

الله أكبر



دانشگاه علامه طباطبائی

پردیس آموزش‌های نیمه حضوری و تخصصی آزاد

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

## نقش ویژگی‌های سازمان یادگیرنده در پاسخگویی کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی جهرم

نگارش

امیر صحرائیان

استاد راهنما

دکتر وجه الله قربانی زاده

استاد مشاور

دکتر احمد رضا سنجری

استاد داور

دکتر فتاح شریف زاده

پائیز ۱۳۹۰

تقدیم به:

..... خانواده عزیزم،

روح پدر مهربانم، مادر عزیزتر از جانم که خوشی‌های خود را فدای موفقیت‌های من کردند و دو برادر و خواهر عزیزم

و تمام کسانی که مرا علم آموختند.

## تشکر و قدردانی

در اینجا وظیفه خود می‌دانم از تمام کسانی که اینجانب را در امر تحقیق، تدوین و تهیه این پژوهش یاری نموده‌اند صمیمانه تشکر و قدردانی نمایم و مراتب ادب و سپاسگذاری را به جای آورم.

جناب آقای دکتر قربانی زاده استاد محترم راهنما که با راهنمایی‌های بی‌دریغ خود نقش بزرگی را در اتمام این پژوهش بر عهده داشته‌اند.

جناب آقای دکتر سنجری استاد محترم مشاور که مشاوره‌های ایشان به ویژه در رابطه با روش‌ها و فنون آماری پژوهش همواره کارساز و راهگشا بود.

همچنین از دوست عزیزم آقای علی فاضل که در تهیه این پایان‌نامه بنده را یاری رساندند نیز تشکر و قدردانی می‌نمایم.

## چکیده

افراد و سازمان‌ها برای افزایش قابلیت سازمانی‌شان باید یاد بگیرند که در محیط پر از ادغام‌های دائمی، پیشرفت‌های سریع فناوری، تغییرات اجتماعی گسترده و رقابت فزاینده، به‌طور موفق عمل کنند. برای سازگاری با این تغییرات، باید سازمانی متناسب با شرایط جدید پدید آید و زمینه رشد و تعالی سازمانی را فراهم سازد که از جمله موفق‌ترین این سازمان‌ها از دهه ۹۰ به بعد «سازمان‌های یادگیرنده» بوده‌اند. از آنجا که دانشگاه و مراکز آموزش عالی نهادهایی هستند که می‌باید حداقل یک گام از نظر دانش، علم، فنون و الگوهای رفتاری از بقیه نهادها و مؤسسات جلوتر باشند و نظر به نقش دانشگاه در پاسخگویی به نیازها و انتظارات اجتماعی و جهانی ایجاب می‌کند که آموزش عالی و سازمان‌های آموزشی به‌طور مداوم کیفیت فرایندها و فعالیت‌های خود را بهبود بخشند.

با توجه به این موارد، هدف پژوهش حاضر بررسی نقش ویژگی‌های سازمان یادگیرنده در پاسخگویی کارکنان می‌باشد. بدین منظور جامعه آماری شامل تمام کارکنان و اعضای هیأت علمی معاونت‌های آموزش، پشتیبانی و دارو و غذا در دانشگاه علوم پزشکی جهرم در نظر گرفته شده است. روش این پژوهش توصیفی-پیمایشی است که نمونه‌گیری از این جامعه به روش تصادفی طبقه‌ای انجام شده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسش‌نامه ۵۹ سؤالی استاندارد شده بر اساس طیف لیکرت می‌باشد.

نتایج حاصل از تحلیل آزمون‌های آماری استنباطی، یعنی ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی چند گانه نشان دهنده این است که ویژگی‌های سازمان یادگیرنده در پاسخگویی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جهرم در سطح اطمینان ۹۵٪ تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ میزان این تأثیر برابر با ۰/۵۴۹ است. هم‌چنین بر اساس نتایج، ضریب تأثیر رهبری سازمان یادگیرنده در پاسخگویی کارکنان برابر با ۰/۲۳۴ است؛ ضریب تأثیر منابع انسانی سازمان یادگیرنده در پاسخگویی کارکنان برابر با ۰/۲۹۱ است؛ ضریب تأثیر طرح سازمان یادگیرنده در پاسخگویی کارکنان برابر با ۰/۲۰۷ است؛ ضریب تأثیر مأموریت/ استراتژی سازمان یادگیرنده در پاسخگویی کارکنان برابر با ۰/۲۰۵ است؛ و تنها فرضیه فرعی چهارم تأیید نشد، یعنی فرهنگ سازمان یادگیرنده در پاسخگویی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جهرم تأثیر ندارد.

