

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

گروه علوم تربیتی

پایان نامه‌ی دکتری رشته‌ی مدیریت آموزشی

بررسی رابطه یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی با توسعه‌ی کارکنان در

دانشگاه‌های دولتی جنوب شرق کشور

استاد راهنما:

دکتر سیدعلی سیادت

استادان مشاور:

دکتر رضا هویدا

دکتر حسین مولوی

پژوهشگر:

ابوالقاسم فرهنگ

بهمن‌ماه ۱۳۸۹

کلیه حقوق مادی مرتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری‌های ناشی از تحقیق موضوع این پایان‌نامه متعلق به دانشگاه اصفهان است.



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی

گروه علوم تربیتی

پایان نامه‌ی دکتری رشته‌ی مدیریت آموزشی آقای ابوالقاسم فرهنگ

تحت عنوان

بررسی رابطه‌ی یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی با توسعه‌ی کارکنان

دانشگاه‌های دولتی جنوب شرق کشور

در تاریخ ۸۹/۱۱/۲۰ توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه عالی به تصویب نهایی رسید.

امضاء	با مرتبه‌ی علمی دانشیار	دکتر سیدعلی سیادت	۱- استاد راهنما پایان نامه
امضاء	با مرتبه‌ی علمی استادیار	دکتر رضا هویدا	۲- استاد مشاور پایان نامه
امضاء	با مرتبه‌ی علمی استادیار	دکتر سعید رجایی پور	۳- استاد داور داخل گروه
امضاء	با مرتبه علمی استاد	دکتر محمد تسلیمی	۴- استاد داور خارج از گروه
امضاء	با مرتبه علمی دانشیار	دکتر یداله مهرعلیزاده	۵- استاد داور خارج از گروه
امضاء	با مرتبه علمی استادیار	دکتر علی شائمی	۶- استاد داور خارج از گروه

امضای مدیر گروه

ش و پاس

«امده از می رنانه و مانا تدی ولان رنانه»

تاش رای را مارا ان قام را ملی د ا را و عنان و و ان قام راه بیام.

«وره اف، آی ۴۳»

م ا ون عنان تلج ان وش آماده دیده و و د لازم و و اب و دار از سارت می با ارزش اتادان اهدر

اجام ان وش واره از سان آن ه ندره ات ما و رودان مایند

اتاد مرم را ما، ناب آی در میدعی یادت و و ت اصمی ق راز و با اخلاق پیوو بی صدر اتادا ل دباری با

رو می و را ملی می قای ووز . مرق رن آن را ام وور

اتاد شاور، ناب آی در مرضا ویدا شاورت پایان را مدهدا و بارا ملی می از ره وش مارا ان مپاری وور

اتاد شاور، ناب آی در مرن ووی شاورت آماری ان رسا را مدهدا و ان راه زلمت زیاد می را مل دیدر

ن از که بی اتادان و میان رک و ه صوم و دا ه ا مان و ه ناب آی در میدرجلی وور ال یلات

علی ردگار ق ودهاا واره ل و انان را وورد.

قدم

زرام ناصی

ران اید واره ت بداش و وشاباند...

