



پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته (مدیریت دولتی - گرایش منابع انسانی)

عنوان:

بررسی تأثیر توانمندی فناوری بر نوآوری سازمانی

استاد (اساتید) راهنما:
دکتر امین رضا کمالیان

استاد مشاور:
دکتر زهرا وظیفه

تحقیق و نگارش:
علی مارگیر

(این پایان نامه از حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه سیستان و بلوچستان بهره مند شده است)

اردیبهشت ۱۳۹۳

بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان بررسی نقش توانمندی فناوری در نوآوری سازمانهای خدماتی قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی توسط دانشجو علی مارگیر با راهنمایی استاد پایان نامه دکتر امین رضا کمالیان تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

(نام و امضاء دانشجو)

این پایان نامه واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ توسط هیئت داوران بررسی و درجه به آن تعلق گرفت.

تاریخ

امضاء

نام و نام خانوادگی

استاد راهنما:

استاد راهنما:

استاد مشاور:

داور ۱:

داور ۲:

نماینده تحصیلات تکمیلی:



تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب علی مارگیر تعهد می کنم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است. کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: علی مارگیر

امضاء

تقدیم به:

«پدر و مادر خوب و مهربانم،

برادر و خواهران عزیزم،

و همه کسانی که نامشان در دفتر زندگی ام جاودانه می ماند

و چراغی برای ادامه راهم می شود»

تشکر و قدردانی

اکنون که به لطف ایزد منان این رساله تحقیقی به پایان رسیده است، لازم می دانم از اساتید گرانقدر جناب آقای دکتر کمالیان که با راهنماییهای بی دریغشان نگارنده را در امر تحقیق و تکمیل این پایان نامه یاری نموده اند، سرکار خانم دکتر وظیفه که در طول تحقیق از مشاوره شان بهره مند بوده ام بی نهایت تشکر نموده و قدردانی می کنم.

همچنین از آقای دکتر حسین بر که وقت و بی وقت برای راهنمایی و مشاوره مزاحم ایشان می شدم کمال تشکر و سپاسگزاری دارم.

در پایان لازم می دانم از کلیه مدیران و کارکنان شرکت های برق منطقه ای، آب منطقه ای و فاضلاب استان سیستان و بلوچستان که در جمع آوری اطلاعات مساعدت و در تکمیل پرسشنامه وقت صرف نموده اند سپاسگزاری نمایم.

توفیق تمام پویندگان علم و دانش را آرزو دارم.

علی مارگیر

کارشناسی ارشد مدیریت

دانشگاه سیستان و بلوچستان

چکیده

پژوهش حاضر سازمان‌های خدماتی را به عنوان یکی از مهم‌ترین نوع سازمانها از نظر فعالیت مورد مطالعه قرار داده است. در این تحقیق به بررسی تأثیر توانمندی فناوری و ابعاد آن بر نوآوری سازمانی پرداخته شده و ارتباط این دو متغیر در فرایند انطباق بهتر سازمان‌های خدماتی با محیط و جامعه ارزیابی شده است. همچنین یادگیری سازمانی به عنوان متغیر مداخله‌گر مورد آزمون قرار گرفت. برای جمع‌آوری داده‌ها پس از تعیین پایایی و روایی، از پرسشنامه توانمندی فناوری لال، نوآوری سازمانی چوپانی و همکاران و یادگیری سازمانی نیفه استفاده شد. جامعه آماری مورد مطالعه را کارمندان با مدرک فوق دیپلم به بالای شرکت آب و فاضلاب، شرکت آب منطقه‌ای و شرکت برق منطقه‌ای استان سیستان و بلوچستان تشکیل می‌دهند. روش نمونه‌گیری بر اساس روش سرشماری است که پس از توزیع پرسشنامه، تعداد پرسشنامه‌های برگشتی در مجموع سه جامعه مذکور ۱۴۹ عدد بوده است. پس از تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم‌افزار spss19 و lisrel و روش‌های آماری رگرسیون، ضریب همبستگی پیرسون و آزمون معادلات ساختاری مشخص شد که بین توانمندی فناوری و نوآوری سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین سه بعد توانمندی فناوری (توانایی سرمایه‌گذاری، توانایی تولیدی و توانایی ارتباطی) با نوآوری سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود داشت. پس از بررسی تأثیر متغیر میانجی یادگیری سازمانی بر رابطه توانمندی فناوری و نوآوری سازمانی، این فرضیه رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که این متغیر تأثیر معناداری بر رابطه توانمندی فناوری با نوآوری سازمانی ندارد. در نتیجه برای افزایش نوآوری سازمانی، بالا بردن توانایی‌های فناوری به عنوان یک راه کار پیشنهاد می‌گردد.

