

دانشگاه پیام نور تهران

گروه علوم تربیتی

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته علوم تربیتی گرایش مدیریت آموزشی
عنوان: ارزیابی ویژگی های سازمان یادگیرنده در مدیران بیمارستان های دانشگاه علوم
پزشکی تهران

استاد راهنما

دکتر محمود اکرامی

استاد مشاور

دکتر زهره اسماعیلی

نگارش

عاطفه ثقفی

شهریور ۱۳۹۱

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم به : پدر ومادر عزیزم به خاطر همه زحماتشان
به استادان گرامی آقای دکتر اکرامی و خانم دکتر اسمعیلی

حمد و سپاس بی پایان پروردگارم را سزااست که همیشه بیش از آنچه لایق بودم به من عطا فرمود .

با تشکر و قدردانی بسیار از استاد بزرگوارم جناب آقای دکتر اکرامی که پژوهش حاضر مرهون راهنمایی های صبورانه و ارزشمند ایشان است و نیز با سپاس از استاد گرانقدر خانم دکتر اسمعیلی که از مشاورت ایشان بهره بسیار بردم .

تقفی

چکیده

این پژوهش با هدف کلی تبدیل سازمان سنتی به سازمان یادگیرنده در تمام سطوح است، و پاسخ به این سه پرسش انجام گرفت: ۱- هریک از عامل های یادگیری سازمانی در جامعه مورد مطالعه تا چه میزان است؟ ۲- رتبه بندی عوامل یادگیری سازمانی در جامعه مورد مطالعه تا چه میزان است؟ ۳- آیا یادگیری سازمانی به مفهوم کلی و هریک از عوامل آن با ویژگی فردی مدیران رابطه دارد؟ جامعه آماری پژوهش، کارکنان شاغل در ۱۱ بیمارستان دانشگاه علوم پزشکی در پست های مدیریتی، اداری بهداشتی، پزشکی و ...، در این پژوهش از تعداد نمونه در دسترس استفاده شده زیرا مدیران معمولاً بعد از انتخاب ملزم به پاسخگویی نیستند و پس از توضیحات لازم در صورت موافقت پرسشنامه به آنها داده می شود. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه محقق ساخته ای است با ۴۸ سوال شامل ۵ پاره تست شامل یادگیری، تحول سازمانی، توانمند سازی افراد، مدیریت دانش، به کارگیری فناوری است. روایی پرسشنامه با استفاده از روایی همگرا و تشخیصی و اعتبار آن با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ برای هریک از پاره تست ها به ترتیب به مقدار $f_1=0/89$, $f_2=0/87$, $f_3=0/89$, $f_4=0/91$, $f_5=0/88$ ، و برای کل تست ۰.۹۶ برآورد گردید. برای پاسخ به پرسش اول پژوهش از مدل t تک نمونه ای استفاده و نتایج حاصله نشان داد مدیران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی ویژگی سازمان یادگیرنده به مفهوم کلی و هریک از متغیر های ۵ گانه را در حد متوسط داراست. برای پاسخ به پرسش دوم از مدل فریدمن مشخص شد که یادگیری در رتبه ۳، تحول سازمانی رتبه ۱، توانمند سازی افراد رتبه ۲، مدیریت دانش در رتبه ۴ و به کارگیری فناوری در رتبه ۵ قرار دارند. برای پاسخ به پرسش سوم پژوهش، پژوهش به وسیله مدل همخوانی مجذو رکای مشخص شد که هیچ یک از متغیر های ۵ گانه با ویژگی فردی کارکنان رابطه وجود ندارد نتیجه گرفته می شود ویژگی های سازمان یادگیرنده و متغیرهای ۵ گانه مستقل از ویژگی های فردی مدیران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی است.

کلید واژه ها عبارتند از: یادگیری، تحول سازمانی، توانمند سازی افراد، مدیریت دانش، به کارگیری

فناوری.