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی رابطه‌ی یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی با توسعه‌ی کارکنان در دانشگاه‌های دولتی پزشکی و غیرپزشکی جنوب شرق کشور در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸ بود. روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه اعضای هیأت علمی رسمی و کارکنان رسمی و پیمانی دانشگاه‌های دولتی پزشکی و غیرپزشکی جنوب شرق کشور بود که تعداد آنها جمعاً ۴۵۰۵ نفر را شامل گردید. حجم نمونه ۲۴۰ نفر تعیین گردید و سپس از بین دانشگاه‌های دولتی جنوب شرق کشور ابتدا شش دانشگاه بصورت تصادفی انتخاب و سپس از هر دانشگاه ۴۰ نفر بصورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردیدند. در صورتی که نسبت نمونه‌گیری برای تمام طبقه‌ها مساوی باشد این روش با اطمینان زیاد می‌تواند موجب اصلاح نمونه‌گیری تصادفی ساده شود؛ زیرا روش مورد بحث پژوهشگر را مطمئن می‌سازد که طبقه‌های مختلف بطور درست در نمونه حضور پیدا می‌کنند (دلاور، ۱۳۸۳). ابزارهای اندازه‌گیری در این پژوهش شامل پرسشنامه‌های زیر است: (۱) پرسشنامه یادگیری سازمانی گومز و همکاران (۲۰۰۵) شامل ۱۶ سؤال که مؤلفه‌های تعهد مدیریتی، دسترسی سستمی، فضای باز و آزمایشگری و انتقال و یکپارچه‌سازی دانش را مورد سنجش قرار داد. (۲) پرسشنامه اعتماد سازمانی که براساس دیدگاه‌های مایر و داویز (۱۹۹۹) و مک نایت و همکاران (۲۰۰۲) در مورد اعتماد سازمانی توسط ریکا و دیگران (۲۰۰۸) ساخته شده است. (۳) پرسشنامه محقق ساخته توسعه‌ی کارکنان که براساس رویکردهای توسعه کارکنان نوا (۲۰۰۸) و مدل توسعه‌ی کارکنان پورصادق و علمیرزایی (۱۳۸۴) و مطالعه ادبیات پژوهش توسط محقق ساخته شده است. روایی محتوایی هر سه پرسشنامه توسط اساتید گروه علوم تربیتی دانشگاه اصفهان مورد تأیید قرار گرفت و ضریب پایایی پرسشنامه‌های یادگیری سازمانی، اعتماد سازمانی و توسعه‌ی کارکنان به ترتیب ۰/۷۳، ۰/۸۲ و ۰/۷۱ تعیین گردید. در این پژوهش، از آزمون شاپیروویلیک برای بررسی نرمال بودن نمرات، ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه‌ی بین متغیرها، رگرسیون خطی و انحنایی و تحلیل واریانس برای بررسی فرضیات و رگرسیون چند متغیره و تحلیل مسیر برای سنجش مدل مفهومی پژوهش استفاده گردید. بر اساس یافته‌های تحقیق رابطه‌ی معنی‌داری بین متغیرهای یادگیری سازمانی ($F=0/470$) و اعتماد سازمانی ($F=0/163$) با توسعه‌ی کارکنان وجود دارد. همچنین رابطه‌ی معنی‌داری بین مؤلفه‌ی اعتماد افقی ($F=0/18$) با توسعه‌ی کارکنان وجود دارد. اما رابطه‌ی بین مؤلفه‌ی اعتماد (عمودی - مؤسسه‌ای) با توسعه‌ی کارکنان معنی‌دار نیست. نتایج رگرسیون چند متغیره نشان داد که متغیر وابسته مستقیماً تحت تأثیر متغیر یادگیری سازمانی است ($\beta=0/469$) و یادگیری سازمانی نیز به صورت غیرمستقیم بر توسعه‌ی کارکنان تأثیر دارد ($\beta=0/278$)، اما تأثیر مستقیم اعتماد سازمانی بر توسعه‌ی کارکنان معنادار نیست ($N. S$ ، $\beta=0/033$). به همین دلیل این رابطه از مدل نهایی پژوهش حذف گردیده است.

کلیدواژه‌ها: توسعه‌ی کارکنان، اعتماد سازمانی، یادگیری سازمانی، دانشگاه‌های دولتی جنوب شرق کشور، اعضای هیأت علمی، آموزش عالی.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات پژوهش

۱	مقدمه.....
۳	۱-۱ بیان مسئله.....
۸	۲-۱ اهمیت و ضرورت پژوهش.....
۱۰	۳-۱ اهداف پژوهش.....
۱۰	۱-۳-۱ هدف کلی.....
۱۰	۲-۳-۱ اهداف جانبی.....
۱۱	۴-۱ فرضیات تحقیق.....
۱۱	۱-۴-۱ فرضیه کلی پژوهش.....
۱۱	۲-۴-۱ فرضیات جزئی.....
۱۱	۳-۴-۱ فرضیات جانبی.....
۱۲	۵-۱ تعریف واژه‌ها.....
۱۲	۱-۵-۱ تعاریف مفهومی.....
۱۴	۲-۵-۱ تعاریف عملیاتی.....

فصل دوم: ادبیات و پیشینه‌ی پژوهش

۱۵	مقدمه.....
۱۶	۱-۲ مفهوم و تعاریف توسعه‌ی کارکنان.....
۱۶	۱-۱-۲ مفهوم توسعه.....
۱۷	۲-۱-۲ توسعه انسانی.....
۱۷	۳-۱-۲ شاخص توسعه انسانی.....
۱۸	۴-۱-۲ توسعه‌ی سازمانی.....
۱۸	۱-۴-۱-۲ تعاریف توسعه‌ی سازمانی.....
۱۹	۲-۴-۱-۲ دانشگاه و توسعه‌ی سازمانی.....
۲۰	۵-۱-۲ توسعه‌ی کارکنان.....
۲۱	۱-۵-۱-۲ اهمیت توسعه‌ی کارکنان.....
۲۲	۲-۵-۱-۲ رویکردهای توسعه کارکنان.....