واژگان کلیدی: توانمندی فناوری، توانایی سرمایه‌گذاری، توانایی تولیدی، توانایی ارتباطی، نوآوری سازمانی، یادگیری سازمانی

Table of Contents

۱	فصل اول:
۱-۱	مقدمه
۲-۱	بیان مسئله
۳-۱	اهمیت و ضرورت تحقیق
۴-۱	اهداف تحقیق
۵-۱	فرضیه های تحقیق
۵-۱-۱	فرضیه اصلی
۵-۱-۲	فرضیه های فرعی:
۶-۱	تعریف عملیاتی مفاهیم و واژه های کلیدی تحقیق
۶-۱-۱	توانمندی فناوری
۶-۱-۲	یادگیری سازمانی
۶-۱-۳	نوآوری سازمانی
۷-۱	تعریف مفهومی واژه های کلیدی تحقیق
۷-۱-۱	توانمندی فناوری:
۷-۱-۲	یادگیری سازمانی:
۷-۱-۳	نوآوری سازمانی:
۹	فصل دوم:
۱-۲	مقدمه فصل دوم
۲-۲	توانمندی فناوری
۱-۲-۱	مقدمه
۲-۲-۲	تعاریف توانمندی فناوری
۳-۲-۲	اهمیت توانمندی فناوری در سازمان
۴-۲-۲	فناوری محوری سازمان
۵-۲-۲	استراتژی های فناوری
۶-۲-۲	اهداف تدوین استراتژی فناوری سازمان
۷-۲-۲	رویکردهای مفهوم توانمندی فناوری

۱۹	۸-۲-۲- ابعاد توانمندی فناوری سازمان
۲۲	۹-۲-۲- انواع فناوری
۲۶	۱۰-۲-۲- انتقال فناوری
۲۷	۱۱-۲-۲- روش های پیش بینی فناوری
۲۸	۱۲-۲-۲- شاخص پایش توانمندی فناوری
۳۱	۳-۲- یادگیری سازمانی
۳۱	۱-۳-۲- مقدمه
۳۲	۲-۳-۲- یادگیری سازمانی-ظهور
۳۲	۳-۳-۲- تعاریف یادگیری سازمان
۳۴	۴-۳-۲- مفاهیم مترادف با یادگیری سازمانی
۳۵	۵-۳-۲- اهمیت مطالعه یادگیری سازمانی
۳۶	۶-۳-۲- عوامل کلیدی موفقیت یادگیری سازمانی
۳۸	۷-۳-۲- انواع یادگیری سازمانی
۴۱	۸-۳-۲- سطوح یادگیری سازمانی
۴۳	۹-۳-۲- ابعاد یادگیری سازمانی
۴۹	۱۰-۳-۲- فرآیندهای یادگیری سازمانی
۵۱	۱۱-۳-۲- موانع یادگیری سازمانی
۵۳	۱۲-۳-۲- راه های غلبه بر موانع یادگیری سازمانی
۵۳	۴-۲- نوآوری سازمانی
۵۳	۱-۴-۲- مقدمه
۵۵	۲-۴-۲- نوآوری- ظهور
۵۵	۳-۴-۲- اهمیت نوآوری
۵۶	۴-۴-۲- نوآوری سازمانی تعاریف و مفاهیم
۵۸	۵-۴-۲- مفاهیم مترادف با نوآوری
۵۹	۶-۴-۲- فرآیند ایجاد نوآوری
۶۰	۷-۴-۲- مدل های نوآوری
۶۳	۸-۴-۲- ابعاد نوآوری