فهرست مطالب

فصل یکم مقدمه پژوهش

۲	مقدمه
۳	بیان مسئله
۴	یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده
۵	ضرورت انجام پژوهش
۶	اهداف پژوهش
۶	پرسش های پژوهش
۶	قلمرو مکانی و زمانی پژوهش
۷	تعریف مفهومی متغیرها
۸	تعریف عملی متغیرها
۹	دانشگاه علوم پزشکی تهران

فصل دوم مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱۲	یادگیری سازمانی
۱۲	فرایند یادگیری
۱۴	چرخه یادگیری
۱۶	اهداف یادگیری سازمانی
۱۷	انواع یادگیری .سازمانی
۲۲	موانع یادگیری سازمانی
۲۶	سازمان یادگیرنده
۲۹	سیر تکامل سازمان یادگیرنده
۳۱	تعاریف سازمان یادگیرنده از نظر صاحب نظران

۳۴	ویژگی های سازمان یادگیرنده
۳۸	مولفه های سازمان یادگیرنده
۴۳	اصول و بنیادهای سازمان یادگیرنده
۴۶	اهداف سازمان یادگیرنده
۴۶	عناصر سازمان یادگیرنده
۵۱	مدیریت سازمان های یادگیرنده
۶۱	تفاوت بین یادگیری و سازمان یادگیرنده
۶۳	زمینه شکل گیری نظریه سازمان یادگیرنده
۶۷	نظریه سازمان یادگیرنده
۶۹	پیش شرط های تحقق سازمان یادگیرنده
۷۳	مدل های سازمان یادگیرنده
۷۷	معماری استراتژیک سازمان یادگیرنده
۸۱	یادگیری طراحی و تکنولوژی سازمان
۸۳	ریشه ناتوانی در سازمان های یادگیرنده
۸۴	عواقب عدم بکارگیری یادگیری در سازمان
۸۵	تفاوت و مقایسه سازمان سنتی و یادگیرنده
۸۷	چشم انداز های سازمان یادگیرنده
۸۸	انواع سازمان از نظر توجه به یادگیری و عمل
۹۲	مزایای خلق یادگیری در سازمان
۹۳	استراتژی خلق سازمان یادگیرنده
۹۵	اصول بنیادین سازمان یادگیرنده
۹۸	عوامل موثر در سازمان یادگیرنده
۱۰۴	مدیریت دانش چیست
۱۰۶	رهبری در سازمان های یادگیرنده
۱۱۲	راه کارهای تقویت سازمان
۱۱۴	ضرورت ایجاد تحول در دانشگاه ها
۱۱۸	بررسی تحقیقات پیشین
۱۱۹	تحقیقات خارجی
۱۲۲	نتیجه گیری

فصل سوم روش پژوهش

۱۲۵	هدف از تحقیق
۱۲۵	روش تحقیق
۱۲۶	قلمرو تحقیق
۱۲۷	جامعه آماری
۱۲۸	نمونه گیری
۱۲۹	تجزیه و تحلیل داده ها
۱۳۰	روش گرد آوری داده ها
۱۳۱	روایی
۱۳۳	اعتبار

فصل چهارم یافته های پژوهش

۱۳۸	یافته های پژوهش
۱۴۰	توصیف آزمودنی ها
۱۴۷	توصیف داده ها
۱۵۴	تحلیل داده ها

فصل پنجم بحث و نتیجه گیری

۱۶۲	بحث و نتیجه گیری
۱۶۵	محدودیت های پژوهش
۱۶۶	پیشنهاد به سایر پژوهشگران
۱۶۷	پیشنهاد های کاربردی

منابع

پیوست

فهرست شکلها

۱۴	فرایند یادگیری	شکل ۱-۲
۱۵	چرخه یادگیری	شکل ۲-۲
۱۹	مقایسه یادگیری تک حلقه ای و دو حلقه ای	شکل ۳-۲
۲۳	موانع یادگیری	شکل ۴-۲
۵۹	زیر سیستم یادگیری	شکل ۵-۲
۶۰	زیر سیستم سازمان	شکل ۶-۲
۶۱	زیر سیستم افراد	شکل ۷-۲
۶۱	زیر سیستم دانش	شکل ۸-۲
۶۲	زیر سیستم فناوری	شکل ۹-۲
۷۰	نظریه سازمان یادگیرنده	شکل ۱۰-۲
۷۴	مضامین و دور نمایه های سازمان یادگیرنده	شکل ۱۱-۲
۷۸	مدل ورودی و خروجی سازمان یادگیرنده	شکل ۱۲-۲
۹۲	جریان یادگیری در سازمان یادگیرنده و سازمان سنتی	شکل ۱۳-۲
۹۶	انواع سازمان از نظر توجه به یادگیر و عمل	شکل ۱۴-۲

