





دانشگاه الزهراء (س)

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت آموزشی

عنوان پایان نامه

رابطه سازمان یادگیرنده و رضایت شغلی کارکنان شهرداری تهران

استاد راهنما

دکتر فرشته ناظرزاده کرمانی

استاد مشاور

دکتر فریبا عدلی

دانشجو

ثریا رستمی سرخی

بهمن ماه ۱۳۸۹

کلیه دستاوردهای ناشی از تحقیق فوق متعلق به دانشگاه
الزهراس) است.

تقدیم ہے

الگوی انسانیت و جوانمردی، تندیس سخاوت و عظمت پدرم

کہ وجود پر تلاش اسوہ ای از ایستادگی و مقاومت در برابر سنجی ناو مشکلات برایم بہ تصویر کشیدہ است.

تبحم عشق و رافت و جود پر مهر و سرشار از عشق مادرم

کہ چگونہ پاس کویم بی بیج حرف و سنجی حرحہ، ستم پس از لطف خدا از گذشت فراوان، تثنویق و دعائامی حق کویان اوست بہ این
دو مہمت الہی کہ بادی کرم و پر امید تو تھف راز و دوزدنی آنکہ بدانم و بنجیم وادارہ بہ تر ششم کردند.

خواہر عزیزم، زری

کہ محبت ہای بی دینش را بچون مادری دل سوز و مہربان نثارم کرد.

احساس میکنم کہ دلم ماندہ پیش تو دل نہ، و جود کامل من ماندہ پیش تو

شوق ارادگی کہ تو را داتسم ز پیش با حہرہ در مقابل من ماندہ پیش تو

پس

حد و پاس بیستی خدای عزوجل را، که کمترین بنده‌ی خویش را در انجام این پژوهش یاری فرمود.

از اساتید کرامت‌مندی سرکار خانم دکتر فرشته ناظر زاده کرمانی و سرکار خانم دکتر فریبا عدلی که بر من منت نهاده بار الهامی‌های ارزنده و سعی صدر تجربیات گرانبهای خود را در اختیار بنده قرار داده اند، تشکر می‌نمایم. بی‌شک مساعدت‌های بی‌دریغ و نظارت همه‌جانبه‌ی این دو بزرگوار انجام پژوهش حاضر امکان‌پذیر نبود لازم است از کیسه‌ی دوستان و عزیزانی که به نحوی در حریم از مراحل پژوهش این جانب را همراهی نمودند کمال تشکر و قدردانی را می‌نمایم.

همچنین از رفیق شفیقم، سرکار خانم سیده مریم حسینی که همواره راهکارهای ایشان همچون چراغی در ظلمت سیرابنده‌های زندگی‌ام به من امیداندن می‌داد، تشکر می‌کنم.

از پرسنال‌های عزیزم مهندس صلاح عباس‌نژاد که برادری و دوستی خود را در تمام مراحل به من اثبات نمودند و برادران عزیزم تشکر می‌نمایم.