۲۴	۳-۵-۱-۲ نقش آفرینان در توسعه‌ی کارکنان.....
۲۵	۴-۵-۱-۲ روشهای توسعه کارکنان.....
۲۷	۵-۵-۱-۲ توسعه‌ی اعضای هیأت علمی در دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی.....
۲۹	۶-۱-۲ مروری بر جایگاه قانون و عملکرد آموزش کارکنان.....
۳۰	۱-۶-۱-۲ جایگاه نقش آموزش در تحقق سند چشم‌انداز توسعه ایران.....
۳۱	۲-۶-۱-۲ آموزش در آیینہ سند چشم‌انداز توسعه.....
۳۲	۳-۶-۱-۲ چالشهای اساسی فراروی آموزش کارکنان دولت.....
۳۳	۷-۱-۲ تعریف آموزش.....
۳۴	۱-۷-۱-۲ ویژگیها و اصول آموزش در سازمان.....
۳۵	۲-۷-۱-۲ آموزش ضمن خدمت.....
۳۶	۸-۱-۲ مدیریت مسیر شغلی.....
۳۷	۱۱-۸-۱-۲ اهمیت مسیر شغلی.....
۳۷	۲-۸-۱-۲ تأثیر مدیریت مسیر شغلی بر انگیزش کارکنان.....
۳۹	۲-۲ توانمند سازی کارکنان.....
۳۹	۱-۲-۲ معانی و تعاریف توانمندسازی.....
۴۱	۲-۲-۲ ریشه‌های تاریخی توانمندسازی.....
۴۳	۳-۲-۲ استراتژیهای توانمندسازی.....
۴۴	۴-۲-۲ رویکردهای توانمندسازی.....
۴۶	۳-۲ یادگیری سازمانی.....
۴۶	۱-۳-۲ پیشینه‌ی ادگیری سازمانی.....
۴۷	۲-۳-۲ مفاهیم و تعاریف یادگیری سازمانی.....
۴۸	۳-۳-۲ مکانیسم‌های یادگیری سازمانی.....
۴۹	۴-۳-۲ ابعاد یادگیری سازمانی.....
۵۱	۵-۳-۲ انواع یادگیری سازمانی.....
۵۲	۶-۳-۲ یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده.....
۵۴	۷-۳-۲ سازمان یادگیرنده.....
۵۷	۸-۳-۲ ویژگی سازمان یادگیرنده.....
۵۹	۴-۲ اعتماد سازمانی.....

صفحه	عنوان
۵۹	۱-۴-۲ مفهوم اعتماد.....
۶۱	۲-۴-۲ تعاریف اعتماد.....
۶۳	۳-۴-۲ مولفه‌های اعتماد.....
۶۶	۴-۴-۲ عوامل موثر در پیدایش اعتماد.....
۶۸	۵-۴-۲ انواع اعتماد.....
۷۰	۶-۴-۲ پیامدهای کمبود اعتماد.....
۷۱	۷-۴-۲ نظریه‌های اعتماد.....
۷۷	۸-۴-۲ مدل‌های اعتماد.....
۸۰	۹-۴-۲ اعتماد و ساختار سازمان.....
۸۲	۱۰-۴-۲ چهارچوب نظری پژوهش.....
۸۷	۱۱-۴-۲ بررسی تحقیقات انجام شده مرتبط با پژوهش.....
۸۷	۱۲-۴-۲ پژوهش‌های خارجی.....
۹۱	۱۳-۴-۲ پژوهش‌های داخلی.....
۹۵	۱۴-۴-۲ تحقیقات انجام شده در قالب جداول.....
۹۹	۱۵-۴-۲ مدل مفهومی پژوهش.....
۱۰۰	۱۶-۴-۲ مدل تحلیلی پژوهش.....
۱۰۱	۱۷-۴-۲ جمع‌بندی.....
	فصل سوم: روش پژوهش
۱۰۳	مقدمه.....
۱۰۳	۱-۳ روش پژوهش.....
۱۰۴	۲-۳ جامعه آماری.....
۱۰۵	۳-۳ حجم نمونه و روش نمونه‌گیری.....
۱۱۱	۴-۳ ابزارهای پژوهش.....
	۱-۴-۳ محاسبه‌ی ضرایب همبستگی بین مؤلفه‌های یادگیری سازمانی، اعتماد سازمانی و توسعه‌ی
۱۱۴	کارکنان.....
۱۱۶	۲-۴-۳ روایی پرسشنامه‌ها.....
۱۱۶	۳-۴-۳ پایایی پرسشنامه‌ها.....
۱۱۸	۵-۳ نتایج تحلیل عوامل اعتماد سازمانی.....

عنوان	صفحه
۳-۶ روش جمع آوری داده ها.....	۱۱۹
۳-۷ روش‌های آماری تحلیل داده‌ها.....	۱۱۹
فصل چهارم: تجزیه و تحلیل آماری	
.....	۱۲۲
۴-۱ تحلیل توصیفی داده‌ها.....	۱۲۹
۴-۱-۱ نمرات خام و رتبه‌های در صدی نمرات توسعه‌ی کارکنان، اعتماد سازمانی و یادگیری سازمانی.....	۱۲۹
۴-۱-۲ ضرایب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن.....	۱۳۱
۴-۲ تحلیل استنباطی داده‌ها.....	۱۳۳
۴-۲-۱ رگرسیون چند متغیره	۱۴۹
۴-۲-۲ مدل ساختاری.....	۱۵۰
فصل پنجم: خلاصه و نتیجه گیری	
.....	۱۵۳
۵-۱ خلاصه پژوهش	۱۵۳
۵-۲ مروری بر یافته‌ها همراه با بحث و نتیجه گیری.....	۱۵۵
۵-۳ محدودیت‌های پژوهش.....	۱۶۱
۵-۴ پیشنهادها.....	۱۶۱
۵-۴-۱ پیشنهادهای کاربردی تحقیق.....	۱۶۱
۵-۴-۲ پیشنهادهای برای پژوهش‌های آینده.....	۱۶۳
..... پیوست ۱	۱۶۵
..... منابع و مأخذ.....	۱۷۰
..... واژه نامه.....	۱۸۷