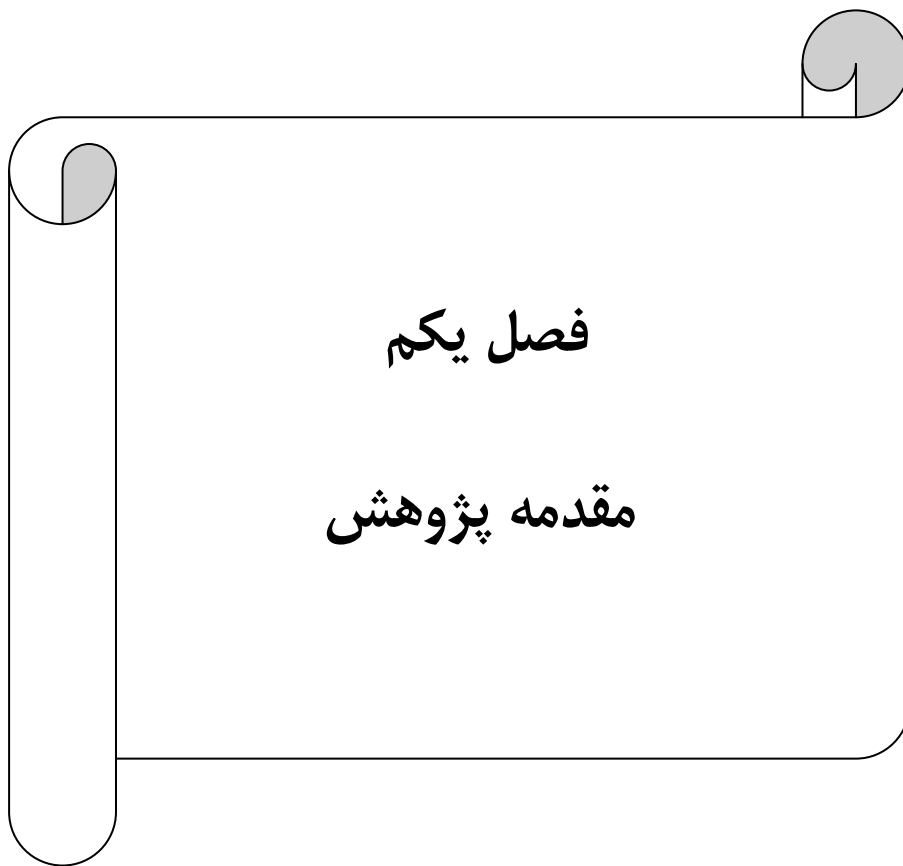
فهرست جداول

۱۸	مقایسه ویژگی های سطح پایین و سطح بالا	جدول ۱-۲
۶۷	تفاوت یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده	جدول ۲-۲
۹۳	تفاوت سازمان سنتی و سازمان یادگیرنده	جدول ۳-۲

- جدول ۱-۳ ماتریس همبستگی متغیر های سازمان یادگیرنده برای تعیین روایی همگرا و واگرا ۱۵۵
- جدول ۲-۳ برآورد نهایی اعتبار و پرسشنامه یادگیری سازمانی و متغیرهای ۵ گانه آن در افراد گروه مورد مطالعه ۱۵۷
- جدول ۱-۴ داده های حاصل از پرسشنامه یادگیری سازمانی همراه با مشخصات فردی آزمودنی ها ۱۶۰
- جدول ۲-۴ توصیف آزمودنی ها و توصیف داده ها ۱۶۲
- جدول ۳-۴ مشخصه های مرکزی و پراکندگی سن و تجربه خدمتی افراد گروه نمونه مورد مطالعه ۱۶۳
- جدول ۴-۴ مشخصه های مرکزی و پراکندگی متغیرهای ۵ گانه یادگیری سازمانی در گروه نمونه مورد مطالعه ۱۶۹
- جدول ۵-۴ نتایج حاصل از اجرای مدل T تک نمونه ای برای تعیین میزان سطوح یادگیری سازمانی و متغیرهای ۵ گانه ۱۷۶
- جدول ۶-۴ رتبه بندی متغیرهای ۵ گانه یادگیری سازمانی در جامعه مورد مطالعه ۱۷۷
- جدول ۷-۴ نتایج حاصل از اجرای مدل همخوانی مجذورکای برای تعیین رابطه سطوح یادگیری سازمانی با ویژگی های فردی ۱۷۹
- جدول ۸-۴ نتایج نهایی اجرای مدل رگرسیون همزمان برای تعیین جهت رابطه های معنادار متغیرهای یادگیری سازمانی با ویژگی های فردی ۱۸۰

