصوصی که در زمینه های مختلف فعالیت می کنند هر روز و هر لحظه با تحولات محیطی اثر گذار بر آن ها مواجه می شوند که لازمه پاسخگویی به این دگرگونی های مؤثر کسب قابلیت ها و توانمندی در زمینه های مختلف می باشد. در واقع سازمان ها برای این که تغییرات محیطی را مدیریت کنند و در صحنه رقابتی باقی بمانند بایستی برای ایجاد فضای خلاق و نوآور و یادگیرنده تلاش نمایند. (زالی، ۱۳۷۶)

تحول محیطی و جهانی مستلزم تحول سازمانی است ، و از سوي دیگر چنانچه با تحولات محیطی همگام نبوده و اعتماد مشترك بين افراد سازمان نباشد ، هیچ روشی برای ادامه بقا کارساز نخواهد بود .توانمند سازی ظرفیت های بالقوه ای برای بهره برداری از توانایی های انسان که از آن استفاده کامل نمی شود ، در اختیار می گذارد. "پیتر دراگر" از سده بیست و یکم به عنوان چالش خود مدیریتی یاد می کند . به اعتقاد وی تاکید حرکت از مدیریت مبتنی بر کنترل کارکنان به سمت عدم تمرکز و مهیا نمودن فرصت لازم برای کارکنان است تا از نفوذ بیشتری برخوردار گردند. بسیاری از سازمان ها در تلاش برای استفاده کامل از ظرفیتهای منابع انسانی شان با این طرز تفکر که مدیران باید تصمیم ها را اتخاذ و کارکنان آن ها را بدون چون و چرا پذیرفته و اجرا کنند ، وداع کرده اند. (وتن و کمرون ، ۱۳۸۱، ص ۱۵)

توانمند سازی در اغلب تیم های کاری توانمند شده و به صورت سلاح جدید بسیاری از سازمان ها به ویژه صنایع آمریکایی برای دفاع در مقابل تهدیدهای رقابتی بین المللی ظاهر شدند. شاید تنها راه مقابله موفقیت آمیز با تنگناهای تجاری دهه ۹۰ و سده ۲۱ به ویژه زمانی که آن تنگناها مستلزم مشارکت و کاربرد بیشتر منابع انسانی می باشد ،توانمند سازی است . (منوریان ، ۱۳۸۴، ص ۱۰۵)



موفقیت شرکت هایی چون هیولت پاکارد<sup>۱</sup>، بوئینگ<sup>۲</sup>، جنرال الکتریک<sup>۳</sup> و کرایسلر<sup>۴</sup>، نشان می دهد که برنامه های توانمند سازی نقش مهمی در بهره وری نیروی انسانی این سازمان ها ایفا کرده است. سازمان های مختلف، برنامه های متفاوتی را برای توانمند سازی کارکنانشان به اجرا در آورده اند. اما از آنجایی که موفقیت در هر برنامه ای تا حدود زیادی به شرایط و مقتضیات و اجرای صحیح آن ها بستگی دارد، بدون اصلاح و بهبود کیفیت نیروی انسانی، پیشرفت اقتصادی و اجتماعی، ناممکن است. (بهنامی، ۸۴، ۱۹)

اکثر سازمان های کشورهای توسعه یافته کنونی از فرآیند یادگیری سازمانی جهت بهبود روش های انجام کار استفاده نموده اند و به پیشرفت های قابل توجهی نائل آمده اند. کشور ما از جمله کشورهای در حال توسعه می باشد که می کوشد تا هم پای روند رو به جهانی شدن در همه ابعاد، توسعه یابد و همچنین به دلیل این که لازمه توسعه یافتگی، اجرا و پیاده سازی دیدگاه های جدید مدیریتی و کسب و کار است، ضرورت تحقیق پیرامون یادگیری سازمانی و توانمند سازی به عنوان عاملی که می تواند سازمان های کشور ما را در گام برداشتن به سوی توسعه یاری نماید، احساس می شود. در همین راستا در این تحقیق به بررسی تاثیر ابعاد توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر یادگیری سازمانی پرداخته می شود تا بتوان با شناسایی ابعادی که می توانند منجر به یادگیری سازمانی شوند و نیز یافته های علمی به مدیران کمک شایانی نمود.