چکیده

سازمان‌های امروزی در محیطی قرار گرفته‌اند که تنها با یادگیری سریع از موفقیت‌ها و شکست‌ها است که می‌توانند به حفظ مزیت رقابتیشان کمک کنند. در چنین شرایطی، ایجاد مزیت رقابتی نیازمند وجود سازمان‌هایی است که قابلیت ایجاد دانش و بهره‌گیری بهینه از منابع و سرمایه‌های فکری و انسانی خود را داشته باشند. بنابراین سازمان‌ها باید در صدد تحول خود به سمت سازمان‌های یادگیرنده باشند. هدف این پژوهش بررسی رابطه بین سازمان یادگیرنده و رضایت شغلی کارکنان شهرداری می‌باشد. سوالات پژوهش عبارتند از: سوال اصلی آیا طراحی ساختار سازمانی یادگیرنده به رضایت شغلی کارکنان منجر می‌شود؟ و سوالات فرعی شامل (۱) آیا مولفه تسلط فردی به رضایت شغلی کارکنان منجر می‌شود؟ (۲) آیا مولفه الگوهای ذهنی به رضایت شغلی کارکنان منجر می‌شود؟ (۳) آیا مولفه فرآیند مشترک به رضایت شغلی کارکنان منجر می‌شود؟ (۴) آیا مولفه یادگیری تیمی به رضایت شغلی کارکنان منجر می‌شود؟ (۵) آیا مولفه تفکر سیستمی به رضایت شغلی کارکنان منجر می‌شود؟ روش پژوهش توصیفی - همبستگی و جامعه‌ی آماری آن کل کارکنان بخش اداری شهرداری تهران که تعداد ۱۱۰۰۰ نفر بود و با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۳۷۰ نفر به عنوان حجم نمونه معین شدند. روش نمونه‌گیری در یک مرحله‌ی خوشه‌ای انجام شد. ابزار اندازه‌گیری دو پرسشنامه سازمان یادگیرنده و رضایت شغلی کارکنان بود. جهت سنجش ویژگی‌های سازمان یادگیرنده از پرسشنامه ستوده (۱۳۸۷) استفاده شد. پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان بر اساس ابعاد پرسشنامه‌ی JCI که توسط هاگمن و اولدهام^۱ (۱۹۸۰) ساخته شد. این پرسشنامه توسط مقدسی در سال (۱۳۸۵) تنظیم شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی شامل (آزمون همبستگی پیرسون، رگرسیون چند متغیره) استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد بین فرآیندهای سازمان یادگیرنده و رضایت شغلی کارکنان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. پرسش‌های ۴، ۳، ۲، ۱ و ۵ معنی‌دار بودند. شهرداری می‌تواند با ایجاد و استقرار زیرساخت‌های سازمان یادگیرنده همچون کاهش سلسله‌مراتب سازمانی، انجام عملیات مبتنی بر پروژه، کار تیمی، شبکه ارتباطات همه جانبه، و نیز بکارگیری سیستم‌های تشویقی به افزایش رضایت شغلی و کسب مزیت رقابتی سازمان دست یابند.

کلید واژه؛ سازمان یادگیرنده، تسلط فردی، الگوهای ذهنی، فرآیند مشترک، یادگیری تیمی، تفکر سیستمی، رضایت شغلی، شهرداری.

^۱. Hackman & Oldham

فصل اول: کلیات.....	۱
۱-۱ مقدمه.....	۲
۱-۲ بیان مسأله.....	۴
۱-۳ اهداف کلی.....	۷
۱-۴ اهمیت پژوهش.....	۷
۱-۵ پرسش های پژوهش.....	۹
۱-۶ تعاریف نظری پژوهش.....	۱۰
۱-۷ تعاریف عملیاتی پژوهش.....	۱۱
فصل دوم: مبانی نظری پژوهش.....	۱۳
۱-۲ مقدمه.....	۱۴
۲-۲ سازمان یادگیرنده.....	۱۵
۲-۳ رویکردهای سازمان یادگیرنده.....	۱۸
۲-۴ تاریخچه سازمان یادگیرنده.....	۲۱
۲-۵ زیرسیستم سازمان.....	۲۲
۲-۶ ویژگی های سازمان یادگیرنده.....	۲۷
۲-۷ تفاوت های سازمان یادگیرنده و سازمان سنتی.....	۳۹
۲-۸ سازمان یادگیرنده به عنوان یک مزیت رقابتی پایدار.....	۴۰
۲-۹ مراحل تکوین سازمان یادگیرنده.....	۴۱
۲-۱۰ سبک های رهبری و مراحل تکوین سازمان یادگیرنده.....	۴۳

- ۱۱-۲ استراتژی خلق سازمان یادگیرنده ۴۵
- ۱۲-۲ یادگیری سازمانی ۴۷
- ۱۳-۲ ارتباط بین یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده ۴۸
- ۱۴-۲ سطوح یادگیری ۴۸
- ۱۵-۲ انواع یادگیری ۵۱
- ۱۶-۲ تفاوت سازمان یادگیرنده با یادگیری سازمانی ۵۵
- ۱۷-۲ روش‌های یادگیری سازمان یادگیرنده ۵۶
- ۱۸-۲ رضایت شغلی کارکنان ۵۹
- ۱۹-۲ نظریه‌های رضایت شغلی ۶۰
- ۱۹-۱-۲ نظریه گروه مرجع ۶۰
- ۱۹-۲-۲ نظریه نقشی ۶۱
- ۱۹-۳-۲ نظریه X, Y ۶۱
- ۱۹-۴-۲ نظریه تعیین هدف ۶۲
- ۱۹-۵-۲ نظریه تقویت رفتار ۶۳
- ۱۹-۶-۲ نظریه برابری ۶۴
- ۱۹-۷-۲ نظریه انتظار ۶۵
- ۱۹-۸-۲ نظریه مسیر-هدف ۶۶
- ۱۹-۹-۲ نظریه انگیزشی-بهداشتی ۶۷
- ۲۰-۲ پیامدهای رضایت شغلی ۷۳
- ۲۱-۲ پیامدهای نارضایتی شغلی ۷۴