فهرست نمودار

- نمودار ۱-۴ توزیع فراوانی و نمودار متغیرهای سن و تجربه خدمتی آزمودنی ها ۱۶۴
- نمودار ۲-۴ توزیع فراوانی متغیر یادگیری سازمانی به مفهوم کلی ۱۷۰
- نمودار ۳-۴ توزیع فراوانی متغیر یادگیری ۱۷۱
- نمودار ۴-۴ توزیع فراوانی متغیر تحول سازمانی ۱۷۲
- نمودار ۵-۴ توزیع فراوانی متغیر توانمند سازی ۱۷۳
- نمودار ۶-۴ توزیع فراوانی متغیر مدیریت دانش ۱۷۴
- نمودار ۷-۴ توزیع فراوانی متغیر به کار گیری فناوری ۱۷۵



فصل یکم

مقدمه پژوهش

مقدمه

امروزه دیگر سازمان های بزرگ و پیچیده ای که دهه های قبل به وجود آمده بودند، کارساز نیستند و حکم دایناسورهایی را دارند که توان تطبیق خود با محیط را نداشتند و محکوم به فنا شدند. سازمان های بزرگ با ساختارهای سنتی توان و انعطاف لازم جهت همسویی با تغییرات محیط پیرامونی بویژه با توجه به مسایل جهانی شدن را ندارند و برای بقای خود ناچارند یا تغییر ساختار دهند یا خود را به ابزارهایی مجهز کنند تا توان مقابله با تغییرات جهانی را به دست آورند. یکی از مهمترین این ابزارها، ایجاد سازمان یادگیرنده و نهادینه کردن یادگیری سازمانی است.

بنابراین، سازمان هایی موفق تر هستند که زودتر، سریع تر و بهتر از رقبا یادگیرند. درست به همین دلیل است که مفهوم سازمان یادگیرنده و یادگیری سازمانی در سالهای اخیر مطرح شده و رشد فزاینده ای داشته است. سازمان ها به جای رفتارها و حرکتهای سنتی خود که در بهترین شکل آن در برگرفته آموزش نیز می بود، تبدیل به سازمانی شوند که همواره یاد می گیرند، یعنی کوشش خود را در جهت یادگیری به عنوان یک امتیاز رقابتی به کار می برند.

در پژوهش حاضر، ضمن تعریف سازمان یادگیرنده و مشخص ساختن ویژگی های اصلی آن، سعی می شود که عواملی (مانند استراتژی، مدیریت، فرهنگ و...) را که در ایجاد، شکل گیری و رشد چنین سازمانی موثر است، معرفی کرده و سپس یادگیری سازمانی یا به عبارت دیگر، ابعاد و انواع یادگیری هایی که در سازمان امکان پذیر است تشریح گردد.

بیان مساله

نظریه سازمان، نتیجه یک فرایند تکاملی است که با گذشت چند دهه تحقیق و پژوهش توسط دانشگاهیان و مدیران و بررسی ابعاد گوناگون و دیدگاه های مختلف سازمان و تجزیه و تحلیل آن ابعاد به وضعیت کنونی دست یافته ایم. یکی از این نظریه ها، نظریه یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده است. سازمان های یادگیرنده، پدیده ای است که با شروع دهه ۹۰ میلادی مطرح شد. علت پدیدار شدن چنین سازمان هایی، شرایط، نظریه ها و تغییر و تحول در محیط های سازمانی قبل از دهه مذکور بوده است؛ به گونه ای که تمام سازمان ها تلاش گسترده ای را برای بقای خود آغاز کرده بودند و برای آنکه بتوانند خود را در محیط پرتلاطم اطراف خود حفظ کنند می بایست از قالب های غیرپویا، خارج و به سمت سازمان یادگیرنده متحول شوند، یعنی در ساختار و اساس خود تغییرات عمیقی ایجاد کنند[□]

امروزه نیاز سازمان ها به یادگیری و تغییر، فزونی یافته است. اگر یک سازمان آهسته تر از محیط پیرامون خویش میل به یادگیری داشته باشد، محکوم به فناست. از این رو، تمامی سازمان های موجود بایستی یادگیرنده باشند. بنابراین مفهوم یادگیرنده تنها به سازمان هایی گفته می شود که یادگیری سازمانی آنها خوب باشد. سازمان یادگیرنده بر سازمان، به عنوان یک موجودیت مستقل و شکل ویژه ای از سازمان تاکید داشته، یادگیری سازمانی بر فرایندها و فعالیت های یادگیری در سازمان دلالت دارد (عسگری، احمد، ۱۳۸۳)

سازمان یادگیرنده

سازمان یادگیرنده سازمانی است که تمامی قدرت فکری، دانش و تجربه سازمان را برای ایجاد تغییرات و بهبود مستمر در جهت توسعه در اختیار گرفته و برآن مدیریت می‌کند.