۶۵ ۹-۴-۲- دلایل ضرورت یافتن نوآوری در سازمان ها
۶۶ ۱۰-۴-۲- چرخه عمر نوآوری
۶۷ ۱۱-۴-۲- اصول نوآوری
۶۸ ۱۲-۴-۲- عوامل موثر بر نوآوری سازمانی
۷۰ ۱۳-۴-۲- ویژگی سازمان‌های نوآور
۷۲ ۱۴-۴-۲- موانع نوآوری در سازمان
۷۳ ۵-۲- نقد و بررسی تحقیقات انجام شده
۷۳ ۱-۵-۲- مطالعات انجام شده داخلی
۷۹ ۲-۵-۲- مطالعات انجام شده خارجی
۸۲ ۶-۲- نوآوری پژوهش
۸۲ ۷-۲- چارچوب نظری تحقیق
۸۲ ۸-۲- خلاصه فصل دوم
۸۳ فصل سوم
۸۴ ۱-۳- مقدمه
۸۴ ۲-۳- روش تحقیق
۸۵ ۳-۳- جامعه آماری
۸۶ ۴-۳- روش نمونه‌گیری و حجم نمونه
۸۶ ۵-۳- روش‌های جمع‌آوری اطلاعات
۸۷ ۶-۳- تحلیل پرسشنامه
۸۷ ۱-۶-۳- پرسشنامه نوآوری سازمانی:
۸۸ ۲-۶-۳- پرسشنامه یادگیری سازمانی:
۸۹ ۳-۶-۳- پرسشنامه توانمندی فناوری
۸۹ ۴-۶-۳- پرسشنامه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی:
۹۰ ۷-۳- اعتبار یا روایی تحقیق
۹۰ ۸-۳- اعتماد یا پایایی تحقیق
۹۱ ۹-۳- قلمروی تحقیق
۹۱ ۱-۹-۳- قلمرو موضوعی

۹۱	۲-۹-۳- قلمرو مکانی:
۹۱	۳-۹-۳- قلمرو زمانی
۹۱	۱۰-۳- متغیرهای تحقیق
۹۲	۱۱-۳- آزمونهای آماری استفاده شده در این تحقیق
۹۳	۱-۱۱-۳- ضریب همبستگی
۹۳	۱-۱-۱۱-۳- ضریب همبستگی پیرسون:
۹۳	۲-۱۱-۳- آزمون رگرسیون
۹۳	۱-۲-۱۱-۳- آزمون رگرسیون گام به گام
۹۴	۳-۱۱-۳- آزمون واریانس بین گروهی یک طرفه
۹۴	۴-۱۱-۳- آزمون معادلات ساختاری
۹۴	۱۲-۳- خلاصه فصل سوم
۹۶	فصل چهارم:
۹۷	۱-۴- مقدمه
۹۷	۲-۴- تجزیه و تحلیل داده ها
۹۸	۳-۴- تحلیل های توصیفی
۹۸	۱-۳-۴- جنسیت پاسخ دهندگان
۱۰۰	۲-۳-۴- سن پاسخ دهندگان
۱۰۱	۳-۳-۴- میزان تحصیلات
۱۰۳	۴-۳-۴- سابقه خدمت
۱۰۵	۴-۴- تجزیه و تحلیل استنباطی
۱۰۵	۱-۴-۴- آزمون تحلیل واریانس یک طرفه
	۱-۴-۴- مقایسه میانگین نمرات توانمندی فناوری بین سازمان های آب و فاضلاب، آب منطقه ای و برق منطقه ای
۱۰۶	استان سیستان و بلوچستان
	۲-۴-۴- مقایسه میانگین نمرات نوآوری سازمانی بین سازمان های آب و فاضلاب، آب منطقه ای و برق منطقه ای
۱۰۸	استان سیستان و بلوچستان
	۳-۴-۴- مقایسه میانگین نمرات یادگیری سازمانی بین سازمان های آب و فاضلاب، آب منطقه ای و برق منطقه ای
۱۰۹	استان سیستان و بلوچستان
۱۱۱	۲-۴-۴- آزمون فرضیه ها