**واژگان کلیدی:** سازمان یادگیرنده، رهبری، منابع انسانی، طرح سازمانی، فرهنگ سازمانی، مأموریت/ استراتژی، پاسخگویی.

## فهرست مطالب

عنوان.....	شماره صفحه.....
فصل اول: کلیات تحقیق.....	۱.....
مقدمه.....	۲.....
بیان مسئله تحقیق.....	۲.....
ضرورت و اهمیت تحقیق.....	۴.....
اهداف تحقیق.....	۵.....
سؤال‌های تحقیق.....	۶.....
فرضیه‌های تحقیق.....	۶.....
قلمرو تحقیق.....	۷.....
تعاریف نظری و عملیاتی واژگان اختصاصی تحقیق.....	۷.....
خلاصه فصل اول.....	۱۲.....
فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق.....	۱۳.....
مقدمه.....	۱۴.....
بخش اول: سازمان یادگیرنده.....	۱۴.....
سیر تاریخی موضوع سازمان یادگیرنده.....	۱۴.....
تعاریف سازمان یادگیرنده.....	۱۵.....
زمینه‌های شکل‌گیری نظریه سازمان یادگیرنده.....	۱۶.....
نظریه‌ها و الگوها.....	۱۸.....
الگوی پنج فرمان سازمان یادگیرنده.....	۱۹.....
عناصر اولیه و ثانویه در سازمان یادگیرنده.....	۲۰.....

۲۱	الگوی ویژگی های اساسی سازمان یادگیرنده.....
۲۲	فعالیت های اصلی سازمان های یادگیرنده.....
۲۳	سنگ بنای سازمان یادگیرنده.....
۲۵	شبکه سازمان یادگیرنده.....
۲۷	الگوی یادگیری در سیستم های فنی- اجتماعی.....
۲۹	هرم یادگیری هانی مومفورد.....
۳۰	ویژگی های سازمان های یادگیرنده.....
۳۲	ویژگی های رهبری.....
۳۴	ویژگی های منابع انسانی.....
۳۵	ویژگی های طرح سازمانی.....
۳۵	ویژگی های فرهنگ سازمان یادگیرنده.....
۳۷	ویژگی های مأموریت/ استراژی.....
۳۸	یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده.....
۳۹	تفاوت سازمان های سنتی و یادگیرنده.....
۴۱	موانع فراراه توسعه یادگیرنده شدن سازمان ها.....
۴۲	تقویت کنندگان سازمان یادگیرنده.....
۴۴	بخش دوم: پاسخگویی.....
۴۴	تعاریف پاسخگویی.....
۴۸	گونه های پاسخگویی.....
۵۷	الگوی سنتی و نوین پاسخگویی.....

۶۱	پاسخگویی در بخش عمومی و خصوصی
۶۲	پاسخگویی در بخش خصوصی
۶۵	پاسخگویی در بخش عمومی (دولتی)
۶۶	اهداف پاسخگویی
۶۸	ارتباط پاسخگویی با دیگر مبانی نظری موجود
۶۸	پاسخگویی و مسئولیت
۷۰	پاسخگویی و قانونمداری
۷۱	پاسخگویی و شفافیت
۷۳	پاسخگویی و تخصص و شایستگی
۷۴	پاسخگویی و عملکرد
۷۴	پاسخگویی و رضایتمندی
۷۵	پاسخگویی و اعتماد
۷۵	پاسخگویی و اخلاقیات
۷۷	دیدگاه اسلام درباره پاسخگویی
۷۸	پیشینه تحقیق
۸۴	بازنگری و جمع بندی ادبیات تحقیق
۸۶	مدل مفهومی تحقیق
۸۷	مدل تحلیلی تحقیق
۸۹	خلاصه فصل دوم