فهرست شکل‌ها

عنوان	صفحه
شکل (۱-۲) نحوه‌ی استفاده از تجربیات شغلی برای توسعه کارکنان.....	۲۳
شکل (۲-۲) نقش آفرینان و نقش آنها در توسعه کارکنان.....	۲۵
شکل (۳-۲) ارزش انگیزش مسیر شغلی.....	۳۸
شکل (۴-۲) یادگیری تک حلقه‌ای و دو حلقه‌ای.....	۵۱
شکل (۵-۲) مدلسازی سازمان.....	۵۶
شکل (۶-۲) اعتماد مؤسسه‌ای، افقی و عمودی.....	۶۳
شکل (۷-۲) چهارچوب تبادلی آغاز رفتار قابل اعتماد مدیران.....	۸۰
شکل (۸-۲) مدل مفهومی پژوهش.....	۹۹
شکل (۱-۴) نمودار ستونی توزیع فراوانی نمرات کل یادگیری سازمانی.....	۱۲۶
شکل (۲-۴) نمودار ستونی توزیع فراوانی نمرات کل توسعه کارکنان.....	۱۲۶
شکل (۳-۴) نمودار ستونی توزیع فراوانی نمرات کل اعتماد سازمانی.....	۱۲۷
شکل (۴-۴) نمودار ستونی توزیع فراوانی نمرات اعتماد سازمانی افقی.....	۱۲۷
شکل (۵-۴) نمودار ستونی توزیع فراوانی نمرات اعتماد سازمانی عمودی- مؤسسه ای.....	۱۲۸
شکل (۶-۴) نمودار رگرسیون انحنایی اعتماد سازمانی بر یادگیری سازمانی.....	۱۳۶
شکل (۷-۴) میانگین‌های نمرات یادگیری سازمانی در دانشگاه‌های محل خدمت.....	۱۴۷
شکل (۸-۴) میانگین‌های نمرات اعتماد سازمانی در دانشگاه‌های محل خدمت.....	۱۴۸
شکل (۹-۴) میانگین‌های نمرات توسعه کارکنان در دانشگاه‌های محل خدمت.....	۱۴۹
شکل (۱۰-۴) مدل تحلیل مسیر پژوهش.....	۱۵۱
شکل (۱۱-۴) مدل اصلاح شده پژوهش.....	۱۵۲

فهرست جدول‌ها

عنوان	صفحه
جدول (۱-۲) مقایسه آموزش و توسعه کارکنان.....	۳۴
جدول (۲-۲) تمایز آموزش سازمانی از آموزش عمومی.....	۳۵
جدول (۳-۲) تعاریف یادگیری سازمانی.....	۴۷
جدول (۴-۲) مکانیسمها و شاخص‌های یادگیری سازمانی.....	۴۸
جدول (۵-۲) مؤلفه‌های یادگیری سازمانی مدل لاهتین ماکي.....	۴۹
جدول (۶-۲) تفاوت بین یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده.....	۵۳
جدول (۷-۲) فراتحلیل ویژگیهای مرتبط با اعتماد شونده.....	۶۸
جدول (۸-۲) اعتماد و ابعاد آن.....	۶۹
جدول (۹-۲) تحقیقات انجام شده در داخل کشور.....	۹۵
جدول (۱۰-۲) تحقیقات انجام شده در خارج از کشور.....	۹۷
جدول (۱-۳) توزیع فراوانی جامعه آماری تحقیق.....	۱۰۴
جدول (۲-۳) توزیع نمونه آماری اعضای هیأت علمی دانشگاه سستان و بلوچستان.....	۱۰۷
جدول (۳-۳) توزیع نمونه آماری کارکنان دانشگاه سیستان و بلوچستان.....	۱۰۷
جدول (۴-۳) توزیع نمونه آماری اعضای هیأت علمی دانشگاه هرمزگان.....	۱۰۷
جدول (۵-۳) توزیع نمونه آماری کارکنان دانشگاه هرمزگان.....	۱۰۸
جدول (۶-۳) توزیع نمونه آماری اعضای هیأت علمی دانشگاه بیرجند.....	۱۰۸
جدول (۷-۳) توزیع نمونه آماری کارکنان دانشگاه بیرجند.....	۱۰۸
جدول (۸-۳) توزیع نمونه آماری اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی بندر عباس.....	۱۰۹
جدول (۹-۳) توزیع نمونه آماری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بندر عباس.....	۱۰۹
جدول (۱۰-۳) توزیع نمونه آماری اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان.....	۱۰۹
جدول (۱۱-۳) توزیع نمونه آماری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان.....	۱۱۰
جدول (۱۲-۳) توزیع نمونه آماری اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند.....	۱۱۰
جدول (۱۳-۳) توزیع نمونه آماری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند.....	۱۱۰
جدول (۱۴-۳) اطلاعات دموگرافیک پرسشنامه‌ها.....	۱۱۱
جدول (۱۵-۳) طیف پنج درجه‌ای لیکرت.....	۱۱۲
جدول (۱۶-۳) توزیع سوالات پرسشنامه‌ی ادگیری سازمان.....	۱۱۳
جدول (۱۷-۳) توزیع سوالات پرسشنامه اعتماد سازمانی.....	۱۱۳