۱۱۱ آزمون فرضیه اصلی ۱-۲-۴-۴
۱۱۲ آزمون فرضیه های فرعی ۲-۲-۴-۴
۱۱۵ آزمون رگرسیون ۳-۴-۴
۱۱۷ رگرسیون گام به گام ۱-۳-۴-۴
۱۱۸ مدل معادلات ساختاری ۵-۴
۱۱۸ تحلیل آماری تأییدی ۱-۵-۴
۱۲۲ تحلیل عاملی تاییدی ابعاد توانمندی فناوری، نوآوری سازمانی و یادگیری سازمانی در حالت استاندارد ۲-۵-۴
۱۲۵ ارزیابی بخش ساختاری مدل ۳-۵-۴
۱۲۸ نتیجه گیری فصل چهارم ۶-۴
۱۲۹ فصل پنجم:
۱۳۰ مقدمه ۱-۵
۱۳۰ خلاصه یافته‌های پژوهش ۲-۵
۱۳۱ نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها ۳-۵
۱۳۱ نتایج آزمون فرضیه اصلی تحقیق ۱-۳-۵
۱۳۱ نتایج آزمون فرضیه‌های فرعی تحقیق ۲-۳-۵
۱۳۱ نتیجه گیری از فرضیه فرعی اول ۱-۲-۳-۵
۱۳۲ نتیجه گیری از فرضیه فرعی دوم ۲-۲-۳-۵
۱۳۲ نتیجه گیری از فرضیه فرعی سوم ۳-۲-۳-۵
۱۳۲ نتیجه گیری از فرضیه فرعی چهارم ۴-۲-۳-۵
۱۳۳ نتیجه گیری از فرضیه فرعی پنجم ۵-۲-۳-۵
۱۳۳ نتیجه گیری از فرضیه فرعی ششم ۶-۲-۳-۵
۱۳۴ نتایج آزمون رگرسیون پژوهش ۳-۳-۵
۱۳۴ بررسی اهداف مورد نظر پژوهش ۴-۵
۱۳۵ نتیجه گیری از هدف اول ۱-۴-۵
۱۳۵ نتیجه گیری از هدف دوم ۲-۴-۵
۱۳۵ نتیجه گیری از هدف سوم ۳-۴-۵
۱۳۶ پیشنهادهای تحقیق ۶-۵

۱۳۶	۱-۶-۵- پیشنهادهای مبتنی بر نتایج و یافته‌های تحقیق.....
۱۳۶	۱-۱-۶-۵- پیشنهادهای مربوط به بعد توانمندی سرمایه گذاری در ارتباط با نوآوری سازمانی.....
۱۳۷	۲-۱-۶-۵- پیشنهادهای مربوط به بعد توانایی ارتباطی در ارتباط با نوآوری سازمانی.....
۱۳۷	۳-۱-۶-۵- پیشنهادهای مربوط به بعد توانایی تولیدی در ارتباط با نوآوری سازمانی.....
۱۳۸	۲-۶-۵- پیشنهاد برای تحقیقات آتی.....
۱۳۹	۷-۵- محدودیت‌های انجام تحقیق.....
۱۳۹	۸-۵- خلاصه فصل پنجم.....
۱۴۰	فصل ششم:.....
۱۴۱	۱-۶- منابع.....
۱۴۱	۱-۱-۶- منابع فارسی.....
۱۴۷	۲-۱-۶- منابع انگلیسی.....
۱۴۹	۳-۱-۶- منابع اینترنتی:.....
۱۵۰	۴-۱-۶- پیوست ۱: جداول اصلی خروجی نرم افزار SPSS استفاده شده در پایان نامه.....
۱۵۵	۵-۱-۶- پیوست ۲: پرسشنامه.....

فهرست جداول

صفحه	عنوان جدول
۱۷	جدول شماره ۱-۲: رویکردهای بکار گرفته شده جهت سنجش توانمندی فناورانه در تحقیقات مختلف.....
۲۰	جدول شماره ۲-۲: توانایی فناوری، ابعاد و شاخص های آن.....
۲۱	جدول شماره ۲-۳: مدیریت استراتژیک فناوری از دیدگاه فرایندی.....
۲۳	جدول شماره ۲-۴: یافته‌های وودوارد در مورد ویژگی های انواع فن‌آوری.....
۲۵	جدول شماره ۲-۵: گونه شناسی پرواز فناوری.....
۲۵	جدول شماره ۲-۶: انواع گونه های ارائه شده در ارتباط با فناوری محوری.....
۲۸	جدول شماره ۲-۷: ابعاد و وزن شاخص ها.....