۲۲-۲	عوامل موثر بر رضایت شغلی	۷۵
۲۲-۱	عوامل سازمانی	۷۵
۲۲-۲	عوامل محیطی	۷۶
۲۲-۳	ماهیت کار	۷۷
۲۲-۴	عوامل فردی	۷۸
۲۳-۲	توان‌افزایی و قدرتمندسازی افراد	۷۹
۲۴-۲	پیشینه تجربی پژوهش	۸۲
۲۵-۲	جمع‌بندی و چارچوب نظری پژوهش	۸۶
۹۰	فصل سوم: روش پژوهش	
۳-۱	مقدمه	۹۱
۳-۲	روش پژوهش	۹۱
۳-۳	جامعه آماری	۹۱
۳-۴	نمونه، حجم آن و روش نمونه‌گیری	۹۲
۳-۵	ابزار و روش گردآوری داده‌ها	۹۲
۳-۶	روایی پرسشنامه	۹۴
۳-۷	پایایی پرسشنامه	۹۴
۳-۸	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها	۹۵
۹۶	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها	
۴-۱	مقدمه	۹۷
۴-۲	آمار توصیفی	۹۷

۱۰۵	۳-۴ آمار استنباطی
۱۱۲	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
۱۱۳	۱-۵ خلاصه
۱۱۵	۲-۵ یافته‌های پژوهش
۱۱۷	۳-۵ بحث و نتیجه گیری
۱۲۱	۴-۵ پیشنهادات پژوهش
۱۲۳	۵-۵ پیشنهاد برای پژوهش آینده
۱۲۳	۶-۵ محدودیت‌های پژوهش
۱۲۴	منابع فارسی
۱۲۸	منابع لاتین

فهرست جداول.....صفحه

۲-۱ دیدگاه‌های مختلف سازمان یادگیرنده.....	۲۱
۲-۲ ویژگی سازمان یادگیرنده از دیدگاه سنگه و سایر دانشمندان.....	۳۹
۲-۳ تمایز میان سازمان سنتی و سازمان یادگیرنده.....	۴۰
۲-۴ عوامل رضایت‌بخش و نارضايت‌بخش.....	۶۸
۳-۱ جامعه آماری پژوهش.....	۹۱
۳-۲ ترکیب کارکنان در نمونه براساس نمونه‌گیری طبقه‌ای.....	۹۲
۳-۳ سوالات مربوط به ویژگی‌های سازمان یادگیرنده.....	۹۳
۴-۱ توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها به تفکیک جنسیت.....	۹۷
۴-۲ توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها به تفکیک میزان تحصیلات.....	۹۸
۴-۳ توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها به تفکیک سابقه خدمت.....	۹۹
۴-۴ شاخص‌های آماری مرتبط با بررسی متغیر رضایت شغلی.....	۹۹
۴-۵ شاخص‌های آماری مرتبط با بررسی متغیر تسلط فردی.....	۱۰۰
۴-۶ شاخص‌های آماری مرتبط با بررسی متغیر الگوی ذهنی.....	۱۰۱
۴-۷ شاخص‌های آماری مرتبط با بررسی متغیر آرمان مشترک.....	۱۰۲
۴-۸ شاخص‌های آماری مرتبط با بررسی متغیر یادگیری تیمی.....	۱۰۳
۴-۹ شاخص‌های آماری مرتبط با بررسی متغیر تفکر سیستمی.....	۱۰۴
۴-۱۰ نتایج ضریب همبستگی پیرسون در مورد پرسش اصلی.....	۱۰۵
۴-۱۱ نتایج ضریب همبستگی پیرسون در مورد پرسش اول.....	۱۰۶
۴-۱۲ نتایج ضریب همبستگی پیرسون در مورد پرسش دوم.....	۱۰۷