۹۰	..... فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۹۱	..... مقدمه
۹۱	..... فرضیه های تحقیق
۹۱	..... متغیرهای تحقیق
۹۲	..... نوع و روش تحقیق
۹۳	..... جامعه آماری و روش نمونه گیری حجم نمونه
۹۴	..... روش و ابزار گردآوری داده‌ها
۹۵	..... روایی (اعتبار) ابزار گردآوری داده‌های تحقیق
۹۶	..... پایایی (اعتماد) ابزار سنجش
۹۷	..... روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۹۷	..... آمار توصیفی
۹۷	..... آمار استنباطی
۹۸	..... آزمون همبستگی پیرسون
۹۸	..... آزمون رگرسیون چند متغیره
۹۸	..... آزمون میانگین یک جامعه آماری
۹۹	..... آزمون T دو جامعه مستقل
۹۹	..... آزمون فرید من
۹۹	..... نحوه انجام تحقیق
۱۰۰	..... خلاصه فصل سوم

۱۰۱	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
۱۰۲	مقدمه
۱۰۳	آمار توصیفی کارمندان
۱۰۸	تحلیل آمار استنباطی داده ها
۱۰۸	آزمون پیرسون
۱۱۰	آزمون فرضیه های تحقیق
۱۱۰	بررسی فرضیه فرعی اول
۱۱۱	بررسی فرضیه فرعی دوم
۱۱۱	بررسی فرضیه فرعی سوم
۱۱۲	بررسی فرضیه فرعی چهارم
۱۱۳	بررسی فرضیه فرعی پنجم
۱۱۴	بررسی فرضیه اصلی
۱۱۶	سایر یافته های تحقیق
۱۱۶	آزمون t تک نمونه ای
۱۲۵	آزمون T دو جامعه مستقل
۱۵۷	آزمون فریدمن
۱۵۹	خلاصه فصل چهارم
۱۶۰	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها
۱۶۱	مقدمه
۱۶۲	نتایج حاصل از تحلیل های آمار استنباطی
۱۶۲	نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون

۱۶۳	نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق.....
۱۶۳	نتیجه گیری از فرضیه فرعی اول.....
۱۶۳	نتیجه گیری از فرضیه فرعی دوم.....
۱۶۴	نتیجه گیری از فرضیه فرعی سوم.....
۱۶۵	نتیجه گیری از فرضیه فرعی چهارم.....
۱۶۵	نتیجه گیری از فرضیه فرعی پنجم.....
۱۶۶	نتیجه‌گیری از فرضیه اصلی.....
۱۶۷	مدل حاصل از نتایج فرضیات تحقیق.....
۱۶۸	بحث درباره‌ی نتایج بدست آمده از آزمون t تک نمونه‌ای.....
۱۶۸	نتایج حاصل از آزمون T دو جامعه مستقل.....
۱۶۹	نتایج حاصل از آزمون فریدمن.....
۱۷۰	موانع و محدودیت‌های تحقیق.....
۱۷۰	پیشنهادها.....
۱۷۲	پیشنهادهای کاربردی مبتنی بر نتایج به‌دست آمده از تحقیق.....
۱۷۲	ارائه پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی.....
۱۷۳	خلاصه فصل پنجم.....

## فهرست جداول

عنوان.....	شماره صفحه
جدول ۱-۲: هشت ویژگی سازمان یادگیرنده در مقابل سازمان سنتی.....	۴۰
جدول ۲-۲: تفاوت وظایف در سازمان های سنتی و یادگیرنده.....	۴۱
جدول ۳-۲: انواع پاسخگویی .....	۵۳
جدول ۴-۲: ارزش ها و توقعات رفتاری در انواع پاسخگویی.....	۵۴
جدول ۵-۲: سیر تطور مدیریت دولتی و مؤلفه های آن.....	۶۰
جدول ۶-۲: ارزش ها و اهداف اداری.....	۷۳
جدول ۷-۲: بازنگری و جمع بندی اهم نظریات ادبیات تحقیق.....	۸۴
جدول ۸-۲: الگوی تحلیلی تحقیق.....	۸۷
جدول ۱-۳: عوامل سنجش و توزیع گویه های پرسش نامه.....	۹۵
جدول ۲-۳: پایایی پرسش نامه تحقیق.....	۹۷
جدول ۱-۴: توزیع فراوانی اعضای نمونه آماری بر حسب جنسیت.....	۱۰۳
جدول ۲-۴: توزیع فراوانی اعضای نمونه آماری بر حسب سن.....	۱۰۴
جدول (۳-۴): توزیع فراوانی اعضای نمونه آماری بر حسب تحصیلات.....	۱۰۵
جدول (۴-۴): توزیع فراوانی اعضای نمونه آماری بر حسب سابقه کار.....	۱۰۶
جدول (۵-۴): توزیع فراوانی اعضای نمونه آماری بر حسب سمت.....	۱۰۷
جدول (۶-۴): توزیع فراوانی مؤلفه های تحقیق.....	۱۰۸
جدول (۷-۴): نتایج آزمون پیرسون.....	۱۰۹
جدول (۸-۴): نتایج آزمون رگرسیون بررسی تاثیر رهبری سازمان یادگیرنده بر پاسخگویی کارکنان.....	۱۱۰