- جدول شماره ۲-۸: دسته بندی کشورها بر اساس رتبه بندی شاخص پایش توانمندی فناوری در اقتصادهای بزرگ، متوسط و کوچک..... ۲۹
- جدول شماره ۲-۹: تعداد مقالات مربوط به یادگیری در پنج دهه اخیر در کشور استرالیا..... ۳۵
- جدول شماره ۲-۱۰: عواملی که روی یادگیری در سازمان ها اثر می گذارند..... ۳۷
- جدول شماره ۲-۱۱: ویژگی های یادگیری سطح بالا و یادگیری سطح پایین..... ۳۹
- جدول شماره ۲-۱۲: ویژگیهای فرآیند یادگیری سازمانی..... ۴۳
- جدول شماره ۲-۱۳: ویژگی های فرایند یادگیری در مدل کروسان و زیتما..... ۴۹
- جدول شماره ۲-۱۴: مروری بر ۵ مدل نوآوری سازمانی..... ۶۰
- جدول شماره ۲-۱۵: مراحل سه گانه چرخه عمر نوآوری از دیدگاه ابرناتی و آترباک..... ۶۶
- جدول شماره ۲-۱۶: جدول فراوانی عوامل موثر بر نوآوری سازمانی..... ۶۸
- جدول شماره ۲-۱۷: مطالعات انجام شده داخلی در رابطه با پیشینه پژوهش..... ۷۲
- جدول شماره ۲-۱۸: مطالعات انجام شده خارجی در رابطه با پیشینه پژوهش..... ۷۸
- جدول شماره ۳-۱: تعداد کارکنان با مدرک فوق دیپلم به بالا در شرکت های مورد مطالعه..... ۸۷
- جدول شماره ۳-۲: تعداد پرسشنامه های صحیح جمع آوری شده از شرکت های مورد مطالعه..... ۸۷
- جدول ۳-۳: مقیاس لیکرت..... ۸۸
- جدول شماره ۳-۴: تطبیق سوالات پرسشنامه گرایش به نوآوری سازمانی مؤلفه های آن..... ۸۹
- جدول شماره ۳-۵: طیف هفت عاملی..... ۸۹
- جدول شماره ۳-۶: تطبیق سوالات پرسشنامه یادگیری سازمانی و مؤلفه های آن..... ۸۹
- جدول شماره ۳-۷: تطبیق سوالات پرسشنامه توانمندی فناوری و مؤلفه های آن..... ۹۰
- جدول شماره ۳-۸: ضریب آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی..... ۹۲
- جدول شماره ۴-۱: جنسیت پاسخ دهندگان..... ۹۹
- جدول شماره ۴-۲: سن پاسخ دهندگان..... ۱۰۱
- جدول شماره ۴-۳: میزان تحصیلات پاسخ دهندگان..... ۱۰۲

- جدول شماره ۴-۴: سابقه خدمت پاسخ دهندگان.....۱۰۴
- جدول شماره ۴-۵: آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن متغیرها.....۱۰۷
- جدول شماره ۴-۶: خروجی توصیفی آنالیز واریانس یک طرفه برای توانمندی فناوری.....۱۰۷
- جدول شماره ۴-۷: آنالیز واریانس توانمندی فناوری.....۱۰۸
- جدول شماره ۴-۸: نتایج آزمون توکی برای توانمندی فناوری.....۱۰۸
- جدول شماره ۴-۹: خروجی توصیفی آنالیز واریانس یک طرفه برای نوآوری سازمانی.....۱۰۹
- جدول شماره ۴-۱۰: آنالیز واریانس نوآوری سازمانی.....۱۰۹
- جدول شماره ۴-۱۱: نتایج آزمون توکی برای نوآوری سازمانی.....۱۱۰
- جدول شماره ۴-۱۲: خروجی توصیفی آنالیز واریانس یک طرفه برای یادگیری سازمانی.....۱۱۱
- جدول شماره ۴-۱۳: جدول مربوط به آنالیز واریانس یادگیری سازمانی.....۱۱۱
- جدول شماره ۴-۱۴: نتایج آزمون توکی برای یادگیری سازمانی.....۱۱۲
- جدول شماره ۴-۱۵: خلاصه آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد ارتباط توانمندی فناوری و نوآوری سازمانی.....۱۱۲
- جدول شماره ۴-۱۶: خلاصه آزمون همبستگی پیرسون در مورد ارتباط توانمندی فناوری و یادگیری سازمانی.....۱۱۳
- جدول شماره ۴-۱۷: خلاصه آزمون همبستگی پیرسون در مورد ارتباط یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی.....۱۱۴
- جدول شماره ۴-۱۸: خلاصه آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد ارتباط توانایی سرمایه گذاری و نوآوری سازمانی.....۱۱۴
- جدول شماره ۴-۱۹: خلاصه آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد ارتباط توانایی تولید و نوآوری سازمانی.....۱۱۵
- جدول شماره ۴-۲۰: خلاصه آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد ارتباط توانایی ارتباطی و نوآوری سازمانی.....۱۱۵
- جدول شماره ۴-۲۱: خلاصه آزمون رگرسیون خطی برای ارزیابی تأثیر توانمندی فناوری بر نوآوری سازمانی.....۱۱۶
- جدول شماره ۴-۲۲: خلاصه آزمون رگرسیون خطی برای ارزیابی تأثیر یادگیری سازمانی بر نوآوری سازمانی.....۱۱۷