یادگیری سازمانی

یادگیری سازمانی عبارت است از تمامی روش ها، ساز و کارها و فرایندهایی که در درون سازمان به منظور تحقق یادگیری به کار گرفته می‌شوند

زیر سیستم یادگیری : سطح یادگیری ، انواع یادگیری (به ویژه یادگیری علمی) مهارت های یادگیری را بررسی می کند.

زیر سیستم سازمان: چشم انداز ، فرهنگ ، راهبرد و ساختار سازمانی را بررسی می کند .
زیر سیستم افراد: کل زنجیره کسب و کار را شامل رهبران ، کارکنان ، مشتریان، شرکت های کسب و کار ، عرضه کنندگان و جامعه را به عنوان بازیگران کلیدی سازمان یادگیرنده در نظر می گیرند .

زیر سیستم دانش : شامل کسب ، ایجاد ، ذخیره ، تحلیل ، انتقال و به کارگیری روایی دانش است .

زیر سیستم فناوری : نشان می دهد که چگونه فناوری می تواند سرعت و کیفیت یادگیری و نیز مدیریت دانش را ارتقاء دهد

آنچه در این پژوهش مد نظر است ارزیابی مدیران بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی تهران از نظر هر یک از مفاهیم فوق است .

ضرورت انجام پژوهش

پدیده سازمان های یادگیرنده از ۲۰ سال قبل مطرح شد و هدف آن نیز توانمند سازی مدیران و کارکنان سازمان ها برای مقابله با محیط پر تلاطم تجاری و برتری رقابتی و پویایی سازمان است. در نظم نوین جهانی، مسئولیت مدیر این است که یک سازمان یادگیرنده خلق کند. در بسیاری از صنایع اعضای سازمان نسبت به افراد شرکت رقیب از توانایی یادگیری بیشتری برخوردارند و می توانند با سرعت بیشتری تغییرات را بپذیرند و بدین گونه در صحنه رقابت از مزایای بیشتری برخوردار می گردند. به همین علت بسیاری از شرکتها در حال طرح ریزی مجدد هستند و می خواهند سازمان را به گونه ای در آورند که آن را سازمان یادگیرنده می نامند. در سازمان یادگیرنده همه افراد در تشخیص و حل مسائل درگیر بوده و سازمان بدین وسیله می تواند تجربه های جدیدی بیاموزد و تواناییهای خود را افزایش دهد. ارزش اصلی سازمان یادگیرنده همانا حل مساله است، در حالی که سازمان سنتی به گونه ای طرح ریزی شده بود که فقط کارایی افزایش یابد. از آنجا که در سازمان یادگیرنده همه اعضا پیوسته درصدد شناسایی مساله هستند، لذا درک عمیق تری نسبت به نیازهای مشتری داشته و برای تامین نیازهای مشتری آنچه را که در توان دارند به کار می برند تا محصول مورد نظر را به بهترین شکل ممکن تولید کنند. هنگامی که محصول یا خدمت مورد نظر تولید و ارائه شود، باز هم عقیده ها و اطلاعات جدید می توانند مزایای رقابتی به بار آورند، زیرا با توجه به تغییراتی که در محیط رخ می دهد این محصولات تغییر یافته و می توانند نیازهای جدید را تأمین کنند و چنین امری فقط در سازمانهای یادگیرنده میسر است.

با توجه به بررسی سابقه به عمل آمده پیرامون موضوع سازمان یادگیرنده رابطه یادگیری سازمانی با متغیرهای موانع ایجاد سازمان یادگیرنده، تسهیل کننده های سازمان یادگیرنده، مکانیزم های یادگیری سازمانی و فرهنگ سازمانی به عمل آمده است، و چون ارتباط یادگیری سازمانی با توانمند سازی افراد و مدیریت دانش و تحول سازمانی به عمل نیامده است انجام تحقیق حاضر ضرورت پیدا می کند.

اهداف پژوهش

هدف در این تحقیق بررسی سازمانی که در آن تمامی افراد در حال یادگیری و آموختن جمعی هستند و سازمانی که همه افراد در گیر شناسایی و حل مسائل هستند . سپس ارائه راهکارهایی برای رسیدن به آن (یادگیری و حل مسئله) می باشد تا کارکنان بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی وضعیت خود را بهبود بخشند .

هدف کلی : تبدیل سازمان سنتی به سازمان یادگیرنده در تمام سطوح می باشد. و همچنین ارزیابی ویژگی های سازمان یادگیرنده در مدیران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی و احتمالاً قدرت تعمیم پذیری آن به دیگر بیمارستانها و نهادهای تحت پوشش وزارت بهداشت است .