- جدول (۹-۴): نتایج آزمون رگرسیون بررسی تاثیر منابع انسانی سازمان یادگیرنده بر پاسخگویی کارکنان  
 ۱۱۱ .....
- جدول (۱۰-۴): نتایج آزمون رگرسیون برای بررسی تاثیر طرح سازمانی سازمان یادگیرنده بر پاسخگویی کارکنان  
 ۱۱۲ .....
- جدول (۱۱-۴): نتایج آزمون رگرسیون برای بررسی تاثیر فرهنگ سازمان یادگیرنده بر پاسخگویی کارکنان  
 ۱۱۲ .....
- جدول (۱۲-۴): نتایج آزمون رگرسیون برای بررسی تاثیر مأموریت/ استراتژی سازمان یادگیرنده بر پاسخگویی کارکنان  
 ۱۱۳ .....
- جدول (۱۳-۴): نتایج اجمالی آزمون فرضیه‌های فرعی.....  
 ۱۱۴ .....
- جدول (۱۴-۴): نتایج آزمون رگرسیون برای بررسی تاثیر ویژگی‌های سازمان یادگیرنده بر پاسخگویی کارکنان  
 ۱۱۵ .....
- جدول (۱۵-۴): نتایج مربوط به آزمون t مستقل.....  
 ۱۱۷ .....
- جدول (۱۶-۴): نتایج مربوط به آزمون t مستقل.....  
 ۱۱۷ .....
- جدول (۱۷-۴): نتایج مربوط به آزمون t مستقل.....  
 ۱۱۸ .....
- جدول (۱۸-۴): نتایج مربوط به آزمون t مستقل.....  
 ۱۱۹ .....
- جدول (۱۹-۴): نتایج مربوط به آزمون t مستقل.....  
 ۱۲۰ .....
- جدول (۲۰-۴): نتایج مربوط به آزمون t مستقل.....  
 ۱۲۰ .....
- جدول (۲۱-۴): نتایج مربوط به آزمون t مستقل.....  
 ۱۲۱ .....
- جدول (۲۲-۴): نتایج مربوط به آزمون t مستقل.....  
 ۱۲۲ .....
- جدول (۲۲-۴): نتایج مربوط به آزمون t مستقل.....  
 ۱۲۳ .....
- جدول (۲۳-۴): نتایج مربوط به آزمون t مستقل.....  
 ۱۲۴ .....
- جدول (۲۴-۴): نتایج مربوط به آزمون t مستقل.....  
 ۱۲۴ .....
- جدول (۲۵-۴): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای ویژگی‌های رهبری.....  
 ۱۲۵ .....
- جدول (۲۶-۴): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون.....  
 ۱۲۶ .....

- جدول (۴-۲۷): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۲۶
- جدول (۴-۲۸): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای ویژگی‌های منابع انسانی..... ۱۲۷
- جدول (۴-۲۹): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۲۷
- جدول (۴-۳۰): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۲۸
- جدول (۴-۳۱): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای ویژگی‌های طرح سازمانی..... ۱۲۸
- جدول (۴-۳۲): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۲۹
- جدول (۴-۳۳): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۲۹
- جدول (۴-۳۴): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای ویژگی‌های فرهنگ سازمان یادگیرنده..... ۱۳۰
- جدول (۴-۳۵): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۳۰
- جدول (۴-۳۶): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۳۱
- جدول (۴-۳۷): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای ویژگی‌های مأموریت/ استراتژی..... ۱۳۱
- جدول (۴-۳۸): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۳۲
- جدول (۴-۳۹): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۳۲
- جدول (۴-۴۰): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای ویژگی‌های سازمان یادگیرنده..... ۱۳۳
- جدول (۴-۴۱): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۳۳
- جدول (۴-۴۲): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۳۳
- جدول (۴-۴۳): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای پاسخگویی سازمانی..... ۱۳۴
- جدول (۴-۴۴): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۳۴
- جدول (۴-۴۵): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۳۵
- جدول (۴-۴۶): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای پاسخگویی قانونی..... ۱۳۵
- جدول (۴-۴۷): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۳۶