- ۱۰۷..... ۴-۱۳ نتایج ضریب همبستگی پیرسون در مورد پرسش سوم
- ۱۰۸..... ۴-۱۴ نتایج ضریب همبستگی پیرسون در مورد پرسش چهارم
- ۱۰۹..... ۴-۱۵ نتایج ضریب همبستگی پیرسون در مورد پرسش پنجم
- ۱۱۰..... ۴-۱۶ نتایج رگرسیون چندگانه رضایت شغلی از روی مؤلفه‌های سازمان یادگیرنده
- ۱۱۱..... ۴-۱۷ ضریب تعیین پیش‌بینی رضایت شغلی از روی مؤلفه‌های سازمان یادگیرنده

فهرست اشکال و نمودارها..... صفحه

- ۱-۲ تقسیم‌بندی انواع سازمان بر مبنای یادگیری و کاربرد آن در عمل..... ۱۵
- ۲-۲ زیرسیستم سازمان..... ۲۲
- ۳-۲ مبنای مدل سیستمی درون‌داد، فرایند و برون‌داد سازمان یادگیرنده..... ۳۳
- ۴-۲ مدل سیستمی سازمان یادگیرنده..... ۳۴
- ۵-۲ ویژگی سازمان یادگیرنده از دیدگاه دفت..... ۳۵
- ۶-۲ مراحل تکوین سازمان یادگیرنده..... ۴۲
- ۷-۲ رابطه بین سبک‌های رهبری و مراحل تکوین سازمان یادگیرنده..... ۴۵
- ۸-۲ ارتباط بین سازمان یادگیرنده و فرایند یادگیری سازمانی..... ۴۸
- ۹-۲ یادگیری تک حلقه‌ای..... ۵۲
- ۱۰-۲ یادگیری دو حلقه‌ای..... ۵۳
- ۱۱-۲ یادگیری سه حلقه‌ای..... ۵۴
- ۱۲-۲ الگوی ساده انتظار..... ۶۶
- ۱۳-۲ سیستم فرعی افراد..... ۸۰
- ۱۴-۲ چارچوب نظری پژوهش..... ۸۹
- ۱-۴ درصد آزمودنی‌ها به تفکیک جنسیت..... ۹۸
- ۲-۴ درصد آزمودنی‌ها به تفکیک میزان تحصیلات..... ۹۹
- ۳-۴ رضایت شغلی..... ۱۰۰
- ۴-۴ تسلط فردی..... ۱۰۱
- ۵-۴ الگوی ذهنی..... ۱۰۲

۱۰۳.....۴-۶ فرادید مشترک

۱۰۴.....۴-۷ یادگیری تیمی

۱۰۵.....۴-۸ تفکر سیستمی

فصل اوّل

کلیّات

امروزه با بررسی تاریخی روند بوجود آمدن شرکت‌ها و سازمان‌های بزرگ در دهه‌های گذشته در می‌یابیم، این شرکت‌ها و سازمان‌ها به علت عدم تطابق خود با روند تحولات اجتماعی و جهانی، دیگر کارایی لازم را در عرصه رقابت اقتصادی ندارند. زیرا سازمان‌های بزرگ با ساختارهای سنتی توان و انعطاف لازم برای همسویی با تغییرات پیرامون ناشی از جهانی شدن اقتصاد و پیچیدگی‌های ناشی از آن را دارا نیستند و برای بقاء خود ناچارند تغییر ساختار دهند یا خود را با ابزارهایی مجهز کنند تا توان مقابله با تحولات جهانی را به دست آورند. تنها راه بقا و تداوم موفقیت، پیگیری هوشمندانه تحولات محیطی و حرکت به سمت نوآوری‌ها و خلاقیت‌های جدید برای ورود به بازار جهانی با استفاده از شیوه‌های جدید مدیریت می‌باشند. یکی از مهم‌ترین ابزارهای موفقیت مدیران، ایجاد «سازمان یادگیرنده» و نهادینه کردن فرآیند یادگیری در سازمان است. ساختن محیطی یادگیرنده و افزایش شایستگی و قابلیت منابع انسانی لازمه ایجاد سازمانی یادگیرنده است. اگر در گذشته کار، سرمایه و زمین عوامل اصلی تولید به حساب می‌آمدند امروزه تغییرات فناوری، عوامل نیروی انسانی و افزایش بهره‌وری به عنوان عامل رشد تلقی می‌شوند. تجارب ارزنده سازمان‌های موفق و پیشرو درباره‌ی ارزش نیروی انسانی، مبین اهمیت سرمایه‌های انسانی شاغل در آن سازمان‌ها است.