عنوان

صفحه

- جدول (۱۸-۳) توزیع سوالات پرسشنامه توسعه کارکنان..... ۱۱۳
- جدول (۱۹-۳) ضرایب همبستگی پیرسون بین مؤلفه های توسعه کارکنان ۱۱۴
- جدول (۲۰-۳) ضرایب همبستگی پیرسون بین مؤلفه های اعتماد سازمانی ۱۱۵
- جدول (۲۱-۳) ضرایب همبستگی پیرسون بین مؤلفه های یادگیری سازمانی ۱۱۶
- جدول (۲۲-۳) ضرایب پایایی پرسشنامه ی یادگیری سازمانی و مؤلفه های آن ۱۱۷
- جدول (۲۳-۳) ضرایب پایایی پرسشنامه ی توسعه ی کارکنان و مؤلفه های آن ۱۱۷
- جدول (۲۴-۳) ضرایب پایایی پرسشنامه ی اعتماد سازمانی و مؤلفه های آن ۱۱۸
- جدول (۲۵-۳) درصد و درصد تجمعی و واریانس چرخش یافته در دو عامل بدست آمده از پرسشنامه اعتماد سازمانی ۱۱۸
- جدول (۱-۴) فراوانی گروههای سنی در اعضای هیأت علمی و کارکنان ۱۲۲
- جدول (۲-۴) فراوانی اعضای هیأت علمی و کارکنان در دانشگاههای مختلف ۱۲۲
- جدول (۳-۴) فراوانی جنسیت کارکنان و اعضای هیأت علمی ۱۲۳
- جدول (۴-۴) فراوانی استخدام اعضای هیأت علمی و کارکنان ۱۲۳
- جدول (۵-۴) فراوانی میزان تحصیلات در دو گروه کارکنان و اعضای هیأت علمی ۱۲۴
- جدول (۶-۴) فراوانی مجرد و تاهل کارکنان و اعضای هیأت علمی ۱۲۴
- جدول (۷-۴) فراوانی سابقه خدمت در دو گروه کارکنان و اعضای هیأت علمی ۱۲۵
- جدول (۸-۴) فراوانی و درصد فراوانی درجه ی علمی اعضای هیأت علمی ۱۲۵
- جدول (۹-۴) نمرات خام و رتبه های درصدی نمرات توسعه ی کارکنان ۱۲۹
- جدول (۱۰-۴) نمرات خام و رتبه های درصدی نمرات یادگیری سازمانی ۱۳۰
- جدول (۱۱-۴) نمرات خام و رتبه های درصدی نمرات اعتماد سازمانی ۱۳۱
- جدول (۱۲-۴) ضرایب همبستگی رتبه ای اسپرمن بین متغیرهای دموگرافیک، توسعه کارکنان، یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی ۱۳۲
- جدول (۱۳-۴) نتایج رگرسیون انحنایی یادگیری سازمانی بر توسعه کارکنان ۱۳۳
- جدول (۱۴-۴) نتایج رگرسیون خطی یادگیری سازمانی بر توسعه کارکنان ۱۳۴
- جدول (۱۵-۴) نتایج رگرسیون انحنایی اعتماد سازمانی بر توسعه ی کارکنان ۱۳۴
- جدول (۱۶-۴) نتایج رگرسیون خطی اعتماد سازمانی بر توسعه ی کارکنان ۱۳۴
- جدول (۱۷-۴) نتایج رگرسیون انحنایی اعتماد سازمانی بر یادگیری سازمانی ۱۳۵
- جدول (۱۸-۴) نتایج رگرسیون خطی اعتماد سازمانی بر یادگیری سازمانی ۱۳۵

