





دانشگاه پیام نور
دانشکده مدیریت و حسابداری
برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد
رشته MBA
گروه مدیریت

بررسی گرایش اصلی موسسه مردم نهاد نرجس شیراز از نظر
کاوشگری، بهره‌وری یا دوسوتوانی

فروغ بهرامی
استاد راهنما: دکتر بختیاری
استاد مشاور: دکتر حسینی
آبان ۹۳



جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

دفتر تهران غرب



دانشگاه پیام نور
دانشکده پیام نور استان تهران
امام علی (علیه السلام) دبیر

شماره
تاریخ
پیوست

صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

فروغ بهرامی
دانشجوی رشته ارشد MBA
به شماره دانشجویی ۹۰۰۰۹۷۷۳۱

تحت عنوان:

" بررسی گرایش موسسه نهاد نوگس شیراز از نظر کارآشنایی بهره وری یا دوسولوانی "

جلسه دفاع با حضور داوران نامبرده ذیل در روز یکشنبه مورخ ۱۳۹۳/۸/۴ ساعت ۱۱-۱۲ تکمینی برگزار شد و پس از بررسی پایان نامه مذکور با نمره به عدد ۱۸ به حروف هجده و با درجه خوب پذیرفته شد. قبول نشد

اساتید	نام و نام خانوادگی	مرتبه علمی	امضاء
استاد راهنما	دکتر لطفعلی بختیاری	استادیار	
استاد مشاور	دکتر میرزا حسن حسینی		
استاد داور	دکتر محمد محمودی میمند		
نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر محمد محمودی میمند		

آیا پایان نامه مذکور نیاز به اصلاحات دارد؟

پتو: ۱۳۹۳/۸/۴
شماره: ۹۰۰۰۹۷۷۳۱
WWW.PNU.AC.IR
gh@pnu.ac.ir

ایشان‌جناب فروغ بهرامی دانشجوی ورودی سال ۹۰ مقطع کارشناسی ارشد رشته MBA گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگویی آن خواهم بود. دانشجو تأیید می‌نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه (رساله) نتیجه تحقیقات خودش می‌باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

نام و نام خانوادگی دانشجو

تاریخ و امضاء

ایشان‌جناب فروغ بهرامی دانشجوی ورودی سال ۹۰ مقطع کارشناسی ارشد رشته MBA گواهی می‌نمایم چنانچه براساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و ... به صورت مشترک و یا ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

ام و نام خانوادگی دانشجو

تاریخ و امضاء

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

تقدیم به

پدر و مادر گرامی ام که همواره شاگرد وجود پر مهر

محبتشان هستم.

چکیده

مفهوم دوستوانی مدت کمی است که مورد توجه قرار گرفته، ولی مدارک گواه این است که سازمانها در بکارگیری آن همواره تلاش کرده اند بعبارتی از طریق ایجاد دو ساختار مجزا برای هر یک از انواع فعالیتها است، بعضی مواقع جداسازی منجر به انزوا می شود و شکست می خورد چراکه ایجاد ارتباط مناسب با واحدهای مرکزی مشکل یا قطع می شود، مدل متفاوت دیگری نیز که کاربرد دارد این است که در آن افراد را از شغل فعلیشان بیرون کشیده و برای مدتی در تیم قرار می دهند و بعضی نیز فعالیتها را درون یک واحد تعیین می کنند. این که آیا یک سازمان غیرانتفاعی نیز قدرت این را دارد که بصورت دوستوان عمل کند اساس این پژوهش را می سازد. در نتیجه تعیین گرایش سازمان مردم نهاد و غیرانتفاعی نرجس شیراز، از نظر کاوشگری، بهره وری یا دوستوانی هدف اصلی انتخاب می گردد. تعاریف مربوط به عناصر اصلی دوستوانی و تئوری های ارائه شده توسط پژوهشگران در ادبیات پژوهش، ما را با این مفاهیم آشنا می گرداند.

این تحقیق کاربردی بوده و به روش توصیفی سازمان را موردکاوی می نماید و با استفاده از نرم افزار smartPls به بررسی اهداف و شناسایی عوامل و روابط متغیرها و سنجش ها می پردازد. که در نهایت نتایج بدست آمده از تحلیل آماری تایید کننده فرضیات مبنی بر دوستوانی سازمان و کاوشگر بودن واحد مراقبت و توانبخشی و بهره ور بودن واحد مشارکت خواهد بود.