پرسش های پژوهش

با توجه به کاربردی بودن پژوهش حاضر از ارائه فرضیه صرفه نظر گردیده و به پرسش های پژوهش اکتفا می شود .

- ۱- هریک از عاملهای یادگیری سازمانی در جامعه مورد مطالعه تا چه میزان است ؟
- ۲- رتبه بندی عوامل یادگیری سازمانی در جامعه مورد مطالعه کدام است ؟
- ۳- آیا یادگیری سازمانی به مفهوم کلی وهریک از عوامل آن، با ویژگی فردی مدیران رابطه دارد ؟

قلمرو مکانی و زمانی تحقیق

محدوده زمانی پژوهش در حدود یک سال و سه ماه می باشد . این پژوهش در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام می پذیرد و ویژگی های سازمان یاد گیرنده در مدیران بیمارستانی را مورد ارزیابی قرار می دهد.

تعریف مفهومی متغیرها

توانمندسازها: ممکن است عوامل توانمند ساز در مدل و نگرش ها و شرایط مختلف متفاوت باشند، اما چهار عامل ذیل به صورت عمومی وجود دارند: استراتژی ها و سیاست ها، رهبری (مدیریت)، مدیریت بر افراد (فرایندهای منابع انسانی)، فناوری اطلاعات.

الف- استراتژی ها و سیاست ها: با اتخاذ سیاست های عمدی و آگاهانه، یادگیری آگاهانه می شود. در واقع مدیریت سازمان باید به صورت روشن و صریح اشتیاق، عزم و اراده خود را به مدیریت آگاهانه یادگیری را نشان دهد. این امر در چشم انداز و استراتژی ها می باید متجلی گردد. در واقع در چنین سازمانی باید تبدیل به ارزش شود.

ب- رهبری: رفتار و اعمال رهبران و مدیران سازنده فرهنگ است. سازمان فراگیر نیازمند نگرشی جدید در امر رهبری است. در یک سازمان فراگیر رهبران طراح، ناظر و معلم هستند. مسئولیت آنها ساختن سازمان هایی است که در آنجا افراد به طور مستمر توانایی های خود را در جهت شناخت و فهم پیچیدگی ها، شفاف تر نمودن آرمان ها و توسعه بخشیدن به مدل های ذهنی مشترک گسترش می دهند. به عبارت دیگر رهبران مسئول فراگیری کارکنان هستند. در اصل وظیفه ی رهبری عبارت است از طراحی فرایندهای یادگیری به گونه ای که کارکنان سازمان بتوانند به نحوی سازنده با موارد اساسی ای که با آنها مواجه هستند، برخورد نمایند و بر فرامین فراگیری کاملاً مسلط شوند.

ج- مدیریت افراد: در سازمان ها هر روزه درگیر عملیات جاری هستند، فرایندها و عملیات جاری موسسات باید حامی و مشوق یادگیری باشند.

د- استفاده فناوری اطلاعات: یکی از مهمترین و موثرترین توانمند سازها در سازمان های یادگیرنده است و به طوری که می توان ادعا کرد حتی در صورت وجود سایر توانمند سازها، بدون فناوری اطلاعات تحقق سازمانهای یادگیرنده ناقص و یا غیر ممکن خواهد بود

تعریف عملی متغیرها

سازمان یادگیرنده : در این پژوهش نتیجه ارزیابی و پاسخ به سؤالات طرح شده پرسشنامه در ۵ محور اصلی سازمان های یادگیرنده می باشد.

زیر سیستم یادگیری : در این پژوهش برای ارزیابی و سنجش میزان یادگیری سازمانی از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده و سؤالات ۱ تا ۱۱ جهت اندازه گیری طراحی شده که پاسخ سؤالات دارای چهار گزینه کاملاً موافقم ، نسبتاً موافقم ، نسبتاً مخالفم ، و کاملاً مخالفم بوده و ارزش گزینه ها به ترتیب ۱ و ۲ و ۳ و ۴ می باشد.

زیر سیستم سازمان (تحول سازمانی): در این پژوهش برای ارزیابی و سنجش میزان تحول سازمانی (چشم انداز ، راهبرد ، ساختار و...) از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده و سؤالات ۱۱ تا ۲۰ جهت اندازه گیری طراحی شده که پاسخ سؤالات دارای چهار گزینه کاملاً موافقم ، نسبتاً موافقم ، نسبتاً مخالفم ، و کاملاً مخالفم بوده و ارزش گزینه ها به ترتیب ۱ و ۲ و ۳ و ۴ می باشد.