عنوان	صفحه
جدول (۱۹-۴) نتایج رگرسیون انحنایی اعتماد سازمانی افقی بر توسعه‌ی کارکنان	۱۳۶
جدول (۲۰-۴) نتایج رگرسیون خطی اعتماد سازمانی افقی بر توسعه‌ی کارکنان	۱۳۶
جدول (۲۱-۴) نتایج رگرسیون انحنایی مولفه‌ی اعتماد سازمانی (عمودی- مؤسسه‌ای) بر توسعه‌ی کارکنان	۱۳۷
جدول (۲۲-۴) نتایج رگرسیون خطی مولفه‌ی اعتماد سازمانی (عمودی- مؤسسه‌ای) بر توسعه‌ی کارکنان	۱۳۷
جدول (۲۳-۴) نتایج رگرسیون انحنایی مولفه‌ی اعتماد سازمانی افقی بر یادگیری سازمانی	۱۳۸
جدول (۲۴-۴) نتایج رگرسیون خطی مولفه‌ی اعتماد سازمانی افقی بر یادگیری سازمانی	۱۳۸
جدول (۲۵-۴) نتایج رگرسیون انحنایی اعتماد سازمانی (عمودی- مؤسسه‌ای) بر یادگیری سازمانی	۱۳۸
جدول (۲۶-۴) نتایج رگرسیون خطی اعتماد سازمانی (عمودی- مؤسسه‌ای) بر یادگیری سازمانی	۱۳۹
جدول (۲۷-۴) نتایج رگرسیون رابطه‌ی ادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی و متغیرهای دموگرافیک با توسعه‌ی کارکنان	۱۳۹
جدول (۲۸-۴) آزمون شاپیروویلیک نمرات اعتماد سازمانی، توسعه کارکنان و یادگیری سازمانی کارکنان و اعضای هیأت علمی	۱۴۰
جدول (۲۹-۴) نتایج تحلیل کوواریانس تاثیرات عضویت گروهی کارکنان و اعضای هیأت علمی بر متغیرهای پژوهش	۱۴۱
جدول (۳۰-۴) میانگین نمرات متغیرهای توسعه‌ی کارکنان، اعتماد سازمانی و یادگیری سازمانی در دو گروه کارکنان و اعضای هیأت علمی	۱۴۱
جدول (۳۱-۴) نتایج آزمون شاپیرو ویلیک نمرات اعتماد سازمانی و توسعه‌ی کارکنان و یادگیری سازمانی در دو جامعه‌ی پزشکی و غیرپزشکی	۱۴۲
جدول (۳۲-۴) نتایج تحلیل واریانس تاثیرات عضویت گروهی پزشکی و غیرپزشکی بر متغیرهای پژوهش	۱۴۲
جدول (۳۳-۴) میانگین نمرات متغیرهای پژوهش در گروههای پزشکی و غیر پزشکی	۱۴۳
جدول (۳۴-۴) آزمون شاپیروویلیک در مورد پیش فرض نرمال بودن نمرات متغیرهای پژوهش	۱۴۳
جدول (۳۵-۴) نتایج تحلیل واریانس تاثیرات عضویت گروهی زنان و مردان بر متغیرهای پژوهش	۱۴۴
جدول (۳۶-۴) میانگین نمرات متغیرهای پژوهش در گروههای زنان و مردان	۱۴۴
جدول (۳۷-۴) آزمون شاپیرو ویلیک در مورد پیش فرض نرمال بودن نمرات پاسخگویان دانشگاه‌های گروه نمونه در خصوص متغیرهای پژوهش	۱۴۵

پژوهش.....	۱۴۶
جدول (۳۹-۴) میانگین نمرات متغیرهای پژوهش در دانشگاههای گروه نمونه.....	۱۴۶
جدول (۴۰-۴) نتایج تحلیل رگرسیون متغیرهای یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی بر توسعهی کارکنان.....	۱۴۹
جدول (۴۱-۴) نتایج تحلیل رگرسیون متغیر یادگیری سازمانی بر اعتماد سازمانی.....	۱۵۰

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

همواره پیشرفت و توسعه‌ی کشورها، سازمانها و مؤسسات کوچک و بزرگ در گرو علم و دانش بشری است. رضائیان (۱۳۶۹) معتقد است که دانشمندان با توجه به تغییرات شدید تکنولوژی و عوامل مربوط به شغل، تنها راه مقابله با این تحولات عظیم را پرورش و آماده‌سازی انسانها برای درک و پذیرش تغییراتی که در پیش است می‌دانند. با توجه به این امر، آموزش نیروی انسانی و پرورش مدیریت از مهمترین فعالیتهای سازمانها به شمار می‌رود (حسنیان، ۱۳۸۵).

از طرفی توسعه فرآیندی است که از تعامل بین اندیشه‌های نو، ایده‌های تازه با ساختار و نهادهای قدیمی صورت می‌گیرد و به نوسازی ساختارها و نهادها می‌پردازد. در این بین دانشگاه بعنوان یکی از مهمترین مراکز تولید دانش و اندیشه‌های نو مطرح است و نقش اساسی را در جوامع در حال گذر به سوی جوامع توسعه یافته ایفا می‌کند، همچنین عاملی که می‌تواند توانمندی انسان را برای رسیدن به توسعه بالا ببرد، چیزی جز آموزش و به خصوص آموزش عالی نیست که نیروی متخصص را برای اداری نهادهای مختلف جامعه و برای رسیدن به توسعه تربیت می‌کند. بنابراین آموزش عالی بزرگترین نقش را در ایجاد توسعه و فراهم کردن زمینه‌های توسعه بر عهده دارد (کیوانی، ۱۳۸۵). در انجام این رسالت مهم دانشگاهها نیازمند کارکنان و اعضای هیأت علمی توسعه یافته هستند تا بتوانند اهداف کوتاه مدت و بلند مدت خود را محقق کنند و از گردونه رقابت حذف نشوند.