این‌گونه سازمان‌ها کامیابی یا شکست سازمان‌ها یا موسسه خود را به میزان وفاداری و شایستگی نیروی انسانی خود نسبت می‌دهند و در نهایت بر این اعتقادند که اگر سازمانی شایستگی حفظ نیروهای وفادار و متخصص خود را نداشته باشد یا افرادی را برای حفظ ارزش‌ها و برترین‌های خود انتخاب نکند به آرامی به افول کشیده خواهد شد. در این راستا شناخت عوامل و زیرساخت‌های مرتبط با سازمان یادگیرنده ما را در بکارگیری اثربخش‌تر آن یاری می‌رساند. زیرساخت‌های سازمان یادگیرنده تنها به صورت فیزیکی نیستند بلکه کارکنان یک سازمان به عنوان دارایی‌های فکری و سرمایه‌های انسانی نیز اهمیت پیدا می‌کنند. امروزه سازمان‌هایی می‌توانند در عرصه جهانی موفق

باشند که یادگیری مستمر را سرلوحه کار خویش قرار دهند و اطلاعات و داده‌های موجود در سازمان را به چرخش درآورند.

سازمان‌هایی که در سال‌های آینده باقی می‌مانند آن‌هایی هستند که می‌فهمند چگونه تعهد و تعلق خاطر لازم را در کارکنانشان و در تمام سطوح ایجاد نمایند و بطور مستمر توانایی‌های یادگیری را در خود توسعه و تقویت نمایند. همچنین نتیجه‌ی مطالعات نشان می‌دهد که بین قابلیت یادگیری سازمان و رضایت شغلی (عملکرد غیرمالی) کارکنان رابطه‌ی مثبت وجود دارد (قربانی‌زاده، ۱۳۸۷). بنابراین توجه به روحیه و انگیزه‌های نیروی انسانی در هر سازمان از اولویت بالایی برخوردار است (میرسپاسی، ۱۳۸۰). هنگام پیوستن نیروی انسانی به سازمان آن‌ها با مجموعه‌ای از خواست‌ها، نیازها و آرزوهای خود یعنی انتظار شغلی را به همراه می‌آورند. کارکنان باید احساس کنند که در سازمان خود موجودی ارزشمند و مفید هستند. در سازمان‌های یادگیرنده، کارکنان اهداف بلندی را برای خویش قرار می‌دهند، می‌آموزند که چگونه نتایجی که مطلوبشان است خلق کنند و بالاخره آنکه، سود کافی که لازمه‌ی بقا و حفظ موقعیت‌ها در نظام بازار بهم پیوسته جهانی است را کسب نمایند (سنگه، ۲۰۰۱). محیط‌های رقابتی کسب و کار امروزی کارکنانی را می‌طلبد که دارای رضایت شغلی بالا باشند، به شکلی که کارکنان تمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب رجوع را از خود بروز دهند. بنابراین کارایی موثر سازمان‌ها تا حدود زیادی به تلاش و فعالیت کارکنان که فراتر از الزامات تعریف شده نقش و شغل آن‌ها می‌باشد، بستگی دارد. در میان سازمان‌های گوناگون، شهرداری به علت اینکه از تحولات موجود در محیط تأثیرات بیشتری می‌پذیرند، نیاز دارد تا با کاربست فرایندهای سازمان یادگیرنده به همراه فعالیت‌هایی ماورای آنچه که در شرح وظایف کارکنان خود آورده شده، بتوانند به مزیت رقابتی دست پیدا کنند؛ از این رو است که می‌توانند نقش مهمی در ارتقاء کیفیت خدمات خود داشته باشند. در همین راستا هدف

^۱.Senge

اصلی این پژوهش شناسایی رابطه سازمان یادگیرنده (براساس پنج مؤلفه قابلیت‌های فردی، الگوهای ذهنی، فرآید مشترک، یادگیری تیمی و تفکر سیستمی) با رضایت شغلی کارکنان است.