زیر سیستم افراد(توانمند سازی افراد): در این پژوهش برای ارزیابی و سنجش میزان توانمند سازی افراد (کارکنان، مدیران ، مشتریان ، شرکا و...) از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده و سؤالات ۲۱ تا ۳۰ جهت اندازه گیری طراحی شده که پاسخ سؤالات دارای چهار گزینه کاملاً موافقم ، نسبتاً موافقم ، نسبتاً مخالفم ، و کاملاً مخالفم بوده و ارزش گزینه ها به ترتیب ۱ و ۲ و ۳ و ۴ می باشد.

زیر سیستم مدیریت دانش : در این پژوهش برای ارزیابی و سنجش میزان تحقق دانش سازمانی(خلق ، کسب ،ذخیره و...) از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده و سؤالات ۳۱ تا ۳۹ جهت اندازه گیری طراحی شده که پاسخ سؤالات دارای چهار گزینه کاملاً موافقم ، نسبتاً موافقم ، نسبتاً مخالفم ، و کاملاً مخالفم بوده و ارزش گزینه ها به ترتیب ۱ و ۲ و ۳ و ۴ می باشد.

زیر سیستم بکارگیری فناوری : در این پژوهش برای ارزیابی و سنجش میزان بکارگیری فناوری از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده و سؤالات ۳۹ تا ۴۸ جهت اندازه گیری طراحی شده که پاسخ سؤالات دارای چهار گزینه کاملاً موافقم ، نسبتاً موافقم ، نسبتاً مخالفم ، و کاملاً مخالفم بوده و ارزش گزینه ها به ترتیب ۱ و ۲ و ۳ و ۴ می باشد.

دانشگاه علوم پزشکی تهران

تاریخ علم در ایران عمری دراز دارد و قدرت دانش طب در این سرزمین به بلندای تاریخ آن است. از تأسیس مدرسه طب جندی شاپور تاکنون ۱۷۰۰ سال می‌گذرد و در این رهگذر دانشمندان و حکیمان ایرانی در زمان‌های مختلف ستاره‌های درخشان آسمان دانش بشری بوده‌اند و گستره علمی جهان چندین قرن متمادی متأثر از اندیشمندان ایرانی به خصوص طبیبان بنام روزگار، همچون رازی، ابن سینا، اهوازی، فارابی، بیرونی و جرجانی بوده است.

اکنون دانشگاه علوم پزشکی تهران به عنوان قدیمی‌ترین مرکز آموزش عالی نوین کشور و بزرگ‌ترین دانشگاه علوم پزشکی، میراث‌دار این تاریخ پرگوهر است. خوشبختانه این دانشگاه در سال جاری در آغاز هشتمین دهه تأسیس موفق به دستیابی به ممتازترین مراتب علمی کشور شده است که بارزترین آن کسب عنوان برترین دانشگاه علوم پزشکی کشور می‌باشد.

اولین مرکز نوین آموزش پزشکی در سال ۱۳۳۰ به عنوان بخشی از مدرسه دارالفنون بازگشایی شد. دانشکده پزشکی در سال ۱۳۱۳ تأسیس گردید و بعد از انقلاب به همراه کلیه بخش‌های وابسته به عنوان دانشگاه علوم پزشکی تهران از وزارت آموزش عالی جدا شده و تحت نظارت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی قرار گرفت.

مشخصه‌ها و ویژگی‌های این دانشگاه عبارتند از: قدیمی‌ترین و برجسته‌ترین مرکز پزشکی در کشور، پذیرش برترین‌های کنکور و دانشجویان ممتاز خارج از کشور، داشتن بیشترین دانشجوی رشته‌های پزشکی نسبت به سایر مراکز آموزش عالی ایران، داشتن بزرگ‌ترین دانشکده‌های پزشکی، دندانپزشکی، داروسازی، توانبخشی، پیراپزشکی، بهداشت، پرستاری و مامایی در ایران، ۲۰۲۰ عضو هیأت علمی در ده دانشکده و بیش از شصت و پنج مرکز تحقیقاتی، بیش از ۱۹۰۰۰ دانشجو، آموزش بیش از ۲۰۰۰ متخصص در بیش از ۸۰ رشته تحصیلات تکمیلی شامل کارشناسی ارشد، دکترا، فلوشیپ و رزیدنتی، جذب افراد در سنین مختلف در دوره‌های شبانه، ارائه فرصت‌های عالی تحقیقاتی در زمینه پیش‌گیری و معالجه بیماری‌های خاص در ایران، ۲۵ بیمارستان آموزشی با بیش از ۷۰۵۰ تختخواب (بیمارستان‌های امام خمینی، حضرت رسول اکرم، سینا، دکتر شریعتی، ولی‌عصر، شهید اکبرآبادی، شهید مطهری، شهید هاشمی نژاد، امیراعلم، فیروزگر، ضیائیان، بهارلو، مرکز طبی کودکان، حضرت علی اصغر، شفا یحیائیان، روانپزشکی ایران، حضرت فاطمه، بهرامی، فارابی، رازی، روزبه، زنان، آرش، مرکز قلب تهران و انستیتو کانسر)، بیش از ۵۰ کتابخانه در دانشکده‌ها، مراکز تحقیقاتی، بیمارستان‌ها و یک کتابخانه مرکزی، امکانات عالی ورزشی برای اعضای هیئت علمی و دانشجویان، عوامل فوق در کنار