- جدول (۴-۴۸): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۳۶
- جدول (۴-۴۹): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای پاسخگویی حرفه‌ای..... ۱۳۷
- جدول (۴-۵۰): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۳۷
- جدول (۴-۵۱): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۳۸
- جدول (۴-۵۲): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای پاسخگویی سیاسی..... ۱۳۸
- جدول (۴-۵۳): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۳۹
- جدول (۴-۵۴): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۳۹
- جدول (۴-۵۵): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای پاسخگویی کارکنان..... ۱۴۰
- جدول (۴-۵۶): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۴۰
- جدول (۴-۵۷): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۴۰
- جدول (۴-۵۸): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای ویژگی‌های رهبری..... ۱۴۱
- جدول (۴-۵۹): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۴۲
- جدول (۴-۶۰): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۴۲
- جدول (۴-۶۱): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای ویژگی‌های منابع انسانی..... ۱۴۳
- جدول (۴-۶۲): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۴۳
- جدول (۴-۶۳): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۴۳
- جدول (۴-۶۴): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای ویژگی‌های طرح سازمانی..... ۱۴۴
- جدول (۴-۶۵): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۴۵
- جدول (۴-۶۶): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۴۵
- جدول (۴-۶۷): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای ویژگی‌های فرهنگ سازمان یادگیرنده..... ۱۴۶
- جدول (۴-۶۸): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۴۶

- جدول (۴-۶۹): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۴۶
- جدول (۴-۷۰): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای ویژگی‌های مأموریت/ استراتژی..... ۱۴۷
- جدول (۴-۷۱): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۴۷
- جدول (۴-۷۲): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۴۸
- جدول (۴-۷۳): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای ویژگی‌های سازمان یادگیرنده..... ۱۴۸
- جدول (۴-۷۴): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۴۹
- جدول (۴-۷۵): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۴۹
- جدول (۴-۷۶): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای پاسخگویی سازمانی..... ۱۵۰
- جدول (۴-۷۷): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۵۰
- جدول (۴-۷۸): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۵۱
- جدول (۴-۷۹): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای پاسخگویی قانونی..... ۱۵۱
- جدول (۴-۸۰): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۵۲
- جدول (۴-۸۱): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۵۲
- جدول (۴-۸۲): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای پاسخگویی حرفه‌ای..... ۱۵۳
- جدول (۴-۸۳): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۵۳
- جدول (۴-۸۴): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۵۳
- جدول (۴-۸۵): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای پاسخگویی سیاسی..... ۱۵۴
- جدول (۴-۸۶): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۵۴
- جدول (۴-۸۷): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی..... ۱۵۵
- جدول (۴-۸۸): آماره‌های توصیفی متغیر جنسیت برای پاسخگویی کارکنان..... ۱۵۵
- جدول (۴-۸۹): بررسی فرض برابری واریانس‌ها توسط آزمون لون..... ۱۵۶



- جدول (۴-۹۰): بررسی آزمون تی مستقل برای فرضیه فرعی ..... ۱۵۶
- جدول شماره (۴-۹۱): نتایج آزمون فریدمن ..... ۱۵۷
- جدول شماره (۴-۹۲): نتایج آزمون رتبه بندی فریدمن ..... ۱۵۸
- جدول شماره (۴-۹۳): نتایج آزمون فریدمن ..... ۱۵۸
- جدول شماره (۴-۹۴): نتایج آزمون رتبه بندی فریدمن ..... ۱۵۸
- جدول شماره (۵-۱): نتایج اجمالی آزمون فرضیه‌های تحقیق ..... ۱۶۶
- جدول شماره (۵-۲): میانگین رتبه‌های مؤلفه‌های ویژگی‌های سازمان یادگیرنده ..... ۱۶۸
- جدول شماره (۵-۳): میانگین رتبه‌های مؤلفه‌های پاسخگویی کارکنان ..... ۱۶۹