۱-۲ بیان مسئله

در محیط پویا و رقابتی سازمانی امروز حرکت سازمان‌ها به سمت سازمان‌های یادگیرنده از الزامات موفقیت در چنین محیطی است. اهمیت سازمان یادگیرنده، زمانی است که در زمینه منابع و نیروهای انسانی نمایان گردد. از آنجایی که کارکنان به عنوان اساسی‌ترین منبع برای سازمان‌ها محسوب می‌شوند، رضایت شغلی می‌تواند مهم‌ترین دارایی ناملموس در اختیار آنان باشد تا به مزیت رقابتی پایدار در سازمان‌ها تبدیل شود. امروزه رضایت شغلی کارکنان یکی از پایه‌های اساسی و ضروری سازمان محسوب می‌شود و برای اینکه کارکنان احساس خوبی از ارتباط و تعامل با سازمان داشته باشند، نیاز دارند از محیط و زمینه‌هایی که در آن کار می‌کنند آگاهی داشته باشند. رضایت شغلی به عنوان یکی از مقوله‌های زیربنایی سازمان نگرش کلی فرد درباره‌ی کارش است (رابینز، ۱۳۸۷). از جمله عناصر مطرح در رضایت شغلی می‌توان به پرداخت، شغل، سرپرست، همکاران، فرصت‌های ارتقا اشاره کرد. پرداخت، میزان حقوق دریافتی و انصاف و برابری آن. شغل، حدی که وظایف شغلی، فرصت را برای آموزش و پذیرش مسئولیت فراهم می‌آورد. فرصت‌های ارتقا، قابلیت دسترسی به فرصت‌ها برای پیشرفت. سرپرست، توانایی‌های سرپرست برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان. همکاران، حدی که همکاران، دوستانه و شایسته و حمایتی هستند (مقیمی، ۱۳۸۳). بعضی از شاخص‌های عدم رضایت شغلی: تشویق، غیبت کاری، تاخیر در کار، ترک خدمت، فعالیت اتحادیه، بازنشستگی زودرس می‌باشد (مقیمی، ۱۳۸۳). اجرای موفقیت‌آمیز سازمان یادگیرنده نیازمند نگرشی همه جانبه و فراگیر به عناصر مختلف رضایت شغلی کارکنان است، زیرا یکی از عوامل کلیدی در هر سازمانی کارکنان آن هستند. کارکنان سازمانی، بزرگ‌ترین و مهم‌ترین سرمایه و دارایی سازمان‌ها به شمار می‌روند و با توجه به نقشی که در پیش‌برد مقاصد و