از طرفی اعتماد به عنوان یکی از ارکان تشکیل دهنده مفهوم سرمایه اجتماعی و یکی از مفاهیم کلیدی جامعه‌شناسی است. اعتمادسازی و افزایش اعتماد به عنوان عاملی مهم در زمینه‌سازی و ایجاد فضای لازم برای تربیت و پرورش سرمایه انسانی و مهمتر از آن حفظ میراث انسانی در کشور امری انکارناپذیر است (محسنی تبریزی و شیرعلی، ۱۳۸۸). در واقع، تمام روابط سازمانی بر مبنای اعتماد ایجاد می‌شوند. بسیار مهم است که مدیر و کارکنان سازمان، اهمیت اعتماد، چگونگی ترویج و ارتقای آن و نقش خودشان در ایجاد اعتماد را مورد توجه قرار دهند (فیتزروی^۱، ۲۰۰۷). اعتماد سازمانی، یک عنصر مهم در تعیین عملکرد کارکنان و تعهد آنها نسبت به سازمان می‌باشد. اعضای سازمانها تلاش می‌کنند تا اعتماد سازمانی را افزایش دهند زیرا تأثیرات مثبت زیادی بر کارکنان دارد و بر اثر بخشی و کارایی سازمان می‌افزاید (لاسچینگر^۲ و فینگر، ۲۰۰۵).

یادگیری سازمانی فرآیندی است که طی آن با تغییر قوانین و راهبردهای سازمانی، نتایج بهبود می‌یابد و پیامدهای مطلوب حاصل می‌شود؛ به عبارت دیگر، یادگیری سازمانی فرآیندی است که منجر به بروز رسانی و تغییر مدل‌های ذهنی مشترک سازمان می‌شود (چو^۳، ۲۰۰۴). سازمان‌ها از طریق یادگیری سازمانی می‌توانند در دانش خود تغییر ایجاد کنند. برای یادگیری دو منبع تجربه مستقیم و استفاده از تجربه دیگران وجود دارد، در تجربه مستقیم سازمانها از طریق عمل و بازخورد (موحدی سبحانی، ۱۳۸۳) و در تجربه غیرمستقیم از طریق فعالیتهای پژوهشی و تحقیق (ونستین^۴ و آزولی، ۱۹۹۹) دانش را کسب و بصیرت را توسعه می‌دهند. فصل اول این پژوهش در مورد بیان مسأله، اهمیت پژوهش، اهداف و فرضیه‌های پژوهش و تعریف واژه‌ها می‌باشد. فصل دوم به بررسی ادبیات و پیشینه پژوهش در مورد رابطه یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی با توسعه کارکنان می‌پردازد در فصل سوم، روش تحقیق، جامعه و نمونه آماری، روایی و پایایی ابزارهای پژوهش و روش آماری تحلیل داده‌ها ارائه می‌گردد. فصل چهارم، داده‌های پژوهش را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد و در فصل پنجم یافته‌های پژوهش مورد بحث و نتیجه‌گیری قرار می‌گیرد و در پایان بر مبنای یافته‌ها، پیشنهاداتی ارائه می‌گردد.

1- Fitzroy
 2- Laschinger& Finger
 3- Choe
 4- Weinstein&Azouly

۱-۱ بیان مسأله

در جهانی که در آن زندگی می‌کنیم تغییر و تحولات علمی و تکنولوژیکی با سرعت هر چه تمامتر در حال انجام است. کشورها برای اینکه از این تغییرات و تحولات عقب نمانند تلاش می‌کنند با سرمایه‌گذاری بر آموزش و توسعه نیروی انسانی، با این تغییرات همراه گردیده و زمینه رشد و توسعه خود را فراهم آورند. شولتز^۱ برنده جایزه نوبل اقتصاد عقیده دارد که عامل اصلی تولید برای رفاه تهیدستان جامعه، فضا و انرژی و زمینهای کشاورزی نیست بلکه نیروی انسانی با کیفیت و پیشرفت دانش بشری است (هروآبادی و مرباغی، ۱۳۷۵).