واژگان کلیدی

کاوشگری^۱، بهره وری^۲، دوستوانی^۳، سازمان مردم نهاد^۴، غیرانتفاعی^۵

^۱exploration

^۲exploitation

^۳ambidexterity

^۴NGO

^۵ nonprofit organization

فهرست

فصل اول

- ۱-۱-۱- مقدمه..... ۲
- ۱-۲-۱- بیان مسئله..... ۲
- ۱-۳-۱- ضرورت انجام تحقیق..... ۳
- ۱-۴-۱- خلاصه روش تحقیق..... ۴
- ۱-۵-۱- اهداف تحقیق..... ۴
- ۱-۶-۱- سوال‌های تحقیق..... ۴
- ۱-۷-۱- فرضیه ها..... ۵
- ۱-۸-۱- تعریف واژگان
- ۱-۸-۱-۱- تعریف نظری..... ۵
- ۱-۸-۱-۲- تعریف عملی..... ۶

فصل دوم

- ۲-۱-۱- مقدمه..... ۸
- ۲-۲-۱- مدل یادگیری مارس..... ۹
- ۲-۳-۱- تئوری مارس..... ۹
- ۲-۳-۲- بهره بری دانش..... ۹
- ۲-۳-۳-۱- کاوشگری..... ۱۰
- ۲-۳-۳-۲- دوسوتوانی..... ۱۰
- ۲-۴-۱- مفهوم بهره بری..... ۱۰
- ۲-۵-۱- مفهوم کاوشگری..... ۱۱
- ۲-۶-۱- ریشه دوسوتوانی..... ۱۲
- ۲-۶-۲-۱- اصل جهت رشد..... ۱۲
- ۲-۶-۲-۲- اصل درهم تنیدگی متقابل..... ۱۲

- ۱۳-۶-۲- اصل ناقرینه بودن کنشی.....۱۳
- ۱۳-۶-۲-۴- اصل رشد داخلی منفردکننده.....۱۳
- ۱۳-۶-۲-۵- اصل نوسان‌های خودنظم‌جو.....۱۳
- ۱۳-۷-۲- دوستوانی سازمانی.....۱۳
- ۱۵-۸-۲- عوامل سازمانی کاوشگری و بهره‌بری.....۱۵
- ۱۶-۹-۲- مشخصه‌های بهره‌وری و کاوشگری و دوستوانی.....۱۶
- ۱۷-۱۰-۲- بهره‌وری و کاوشگری در فرآیند نوآوری.....۱۷
- ۱۹-۱۱-۲- چهار پرسش.....۱۹
- ۲۲-۱۲-۲- پیش‌زمینه علمی.....۲۲
- ۲-۱۲-۱- منابع ، تواناییها و ظرفیتهای ، مهارت‌ها
و قابلیت‌ها..... ۲۳
- ۲-۱۳- تئوری‌ها
- ۲-۱۳-۱- نوع‌شناسی اول سیسمک.....۲۵
- ۲-۱۳-۱-۱- پیش‌بینی‌های (ورودی) دوستوانی سازمانی.....۲۶
- ۲-۱۳-۱-۲- فرآیند دوستوانی سازمانی.....۲۷
- ۲-۱۳-۱-۳- خروجی‌های (نتایج) دوستوانی سازمانی.....۲۸
- ۲-۱۳-۲- نوع‌شناسی دوم سیسمک.....۲۹
- ۲-۱۴- دوستوانی و استراتژی.....۳۰
- ۲-۱۵- دوستوانی و اقتصاد.....۳۱
- ۲-۱۶- مدل کاوشگری و بهره‌بری در زمینه محصولات و بازار.....۳۱
- ۲-۱۷- دوستوانی سازمانی، محیط رقابتی و عملکرد.....۳۲
- ۲-۱۸- دوستوانی ساختاری و محتوایی.....۳۳
- ۲-۱۹- طراحی سازمان دوستوان.....۳۴
- ۲-۲۰- تنش ایجاد دوستوانی.....۳۷