### فهرست شکل‌ها

- شکل ۲-۱: سنگ بناهای اساسی و راهبردی سازمان یادگیرنده ..... ۲۴
- شکل ۲-۲: شبکه سازمان یادگیرنده ..... ۲۵
- شکل ۲-۳: الگوی رویکرد یادگیرندگی به سیستم‌های فنی-اجتماعی ..... ۲۹
- شکل ۲-۴: هرم یادگیری ..... ۳۰
- شکل ۲-۵: الگوی سنتی و کلاسیک ..... ۵۹
- شکل ۲-۶: الگوی خدمات عمومی نوین ..... ۵۹
- شکل ۲-۷: مدل مفهومی تحقیق ..... ۸۶
- شکل (۴-۱): مدل مفهومی تحقیق بر اساس یافته‌های فرضیات تحقیق ..... ۱۱۵
- شکل (۴-۲): مرز بین مطلوبیت و عدم مطلوبیت ..... ۱۱۶
- شکل (۵-۱): مدل نهایی تحقیق ..... ۱۶۶

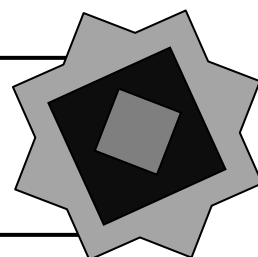
### فهرست نمودارها

- نمودار ۴-۱: نمودار فراوانی اعضای نمونه آماری بر حسب جنسیت ..... ۱۰۳

- نمودار ۲-۴: نمودار فراوانی اعضای نمونه آماری برحسب سن ..... ۱۰۴
- نمودار (۳-۴): نمودار فراوانی اعضای نمونه آماری برحسب تحصیلات ..... ۱۰۵
- نمودار (۴-۴): نمودار فراوانی اعضای نمونه آماری برحسب سابقه کار ..... ۱۰۶
- نمودار (۵-۴): نمودار فراوانی اعضای نمونه آماری برحسب سمت ..... ۱۰۷

فصل اول

کلیات پژوهش



در این فصل به کلیات تحقیق پرداخته می‌شود. در ابتدا به مسئله اصلی تحقیق یعنی مسئله‌ای از مسائل سازمانی در زمینه یادگیرندگی سازمانی و مدیریت دولتی نوین اشاره می‌شود. سپس در ضرورت و اهمیت تحقیق بیان می‌گردد که پژوهش از چه اولویت و اضطراری در اجرا برخوردار است و چه مزایایی برای جامعه مورد بررسی در پی خواهد داشت. در بخش بعدی به اهداف تحقیق، سوالات و فرضیه های پژوهش پرداخته می‌شود. در انتهای فصل نیز به قلمرو تحقیق، شامل قلمرو موضوعی که به معرفی مفاهیم اصلی تحقیق، قلمرو مکانی شامل سازمان مورد مطالعه و قلمرو زمانی آن اشاره می‌شود. همچنین تعاریف نظری و عملیاتی واژگان اختصاصی تحقیق بیان می‌گردد.

#### ۱-۱) بیان مسأله

جهان در حال تغییر و تحول است. سرعت تغییرات در روزگار ما بیشتر از هر زمان دیگر در تاریخ بشر است. سازمان‌ها و جوامع انسانی نه تنها برای کسب سرآمدی بلکه برای بقا نیز باید متناسب با تغییرات جهان تغییر کنند. سازمان‌ها و جوامعی که توان یادگیری و تغییر مناسب را نداشته باشند، نسبت به سایر مجموعه‌های مشابه خود ضعیف می‌شوند و یا از بین می‌روند. در واقع قابلیت یادگیری و ایجاد تغییرات مناسب، کلیدی‌ترین قابلیت است که یک مجموعه انسانی در دنیای رقابتی امروز می‌تواند داشته باشد (سنگه و دیگران، ۱۳۸۳: ۲).

یکی از پاسخ‌های خردمندان به محیط متغیر امروزی، افزایش آگاهی از اهمیت دانش و یادگیری است. وقتی سازمان‌ها در محیط‌ها و با وضعیت‌های بی‌ثبات، متغیر یا مبهم بازار مواجه می‌شوند به اینکه قادر باشند یاد بگیرند، احتیاج دارند (Harrison, leitch & Claire, 2002: 104). اهمیت یافتن فزاینده دانش به عنوان عامل تعیین کننده موفقیت و رقابت پذیری سازمان‌ها موجب شده است که مدیریت دانش به عنوان وظیفه‌ای حیاتی محسوب شده و سازمان‌ها تلاش کنند از طریق خلق، حفظ، انتقال و استفاده از دانش برای اصلاح و بهبود فعالیت‌ها و عملکرد خویش به سازمانی یادگیرنده تبدیل شوند (Lee & choi, 2003: 180).