### ۱-۳- اهداف تحقیق :

فرآیند یادگیری سازمانی تحت تاثیر عوامل مختلف مانند ویژگی های فردی، سازمانی و سایر عوامل محیطی قرار دارد. برای ایجاد و خلق آن لزوم توجه بر ابعاد توانمندسازی روانشناختی به عنوان عامل مؤثری که می تواند منجر به یادگیری شود بسیار ضروری و حیاتی به نظر می رسد. بنابراین اهداف این تحقیق عبارتند از:

۱. تعیین میزان تاثیر ابعاد توانمند سازی روانشناختی کارکنان بر یادگیری سازمانی در اداره کل امور مالیاتی شمیرانات.

---

<sup>1</sup> - Hewlett pakard

<sup>2</sup> - Boeing

<sup>3</sup> - General electric

<sup>4</sup> - Chraisler

۲. اولویت بندی میزان تاثیرگذاري ابعاد توانمند سازی روانشناختی کارکنان بر یادگیری سازمانی در اداره کل امور مالیاتی شمیرانات .

#### ۴-۱- ادبیات موضوع، چهارچوب نظري :

چهارچوب نظری تحقیق الگویی مفهومی و بنیادین است که تمامی تحقیق بر آن بنا می شود و از طریق آن پژوهشگر بین عواملی که در ایجاد مسأله تحقیق مهم هستند ارتباط برقرار می کند. لذا در این تحقیق از تئوری "اسپریتزر" و "دیان نیفه" استفاده شده است .

" اسپریتزر" در سال ۱۹۹۵ در زمینه توانمند سازی روانشناختی یک تحقیق میدانی با عنوان توانمند سازی روانشناختی در محل کار را به انجام رسانیده است و مدلی سه بعدی در این زمینه در تحقیق خود ارائه نموده است. ابعاد توانمند سازی روانشناختی شامل (احساس شایستگی، احساس مؤثر بودن، احساس معنا دار بودن، احساس خود مختاری و احساس اعتماد) می باشد، که به منظور بررسی تاثیر این ابعاد بر یادگیری سازمانی، چهارچوب نظری تدوین و تحقیق بر اساس آن در بین کادر تشخیص اداره کل امور مالیاتی شمیرانات انجام می شود.

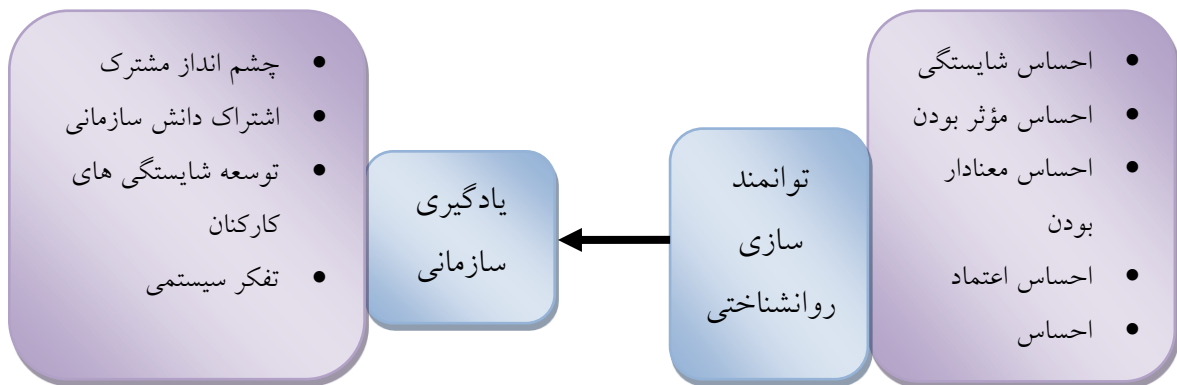
ابعاد یادگیری سازمانی از دیدگاه "نیف" ۲۰۰۱ عبارتند از : چشم انداز مشترک ، فرهنگ سازمانی، اشتراک دانش، تفکر سیستمی ، توسعه شایستگی های کارکنان ابعاد یادگیری سازمانی در مدل تحقیق می باشد .