- ۳۷.....۲-۲۰-۱- تفکیک در برابر ادغام
- ۳۸.....۲-۲۰-۲- فردی در برابر سازمانی
- ۳۸.....۲-۲۰-۳- ایستایی در مقابل پویای
- ۳۸.....۲-۲۰-۴- بیرونی و درونی
- ۳۹.....۲-۲۱- ارتباط مفاهیم دوسوتوانی با مدل مایلز و اسنو
- ۳۹.....۲-۲۱-۱- توپولوژی مایلز و اسنو
- ۴۰.....۲-۲۱-۱-۱- سازمانهای تدافعی
- ۴۰.....۲-۲۱-۱-۲- آینده نگران
- ۴۱.....۲-۲۱-۱-۳- سازمانهای تحلیلگر
- ۴۲.....۲-۲۱-۱-۴- انفعالی‌ها
- ۴۲.....۲-۲۲- پیش‌بینی نوع گرایش
- ۴۴.....۲-۲۳- سازمان مردم نهاد و غیرانتفاعی
- ۴۵.....۲-۲۴- کارکرد سازمانهای مردم نهاد
- ۴۶.....۲-۲۵- معرفی سازمان مورد مطالعه
- ۴۷.....۲-۲۵-۱- بیانیه ماموریت موسسه نرجس
- ۴۷.....۲-۲۵-۲- بیانیه چشم انداز موسسه نرجس
- ۴۸.....۲-۲۶- تحقیق‌های پیشین
- ۵۳.....۲-۲۷- مدل مفهومی

فصل سوم

- ۵۵.....۳-۱- مقدمه
- ۵۵.....۳-۲- نوع و روش انجام تحقیق
- ۵۵.....۳-۳- روش و ابزار گردآوری داده
- ۵۷.....۳-۴- قلمرو تحقیق

۵۷.....	محدودیت های تحقیق	۳-۵
۵۸.....	جامعه و نمونه آماری	۳-۶
۵۸.....	روش تجزیه و تحلیل داده ها	۳-۷
		۳-۸
۵۹.....	روایی	۳-۹
		۳-۹
۵۹.....	پایایی	۳-۹
۶۱.....	تکنیک حداقل مربعات جزئی	۳-۱۰
۶۳.....	متغیر پنهان و متغیر قابل مشاهده	۳-۱۰-۱

فصل چهارم

۶۵.....	مقدمه	۴-۱
۶۶.....	آمار توصیفی	۴-۲
۶۹.....	آمار توصیفی متغیر ها	۴-۳
۷۶.....	ارزیابی مدل در smart PLS	۴-۴
۷۸.....	ارزیابی مدل بیرونی	۴-۴-۱
۸۱.....	ارزیابی مدل درونی	۴-۴-۲
۸۲.....	ارتباط پیش بین	۴-۵
۸۳.....	طرح وزنی	۴-۶

فصل پنجم

۸۶.....	مقدمه	۵-۱
۸۶.....	تجزیه و تحلیل و جمع بندی	۵-۲
۸۶.....	نتایج تحلیل آماری	۵-۲-۱
۸۹.....	بررسی فرضیات	۵-۲-۲
۸۹.....	نتیجه گیری	۵-۳

۴-۵- پیشنهادات

- ۹۱-۴-۱- پیشنهادات به موسسه نرجس.....
- ۹۲-۳-۲- پیشنهادات به محققان.....
- ۹۲-۳-۳- سایر پیشنهادات.....
- ۹۴- منابع.....

فهرست جداول

- جدول ۱-۳- کرونباخ مولفه های اصلی پرسشنامه..... ۶۰
- جدول ۲-۳- بررسی وضعیت پرسشنامه..... ۶۱
- جدول ۱-۴- بررسی وضعیت خوشه بندی انتخاب نمونه آماری..... ۶۶
- جدول ۲-۴- بررسی وضعیت جنسیت نمونه آماری..... ۶۷
- جدول ۳-۴- بررسی وضعیت علمی نمونه آماری..... ۶۸
- جدول ۴-۴- فراوانی پاسخها در متغیر فعالیت های علمی..... ۶۹
- جدول ۵-۴- فراوانی پاسخها در متغیر فعالیت های نوآورانه..... ۷۰
- جدول ۶-۴- فراوانی پاسخها در متغیر کارآمدی..... ۷۱
- جدول ۷-۴- فراوانی پاسخها در متغیر رقابت..... ۷۲
- جدول ۸-۴- فراوانی پاسخها در متغیر کارآمدی در واحد مشارکت..... ۷۳
- جدول ۹-۴- فراوانی پاسخها در متغیر کاوشگری..... ۷۴
- جدول ۱۰-۴- فراوانی پاسخها در متغیر مشارکت..... ۷۵
- جدول ۱۱-۴- بررسی پایایی معرفها..... ۷۸
- جدول ۱۲-۴- بررسی AVE..... ۷۹
- جدول ۱۳-۴- همبستگی متغیرها در PLS واحد توانبخشی..... ۸۰
- جدول ۱۴-۴- همبستگی متغیرها در PLS واحد مشارکت..... ۸۰