جدول شماره ۴-۲۳: رگرسیون گام به گام مربوط به سهم هر یک از مؤلفه های توانمندی فناوری بر نوآوری سازمانی.....	۱۱۸
جدول شماره ۴-۲۴: نتایج آزمون تحلیل عاملی.....	۱۲۱
جدول شماره ۴-۲۵: نتایج آزمون تحلیل ساختاری.....	۱۲۷
جدول ۵-۱: میزان همراستایی یافته‌های پژوهش با ادبیات تحقیق.....	۱۴۰

فهرست شکل ها

عنوان شکل	صفحه
شکل شماره ۲-۱: مدل پیشنهادی تمپلتون و همکاران.....	۴۶
شکل شماره ۲-۲: ارکان سازمان یادگیرنده از دیدگاه دفت.....	۴۷
شکل شماره ۲-۳: چهار فرایند یادگیری سازمانی فیگور دو ۲۰۰۲.....	۴۸
شکل شماره ۲-۴: موانع یادگیری سازمانی.....	۵۱
شکل ۲-۵: خلاصه ای از عوامل و فرایند نوآوری سازمانی.....	۶۱
شکل ۲-۶: میدان نوآوری.....	۶۲
شکل ۲-۷: سه بعد اصلی فرضیه نوآوری.....	۶۳
شکل شماره ۲-۸: چارچوب نظری تحقیق.....	۸۱
نمودار شماره ۴-۱: جنسیت پاسخ دهندگان.....	۱۰۰
نمودار شماره ۴-۲: جنسیت پاسخ دهندگان به تفکیک جامعه مورد پژوهش.....	۱۰۰
نمودار شماره ۴-۳: سن پاسخ دهندگان.....	۱۰۱
نمودار ۴-۴: سن پاسخ دهندگان به تفکیک جامعه.....	۱۰۲
نمودار شماره ۴-۵: میزان تحصیلات پاسخ دهندگان.....	۱۰۳
نمودار شماره ۴-۶: میزان تحصیلات پاسخ دهندگان به تفکیک جامعه.....	۱۰۳

- شماره ۷-۴: سابقه خدمت پاسخ دهندگان..... ۱۰۵.....
- نمودار شماره ۸-۴: سابقه خدمت به تفکیک جوامع مورد مطالعه..... ۱۰۶.....
- شکل شماره ۹-۴: رگرسیون خطی بین توانمندی فناوری و نوآوری سازمانی..... ۱۱۷.....
- شکل شماره ۱۰-۴: رگرسیون خطی بین یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی..... ۱۱۸.....
- شکل شماره ۱۱-۴: تحلیل عاملی تأییدی توانمندی فناوری..... ۱۱۹.....
- شکل شماره ۱۲-۴: تحلیل عاملی تأییدی نوآوری سازمانی..... ۱۲۰.....
- شکل شماره ۱۳-۴: تحلیل عاملی تأییدی یادگیری سازمانی..... ۱۲۰.....
- شکل شماره ۱۴-۴: تحلیل عاملی تأییدی ابعاد توانمندی فناوری در حالت استاندارد..... ۱۲۳.....
- شکل شماره ۱۵-۴: تحلیل عاملی تأییدی ابعاد نوآوری سازمانی در حالت استاندارد..... ۱۲۴.....
- شکل شماره ۱۶-۴: تحلیل عاملی تأییدی ابعاد یادگیری سازمانی در حالت استاندارد..... ۱۲۵.....
- شکل شماره ۱۷-۴: مدل ساختاری مدل با استفاده از نرم افزار لیزرل..... ۱۲۷.....
- شکل شماره ۱۸-۴: مدل ساختاری در حالت تخمین استاندارد..... ۱۲۸.....