#### ۵-۱- مدل تحقیق

موضوع بررسی رابطه توانمندسازی روانشناختی و یادگیری سازمانی است و چهار چوب نظری این تحقیق مبتنی بر مدل های توانمندسازی روان شناختی "اسپریتزر" ۱۹۹۵ و بر پایه یادگیری سازمانی "دیان نیفه" ۲۰۰۱<sup>۵</sup> در مورد یادگیری سازمانی که هر دو استاندارد سازی شده و در تحقیقات متنوع و بسیاری مورد استفاده قرار گرفته اند بنا شده است.

مدل تحقیق از ترکیب مدل توانمندسازی روانشناختی " اسپریتزر" ۱۹۹۵ و مدل یادگیری سازمانی "دیان نیفه" ۲۰۰۱ می باشد. در این مدل توانمند سازی روانشناختی به عنوان متغیر مستقل و یادگیری سازمانی به عنوان متغیر وابسته می باشد

<sup>5</sup>. Spritzer



## ۱-۶- فرضیه های تحقیق:

### فرضیه اصلی:

توانمند سازی روانشناختی بر یادگیری سازمانی تاثیر دارد.

### فرضیه های فرعی:

۱. احساس شایستگی بر یادگیری سازمانی تاثیر دارد.
۲. احساس مؤثر بودن بر یادگیری سازمانی تاثیر دارد.
۳. احساس معنادار بودن بر یادگیری سازمانی تاثیر دارد.
۴. احساس خود مختاری بر یادگیری سازمانی تاثیر دارد.
۵. احساس اعتماد بر یادگیری سازمانی تاثیر دارد.

## ۱-۷- جامعه آماری :

جامعه آماری تحقیق حاضر کارشناسان مالیاتی می باشند. تعداد گروه کارشناسان مالیاتی شاغل در امور مالیاتی شمیرانات که شامل کارشناسان، کارشناسان ارشد، روسای گروه و روسای امور مالیاتی که مستقیماً با تشخیص درآمد مشمول مالیات مؤدیان سروکار دارند، ۷۴ نفر می باشد.

## ۸-۱- بر آورد حجم نمونه و روش نمونه گیری:

به علت در دسترس بودن اعضای جامعه، تحقیق حاضر به صورت سرشماری انجام می شود. بنابر این اعضای که در این تحقیق ما را در گردآوری اطلاعات و پاسخ گویی به پرسشنامه ها یاری می کنند ۷۴ نفر می باشند.

## ۹-۱- روش تحقیق:

تحقیق حاضر از نظرهدف انجام تحقیق، کاربردی و از حیث روش اجرای تحقیق با توجه به اینکه به بررسی تاثیر ابعاد توانمند سازی روانشناختی کارکنان بر یادگیری سازمانی می پردازد از نوع تحقیقات توصیفی-پیمایشی به شمار می آید. از طرفی به دلیل این که ما می خواهیم در این تحقیق رابطه بین دو یا چند متغیر را بررسی نماییم، روش همبستگی نیز می باشد.

## ۱۰-۱- ابزار گرد آوری داده ها ( پرسشنامه ، مشاهده ، مصاحبه و...)

اگر چه ادبیات و مبانی نظری موضوع با بهره گیری از منابع کتابخانه ای و اینترنتی تهیه گردیده است، با این وجود ابزار اندازه گیری در این پژوهش از طریق پرسشنامه انجام شده است.

## ۱۱-۱- قلمرو تحقیق:

- قلمرو تحقیق شامل سه بخش؛ قلمرو موضوعی، قلمرو زمانی و قلمرو مکانی می باشد.
- قلمرو موضوعی یعنی حیطه موضوعی که پژوهش حول محور آن انجام می گیرد که در این تحقیق قلمرو موضوعی عبارت است از: مدیریت رفتار سازمانی.
  - قلمرو زمانی، که بسیار حائز اهمیت می باشد از آن جهت که زمان انجام تحقیق نیست بلکه دوره ای است که آمار و اطلاعات تحقیق مربوط به آن دوره است (یعنی زمان توزیع و جمع آوری پرسشنامه). و قلمرو زمانی در این تحقیق مرداد ماه ۱۳۹۲ تا شهریور ماه سال ۱۳۹۲ می باشد.