- جدول ۱۵-۴- بررسی سطح قبولی متغیرهای پنهان..... ۸۱
- جدول ۱۶-۴- بررسی معنی داری ضرایب مسیر..... ۸۱
- جدول ۱۷-۴- ارتباط پیش‌بین..... ۸۲
- جدول ۱۸-۴- جدول ضرایب مسیر رگرسیون..... ۸۳

فهرست اشکال

- شکل ۱-۲- نوع شناسی سیسمیک..... ۲۹
- شکل ۲-۲- اثر کاوشگری و بهره‌بری بر عملکرد درآمدی..... ۳۲
- شکل ۳-۲- استراتژی چهارگانه «مایلز و اسنو» روی یک پیوستار..... ۴۳
- شکل ۴-۲- استراتژی دوستوانی و عملکرد..... ۵۲
- شکل ۵-۲- مدل مفهومی پژوهش..... ۵۳
- شکل ۱-۴- مدل مفهومی تحقیق برای کاربرد در smartPLS..... ۷۷
- شکل ۲-۴- مدل مسیر ضرایب رگرسیونی طرح وزنی..... ۸۴

فهرست نمودار

- نمودار ۱-۴- بررسی وضعیت خوشه‌بندی انتخاب نمونه آماری..... ۶۶
- نمودار ۲-۴- بررسی وضعیت جنسیت نمونه آماری..... ۶۷
- نمودار ۳-۴- بررسی وضعیت علمی نمونه آماری..... ۶۸
- نمودار ۴-۴- فراوانی پاسخ‌ها در متغیر فعالیت‌های علمی..... ۶۹
- نمودار ۵-۴- فراوانی پاسخ‌ها در متغیر فعالیت‌های نوآورانه..... ۷۰
- نمودار ۶-۴- فراوانی پاسخ‌ها در متغیر کارآمدی..... ۷۱
- نمودار ۷-۴- فراوانی پاسخ‌ها در متغیر رقابت..... ۷۲

نمودار ۸-۴- فراوانی پاسخ‌ها در متغیر کارآمدی واحد	
مشارکت.....	۷۳
نمودار ۹-۴- فراوانی پاسخ‌ها در متغیر	
کوشگری.....	۷۴
نمودار ۱۰-۴- فراوانی پاسخ‌ها در متغیر مشارکت.....	۷۵

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

بر اساس تحقیقات انجام شده توسط پژوهشگران تعقیب همزمان کاوشگری و بهره‌وری (دوسوتوانی) برای عملکرد سازمان مساعدکننده است. بنظر می‌رسد دوسوتوانی از نظر استراتژیکی درون زیرواحدهای متفاوت و پراکنده سازمانی و افراد بادوام و قابل رشد باشد و سازمان‌ها احتمالاً هم بدنبال منافع کاوشگری و هم بهره‌وری باشند. سازمان‌های دوسوتوان یک تعادل موثر را بین اثربخشی ساختار منظم و توانایی شکل دهی به ساختار وقتی شرایط سازمانی تغییر می‌کند بوجود می‌آورند.

۱-۲- بیان مسئله

به گفته آلدو سازمان‌ها باید توجه داشته باشند که برای زنده ماندن تنها به دنبال بهره‌وری از توانایی‌های فعلی خود نباشند و از طرفی کاوشگری زیاد آنها را از کسب درآمد و برآمدن از هزینه‌ها باز ندارد، در نهایت باید نسبت به ایجاد این تعادل در زمان توانمند باشند (آلدو و همکاران، ۲۰۰۹). مفهوم دوسوتوانی در استراتژیک بکارگیری همزمان کاوشگری و بهره‌وری می‌باشد. به بیان سیمسک (۲۰۰۶): "سازمان‌های دوسوتوان توانایی بهره‌وری از ظرفیتهای موجود را دارند و در همان زمان منابع و دانش جدید را جست‌وجو می‌کنند."