فصل اول:

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

در جهان کنونی توانمندی، قدرت اقتصادی و رفاه هر کشوری در گرو استفاده بهینه از امکانات، صنایع و به ویژه نیروی انسانی آن کشور است. نیروی انسانی واجد شرایط و ماهر عامل با ارزش و سرمایه بی‌پایان در جهت رشد و توسعه سازمان‌ها و کشورها هستند و بزرگترین سرمایه یک کشور و عامل اصلی پیشرفت آن است. (قلانودی و همکاران، ۱۳۸۹). امروزه عناوینی چون سازمان موفق، ماندگار، آرمانی، رهسپار تعالی، سرآمد، متعالی و ... از عبارت‌های رایج حوزه مطالعاتی سازمان و مدیریت‌اند و گروه‌های مختلفی از افراد به دنبال شناسایی و معرفی ویژگی‌های این قبیل سازمان‌ها هستند (بیاضی طهرابند و همکاران، ۱۳۸۸). به همین دلایل، سازمان‌ها به سختی برای کسب مزیت رقابتی با یکدیگر رقابت می‌کنند که این موضوع می‌تواند آنها را از دیگران متمایز، و عملکرد سازمانی آنها را گسترش دهد (روجاس و همکاران، ۲۰۱۳)^۱، که در این زمینه، توانمندی فناوری، به این دلیل که منجر به توسعه محصولات یا ارائه خدمات با سرعت بیشتری می‌شود، به عنوان موضوعی مهم در تحقیقات سازمانی در نظر گرفته می‌شود. در چنین محیطی، سازمان‌ها برای بقای خود باید به طور مداوم نوآوری داشته باشند (راموس و همکاران، ۲۰۱۲)^۲. به گفته جان سیلی براون "بزرگترین چالشی که بر سر راه نوآوری قرار دارد، برقراری رابطه میان فناوری نوین و بازار جدید است (ال میر و موریس، ۱۳۸۳: ۸).

به این معنا کلارک و ویلرایت ۱۹۹۳ مشاهده کردند که در اکثر صنایع کشورهای ژاپن، اروپا و ایالات متحده، مدیران توسعه فناوری و نوآوری سازمانی را به رسمیت شناخته‌اند. به عبارت دیگر، نوآوری و فناوری به عنوان منابع مهم مزیت رقابتی شناخته شده‌اند (مورائس و همکاران، ۲۰۱۰)^۳. همچنین یادگیری سازمانی موجب توسعه، یکپارچه‌سازی و پیکربندی مجدد مهارت‌ها، دانش و توانایی‌های سازمان، در برابر چنین شرایطی می‌شود (راموس و همکاران، ۲۰۱۲). به این دلیل که سازمان‌ها قابلیت‌های متفاوتی برای یادگیری و جذب دانش دارند، یادگیری سازمانی به طور بالقوه موجب مزیت رقابتی پایدار خواهد شد. به این دلایل یادگیری سازمانی به عنوان یک عامل کلیدی در سازمان عمل

¹ Rojas et al

² Ramos et al

³ Moraes et al

می‌کند. مفاهیم یادگیری و ایجاد دانش اغلب برای توصیف فرآیند نوآوری به کار می‌رود. (رنال و همکاران، ۲۰۰۶). یادگیری مهم ترین راه بهبود عملکرد در درازمدت است و در آینده نزدیک تنها سازمانی می‌تواند ادعای برتری کند که قادر باشد از قابلیت‌ها و تعهد و ظرفیت یادگیری افراد در تمامی سطوح سازمان به نحو احسن بهره‌برداری کند (بیک زاد و همکاران، ۱۳۸۹). در واقع عملکرد یک سازمان و افراد آن وابسته به بسیاری از عوامل مانند مهارت‌های فردی، یادگیری سازمانی و نوآوری در آن سازمان است. این عوامل با یکدیگر در ارتباط بوده و به صورت مستقیم و یا غیرمستقیم بر عملکرد یک سازمان موثر است (جوانمرد و سخایی، ۱۳۸۸).

مهمترین ویژگی‌های سازمان‌های موفق در شرایط محیطی همواره پیچیده و متغیر، عبارتند از درک و پیش‌بینی تغییر و تحول و واکنش سریع و همگانی مناسب با تغییر و تحول؛ این دو مورد، از ویژگی‌های سازمان‌های خلاق و نوآور است که در آن فرایندهای خلاقیت و نوآوری نهادینه شده و به طور مستمر و فراگیر جریان دارد (گلستان هاشمی، ۱۳۸۰). برخلاف متغیرهای نوآوری و یادگیری که وابسته به وجود سازمان هستند، فناوری یک موضوع مستقل است و به وجود سازمان بستگی ندارد، اما از آنجا که سازمان‌ها شکل ساختارمند برای پاسخگویی به نیازهای بشری در جوامع امروزی‌اند؛ به طبع اهمیت شناخت و به کارگیری فناوری در سطح سازمانی برای تسهیل در اهداف بسیار ضروری است. حتی بسیاری از شرکت‌ها دسترسی انحصاری به فناوری خاص را به عنوان استراتژی رقابتی تعریف می‌کنند (لطف‌اللهی حقی، ۱۳۸۹).