اهداف سازمانی دارند، برای حفظ بهره‌وری در سازمان نیاز به جو سازمانی مناسب در جهت انگیزش بیشتر دارند. امروزه آموزش و یادگیری شرط اصلی پیشرفت و موفقیت هر سازمانی است بنابراین چنانچه افراد و کارکنان سازمان پیوسته آموزش ببینند و در نتیجه در وظایف محوله خود مهارت کسب کنند می‌توانند در جهت رفع و ارضای نیازهای مشتریان گام مثبتی را بردارند و بدین ترتیب سهم بیشتری از بازار محصولات و خدمات را به دست بیاورند. همچنین برای افزایش روحیه تعاون و همکاری میان کارکنان لازم است که از سیستم‌های ارتباطی مطلوب و ساختار سازمانی مناسب استفاده شود. میل و اشتیاق کارکنان برای یادگیری را از طریق نظام پاداش بالا برد، در این صورت است که کارکنان از هیچ کوششی برای رشد و بالندگی سازمان دریغ نخواهند کرد در نتیجه این امر می‌تواند مزیت رقابتی نسبت به رقبای سازمان به شمار آید که این امر احتمالاً از طریق سازمان یادگیرنده میسر می‌شود (شهبایی، ۱۳۸۶). با توجه به تغییرات فراوان و غیرقابل پیش‌بینی دنیای کنونی مدیریت به شیوه‌ی سنتی نمی‌تواند محتوای درون و برون سازمانی را بررسی، پیش‌بینی و کنترل کند. یکی از راه‌های بهبود رضایت شغلی، کاربرد مؤلفه‌های سازمان یادگیرنده است. سازمان یادگیرنده سازمانی است که در آن کارکنان به طور مستمر قابلیت خود را برای تحصیل نتایجی که به راستی طالب آن هستند، گسترش دهند. الگوهای تفکر ارائه می‌شود و خواست‌های جمعی فرصت بروز پیدا می‌کند در نهایت کارکنان به طور مداوم می‌آموزند که چگونه یاد بگیرند (سنگه، ۱۳۸۶). سازمان یادگیرنده به دنبال آموزش و آماده‌سازی کارکنان برای رویارویی با شرایط آتی سازمان است. بدون شک آموزش و یادگیری با حضور مشارکت فعال فرد و نیز فراهم‌سازی زمینه‌های یادگیری، تامین امکانات آموزشی، ساختار سازمانی مناسب، تعریف شفاف ارتباطات، ایجاد فرآید مشترک و کار تیمی صورت می‌پذیرد. پنج ویژگی سازمان یادگیرنده شامل تسلط فردی، یادگیری گروهی، فرآید مشترک، الگوهای ذهنی و تفکر سیستمی می‌باشد اما مسئولیت سازمان منحصرأ معطوف به منابع مادی و اطلاعاتی نیست چرا که نیازهای روحی و معنوی کارکنان و توجه به رضایت شغلی کارکنان به عنوان عناصر اصلی سازمانی دارای ارزش والایی می‌باشند که نقش موثری خواهند داشت

و ابزاری در جهت کاستن ترک خدمت آن‌ها می‌باشند سازمان‌های یادگیرنده به عنوان شکلی از سازمان دارای اصولی است که صاحب‌نظران مختلف اصول و ویژگی‌های متعددی را بیان نموده‌اند. با توجه به اینکه شهرداری تهران از جمله نهادهایی است که خدمات متنوعی برای شهروندان از طریق کارکنان ارائه می‌دهد و از طرف دیگر با گسترش روز افزون دانش و اطلاعات ابعاد مختلف سازمانی و استفاده کارکنان از دانش به عنوان منبع کلیدی در جهت تحقق اهداف سازمانی، شهرداری می‌تواند با کاربست و اشاعه و همچنین توجه به یادگیری مستمر، رضایت شغلی بیشتری را در کارکنان خود تقویت نماید. شهرداری و مدیران آن با بهره‌گیری از مولفه‌های سازمان یادگیرنده می‌توانند به رویارویی با چالش‌هایی نظیر رضایت شغلی پایین و محیط کاری نامطلوب بپردازند. بنابراین پژوهشگر به دنبال این مساله است که آیا فقدان مولفه‌های سازمان یادگیرنده در ارتباط با شکل رضایت شغلی ضعیف و پایین می‌باشد. از آنجایی که پژوهش در بین کارکنان صورت می‌گیرد می‌توان با بررسی نظرات آن‌ها در مورد ارتباط اصول سازمان یادگیرنده و رضایت شغلی کارکنان به نقاط ضعف و قوت سازمان پرداخت و راهبردها و راهکارهایی را در جهت بهبود وضعیت شهرداری ارائه داد. از اینرو در پژوهش حاضر سعی بر آن است تا با بهره‌گیری از فرایندهای سازمان یادگیرنده (اصول پیتر سنگه) و رضایت شغلی (تئوری هرزبرگ) کارکنان به بررسی رابطه سازمان یادگیرنده و رضایت شغلی کارکنان شهرداری تهران بپردازد.

۳-۱۱- اهداف کلی

- شناخت رابطه‌ی مؤلفه‌های سازمان یادگیرنده و رضایت شغلی کارکنان شهرداری؛

- پیش بینی رضایت شغلی بر اساس مؤلفه‌های سازمان یادگیرنده در کارکنان شهرداری؛