بسیاری از تحقیقات سازمان انتفاعی و تولیدی را مورد مطالعه قرار داده اند و کمتر بر مسائل سازمان‌های غیرانتفاعی تمرکز نموده اند. نتایج حاصل در ارتباط با سازمان‌های انتفاعی با اهداف مالی، بدون بررسی در سازمان‌های غیرانتفاعی که در آنها ماموریت در راس قرار دارد، کارایی ندارد. اگر به سازمان‌های مردم نهاد و غیرانتفاعی نگاهی اندازیم متوجه خواهیم شد نه تنها از نظر تعداد کم نیستند بلکه همواره در حال افزایش خواهند بود. این گونه سازمان‌ها در ابتدا زیر نظر دولت اداره می‌شدند، اما بعدها با اجرایی شدن اصل ۴۴ قانون اساسی و اصلاح بعضی از قوانین و مقررات، شرایط واگذاری برخی از امور به بخش خصوصی، تعاونی و به طور کلی مردم فراهم شد. این روند زمینه ساز توجه

مدیران در اداره صحیح این گونه موسسات گردید و حفظ بقای سازمان غیرانتفاعی موضوع اصلی آن گردید. موسسه خیریه نرجس نیز از این قاعده مستثنی نیست و با توجه به تغییرات محیطی یعنی از نظر تعداد افراد تحت پوشش و عواید اکتسابی که قابل پیش‌بینی نخواهد بود برای بقا نیاز به نوعی آینده نگری نسبت به تغییرات و بهره‌وری صحیح از امکانات فعلی دارد. بنابراین با توجه به نکات گفته شده آنچه اهمیت می‌یابد بررسی این است که آیا موسسه خیریه و مردم نهاد در اینجا موسسه نرجس شیراز می‌تواند بمنظور دست یافتن به ماموریتش دو سو توان عمل کند؟ به بیان دیگر:

" گرایش اصلی سازمانی موسسه نرجس چه می‌باشد: کاوشگر، بهره‌ور یا دوسوتوان یا هیچ‌گونه گرایشی ندارد "

۱-۳- ضرورت انجام تحقیق

به گفته چارلز داروین که "نه قوی‌ترین و نه هوشمندترین گونه‌ها باقی می‌مانند، بلکه تنها آن‌هایی که بیشترین سازش را به تغییرات محیط نشان دهند زنده می‌مانند. "

بسیاری از شرکت‌ها تنها یک بار ایجاد می‌شوند، و سپس ناپدید می‌گردند بیانگر این است که بسیاری از آنان با محیط انطباق نمی‌یابند و جایگزین می‌شوند و امید به زندگی کوتاهی دارند بنابراین بزرگ و موفق بودن در یک برهه در زمان هیچ تضمینی برای ادامه بقای آنان نمی‌باشد. با این حال، تعداد زیادی از شرکت‌ها نیز با کاوشگری در بازار یا خدمات و محصولات می‌توانند عمر خود را افزایش دهند و در دوره‌های طولانی از زمان رونق داشته باشند. بعضی سازمان‌ها وقتی به سن بلوغ می‌رسند راکد و بعضی منطبق با محیط تغییر می‌یابند. آنچه مسلم است گرایش سازمان در نحوه پاسخ به تغییرات محیطی به صورت کاوشگر یا بهره‌ور بودن یا بکارگیری هر دو بقا و عمر سازمان را تعیین می‌نماید. بنابراین با تعیین گرایش موسسه نرجس می‌توانیم عملکرد فعلی آن را بهتر درک کنیم و در صورت نیاز چگونگی واکنش به

محیط را تخییر یا بهبود دهیم و نهایتاً بقای سازمان را تضمین نماییم.

۴-۱- خلاصه روش تحقیق

نوع پژوهش حاضر تحقیق کاربردی و روش انجام تحقیق از نوع توصیفی می باشد. گردآوری اطلاعات بصورت مطالعات اسنادی و جمع آوری اطلاعات پیمایشی است که از طریق بررسی و مطالعه کتب، مقالات، نشریات داخلی و خارجی و همچنین مصاحبه حضوری با کارشناسان و اساتید صورت گرفته است. ابزار گردآوری اطلاعات طراحی پرسشنامه به روش پنچتایی لیکرت می باشد. قلمرو تحقیق از نظر مکانی موسسه خیریه نرجس است که مخاطبان مدیران و همه کسانی می باشند که نسبت به فعالیت های این موسسه آشنایی کافی دارند.