۱-۲- بیان مسئله

اکثر افراد تصور می‌کنند که تعداد و اهمیت سازمان‌های تولیدی نسبت به سازمان‌های خدماتی بسیار بیشتر است. اما بر خلاف این عقیده، فعالیت‌های خدماتی نه تنها تعداد بیشتری از فعالیت‌های اقتصادی را به خود تخصیص می‌دهند، بلکه از لحاظ ارزش نیز اهمیت بیشتری دارند. در این بین کیفیت خدمات به عنوان تبیین‌کننده موفقیت سازمان‌های خدماتی در محیط رقابتی امروز شناخته شده است و هرگونه کاهش در رضایت مشتریان که از قشرهای مختلف مردم هستند موجب کاهش اعتبار سازمان و در نتیجه کاهش اعتماد عمومی به سازمان‌ها می‌شود.

¹ Real et al

برای اینکه سازمان‌های خدماتی بتوانند در محیط رقابتی امروز بهره‌وری داشته باشند و مشتریان (مردم) همواره دیدگاه مثبتی از آنها داشته باشند باید همانطور که محیط کار بیش از پیش متفاوت و متنوع می‌شود، به توسعه مداوم توانمندی و شایستگی کارکنان توجه کنند. بر همین اساس در مباحث مدیریتی بر تقویت دانش و مهارت‌های کارکنان در جهت کسب مزیت رقابتی توجه زیادی شده است و نقش منابع انسانی را به دلایلی مثل کمیابی، ارزشمندی و تقلیدناپذیری بسیار با اهمیت می‌دانند. نیروی انسانی مؤثر، بی‌باکانه وضع موجود را دگرگون می‌سازد و جوابگوی افزایش تقاضا برای خدمات جدید به جای خدمات سنتی می‌باشد. البته نیروهای انسانی که از استعداد نوآوری و خلاقیت برخوردار باشند، پس لازم است افراد خلاق در سازمانها بدرستی شناخته شوند. سازمانی که نوآوری را سرلوحه کار خود قرار دهند، می‌توانند به عنوان یک سازمان بروز و مفید ارائه خدمت نمایند.

از طرف دیگر، محیط متحول و متغیر سازمانها در عصر کنونی مدیران را بر آن میدارد تا هر چه بیشتر و بهتر به استفاده از ابزاری به نام توانمندی فناوری برای رویارویی و مقابله با رقبا و حفظ موقعیت و گسترش آن روی آورند. به نظر می‌رسد سازمانی که از نظر فناوری روز از سایر سازمانها عقب مانده است، ناخودآگاه موجب کاهش اشتیاق و انگیزه کارکنان خود می‌شود. در عوض سازمانی که از فناوری‌های روز بهره می‌برد می‌تواند موجب انگیزش بیشتر کارکنان خود و در نتیجه افزایش کارکنان با دیدگاه نوآور در سازمان باشد. در واقع ترکیب توانمندی فناوری به روز و نوآوری سازمانی می‌تواند در کنار دیگر عوامل سازمانی جوابگوی نیازهای مشتریان باشد. شرکت‌های آب و فاضلاب، آب منطقه‌ای و برق منطقه‌ای استان سیستان و بلوچستان از جمله سازمان‌های خدماتی هستند که روزانه به تعداد زیادی از مردم استان خدمت‌رسانی می‌کنند. با توجه به شرایط و محرومیتی که در استان سیستان و بلوچستان وجود دارد و به دنبال آن نیاز مردم منطقه به دریافت خدمات با کیفیت بالاتر، حال این سؤال مطرح می‌شود که توانمندی فناوری در سازمان‌های خدماتی استان سیستان و بلوچستان چه نقشی در نوآوری کارکنان سازمان دارد؟

در پژوهش حاضر از طریق شناخت ابعاد توانمندی فناوری و نوآوری سازمانی در سازمانهای مذکور، به بررسی اهمیت هر کدام از متغیرها و روابط آنها با یکدیگر می‌پردازیم.