انسان دارای تواناییهای بالقوه و نامحدودی است که می‌تواند تحت نظام و برنامه‌ریزی آموزشی صحیح به تدریج به فعل در آید و از طرفی هر جامعه‌ای برای بکارگیری تکنولوژی جدید و نگهداری آن نیاز مبرم به نیروی انسانی توسعه یافته دارد. اصولاً بدون نیروی توسعه یافته، سازمانها قادر به دسترسی به اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت خود نخواهند بود. عملکرد توسعه کارکنان از یکسری فعالیتهای آموزشی و پرورشی تشکیل شده که هدف آن پیشرفت دانش، مهارت و نگرش کارکنان است و کلیه مدیران در تمام سطوح برای ارتقای کارکنان خود مسئول هستند. با تغییرات اجتماعی و پیشرفتهای علمی، فعالیتهای توسعه کارکنان در جهت افزایش دانش و مهارت سریع آنان الزامی است (گیلز^۲، ۱۹۹۴).

هیوبر^۳ (۲۰۰۰) فلسفه توسعه کارکنان را بر این مبنا می‌داند که توسعه منابع انسانی باعث پرورش فرهنگ سازمانی می‌شود بنحوی که کار و محیط کاری را جالب می‌کند و در نتیجه سازمان روشهایی را که به رضایت کارکنان و مددجویان منتهی می‌شود انتخاب و فلسفه، عقاید و ارزشها را به سمت توسعه کارکنان هدایت کند. توسعه کارکنان، بهبود عملکرد فرد و سازمان برای به حداکثر رساندن کارایی کارکنان است. برنامه توسعه کارکنان برای نیازهای نهادی انجام وظیفه می‌کند و توانایی سازمان را برای رسیدن به اهدافش توسعه می‌دهد (لیپوا و کروور^۴، ۱۹۹۲). توسعه کارکنان مجموعه‌ای از فعالیتهای است که دانش، مهارت و نگرش کارکنان را با هدف انجام موفقیت آمیز وظایف در شغل فعلی و کسب آگاهی جهت تقبل مسئولیتهای آتی بهبود می‌بخشد. در توسعه کارکنان نتایج مهمتر از روشها هستند و وضعیت کارکنان در مجموع مد نظر قرار می‌گیرد (پورصادق و علیمیرزایی، ۱۳۸۴).

1- Theodor w. Shultz
 2- Gilles, Dee Ann
 3- Huber
 4- Lipow & Cerver

از دیدگاه نوا^۱ چهار رویکرد برای توسعه کارکنان وجود دارد که عبارتند از: آموزش رسمی، ارزیابی، تجربیات شغلی و روابط بین فردی^۲.

آموزش‌های رسمی

برنامه‌های آموزش رسمی شامل برنامه‌های داخلی و خارجی محل کار است که ویژه کارکنان سازمان طراحی می‌شود. دوره‌های کوتاه مدتی که توسط مشاوران یا دانشگاهها برگزار می‌شود، برنامه‌های مدیریت اجرایی و آن دسته از برنامه‌های دانشگاهی است که در آنها شرکت کنندگان عملاً در زمان طی کردن کلاسها در محل دانشگاه اقامت می‌کنند.

ارزیابی

شامل جمع‌آوری اطلاعات و ارایه بازخورد به کارکنان درباره رفتار، روش‌های برقراری ارتباط، ارزشها یا مهارت‌های آنان است. علاوه بر همتایان، مدیران و مشتریان ممکن است از کارکنان نیز خواسته شود که اطلاعاتی در این زمینه ارایه کنند.

تجربه شغلی^۳

بخش عمده‌ای از توسعه کارکنان از طریق تجربیات شغلی انجام می‌شود. تجربیات شغلی به روابط، مشکلات، الزامات، وظایف یا سایر جنبه‌هایی که کارکنان در مشاغل خود با آنها روبه رو هستند اشاره دارد.

روابط بین فردی

کارکنان می‌توانند مهارت‌ها و دانش خود در مورد سازمان و مشتریان آن را از طریق تعامل با نیروهای با تجربه‌تر سازمانی افزایش دهند. مرشدی و مربی‌گری دو نوع از روابط بین فردی مورد استفاده در توسعه کارکنان است (نوا، ۱۳۸۴).

بر طبق مدل توسعه کارکنان پور صادق و علیمیرزایی (۱۳۸۴) چهار گروه عمده در فعالیتهای توسعه کارکنان نقش دارند: مدیران ارشد سازمان، مدیران صف، واحد مدیریت منابع انسانی سازمان و کارکنان.

الف) مدیران ارشد: وظایف مدیران ارشد شامل پشتیبانی، خط مشی‌گذاری، اجرا، ارتباط و مشارکت می‌باشد.

ب) مدیران صف: وظایف مدیران صف شامل پشتیبانی، نیازسنجی، مربی‌گری، مرشدی و مشارکت است.

ج) واحد مدیریت منابع انسانی: وظایف واحد مدیریت منابع انسانی شامل تدارکات، هماهنگی، نظارت و

مشارکت کارکنان می‌باشد. این واحد سومین گروه از نقش آفرینان در امر توسعه کارکنان است که تدارکات و

1- Noe

2- Interpersonal

3- Job experiences