۵-۱- اهداف تحقیق

هدف کلی از پژوهش حاضر تعیین گرایش موسسه خیریه نرجس به لحاظ کاوشگری، بهره وری و یا دوستوانی می باشد.

و اهداف جزئی آن:

بررسی واحد نگهداری و توانبخشی معلولین از نظر کاوشگری و بهره وری یا دوستوان بودن.

بررسی واحد مشارکت از نظر نظر کاوشگری و بهره وری یا دوستوان بودن.

۶-۱- سوال های تحقیق

آیا موسسه خیریه نرجس شیراز بصورت دوستوان عمل می کند؟

آیا واحد نگهداری و توانبخشی معلولین کاوشگر، بهره ور یا دوستوان می باشد؟

آیا واحد مشارکت کاوشگر، بهره‌ور یا دوستوان عمل می‌کند؟

۷-۱- فرضیه‌ها

کاپلان (۲۰۱۱) : آنچه در مورد سازمان‌های انتفاعی صحیح است قابل تعمیم برای سازمان‌های غیر انتفاعی نیز می‌باشد.

فرضیه ۱- سازمان‌های غیرانتفاعی نرجس دوستوان عمل می‌کند.

فرضیه ۲- واحد نگهداری و توانبخشی معلولین کاوشگر می‌باشد.

فرضیه ۳- واحد مشارکت بهره‌ور عمل می‌کند.

۸-۱- تعریف واژگان و متغیرها

۸-۱-۱- تعریف نظری

نوآوری: بکارگیری محصولات، خدمات، مواد جدید یا بهبود آنها یا یک فرآیند، روش جدید بازاریابی و سازمانی در فعالیت‌های تجاری است. نوآوری به دو دسته تقسیم می‌شود: اصلی و نموی (جوپتا و همکاران ۲۰۰۶).

دوستوانی: با مراجعه به دیکشنری آکسفورد واژه ambidexterity از واژه لاتین ambos یعنی both و dexter و right اشتقاق یافته است. دوستوانی سه معنی دارد: توانایی استفاده از هر دو دست، شاخص شدن با دورنگی یا رقتار دوگانه و همچنین با مهارت بودن، توانمند بودن و انطباق‌پذیر بودن (مری-یم-وبستر، ۲۰۰۹).

کاوشگری: (نوآوری اصلی) شامل نوآوری‌های ناپیوسته که اصالتاً و واقعاً از نگاه مشتری و سازمان جدید هستند (گارسیا و کالنتون، ۲۰۰۲).

بهره‌وری: (نوآوری نموی) بهبودهای کوچک در محصولات، روش‌ها و فرایندهای موجود که سازمان بر اساس آن بطور موثر کار می‌کند و برای مشتری ارزش بیشتری می‌آفریند (ریلی و تاشمن، ۲۰۰۴).

۱-۸-۲- تعریف عملی

کاوشگری عملی: در قالب تولیدات جدید و محصولات توسعه یافته و خدمات نو به بازار است (وس، ۲۰۱۲).

بهره‌وری: بکارگیری روش‌های جدید یا توسعه یافته تولید، آمایش، توزیع سیستم‌های حمایتی کالاها و خدمات است (لوین و ولبردا، ۱۹۹۹).

دوستوانی: دوستوانی به معنی استفاده دوتایی و همزمان کاوشگری و بهره‌وری در زیرواحدها و افراد سازمان یا نهاد است. که گاهی چرخش دوره ای کاوشگری و بهره‌وری و بعضی مواقع به استفاده همزمان آنها توجه دارد (سیسمک، ۲۰۰۹).

فصل دوم

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱- مقدمه

یکی از موضوعاتی که اخیراً در بخش تئوری‌های سازمانی توجه زیادی را به خود جلب نموده مبحث "دوستوانی سازمانی" می‌باشد. دوستوانی در واقع بکارگیری بهره‌وری و کاوشگری بطور همزمان یا یکی پس از دیگری در یک واحد سازمانی می‌باشد.