توانایی‌ها و تحرک متخصصین آن، دانشگاه علوم پزشکی تهران را یک مرکز مهم شناخته شده در خاورمیانه نموده است.

دارای ۱۴۲ مرکز تحقیقاتی: پایگاه تحقیقات جمعیتی، مرکز آموزش و پژوهش بیماری‌های پوست و جذام، مرکز پژوهش‌های علمی دانشجویان، مرکز تحقیقات علوم قرآن، حدیث و طب، مرکز تحقیقات ارولوژی، مرکز تحقیقات ایدز، مرکز تحقیقات ایمونولوژی، مرکز تحقیقات ایمونولوژی، آسم و آلرژی، مرکز تحقیقات بانک فرآورده‌های پیوندی، مرکز تحقیقات بهداشت روان، مرکز تحقیقات بهره‌برداری از دانش سلامت، مرکز تحقیقات بیماری‌های شغلی و طب کار، مرکز تحقیقات بیماری‌های گوارش و کبد، مرکز تحقیقات پزشکی هسته‌ای، مرکز تحقیقات پزشکی ورزشی، مرکز تحقیقات تروما و پژوهش‌های جراحی، مرکز تحقیقات توانبخشی، مرکز تحقیقات توسعه اجتماعی و ارتقاء سلامت، مرکز تحقیقات چشم پزشکی، مرکز تحقیقات چشم پزشکی ایران، مرکز تحقیقات داروسازی سنتی، مرکز تحقیقات دندانپزشکی، مرکز تحقیقات دیابت، مرکز تحقیقات روان پزشکی، مرکز تحقیقات روماتولوژی، مرکز تحقیقات زیست فناوری، مرکز تحقیقات سلولی ملکولی، مرکز تحقیقات طراحی و توسعه دارو، مرکز تحقیقات علوم دارویی، مرکز تحقیقات علوم دارویی رازی، مرکز تحقیقات علوم و تکنولوژی پزشکی (مجری پروژه تزریق سلول‌های شوان برای درمان ضایعات نخاعی)، مرکز تحقیقات غدد و متابولیسم، مرکز تحقیقات قلب تهران، مرکز تحقیقات گوش و حلق و بینی و سر و گردن، مرکز تحقیقات گیاهان دارویی، مرکز تحقیقات مادر، جنین و نوزاد، مرکز تحقیقات محیط زیست، مرکز تحقیقات مراقبت‌های پرستاری و مامایی، مرکز تحقیقات نانو فناوری، مرکز تحقیقات نفرولوژی، مرکز تحقیقات هماتولوژی، انکولوژی و پیوند سلول‌های بنیادی، مرکز رشد استعدادهای درخشان، مرکز ملی مطالعات اعتیاد، مؤسسه مطالعات تاریخ پزشکی، طب اسلامی و مکمل، مرکز تحقیقات بیماری‌های عفونی اطفال، پژوهشکده علوم غدد و متابولیسم، پژوهشکده محیط زیست، مرکز تحقیقات اخلاق و تاریخ علوم پزشکی، مرکز تحقیقات دندانپزشکی، مرکز آموزش و پژوهش بیماری‌های پوست و جذام، مرکز پژوهش‌های سلامت مبتنی بر مشارکت جامعه، مرکز تحقیقات اخلاق و تاریخ پزشکی، مرکز تحقیقات ارولوژی، مرکز تحقیقات ارولوژی اطفال، مرکز تحقیقات استئوپروز، مرکز تحقیقات اکوکاردیوگرافی قلب، مرکز تحقیقات الکتروفیزیولوژی پایه، مرکز تحقیقات الکتروفیزیولوژی قلب، مرکز تحقیقات انگل‌های بومی ایران، مرکز تحقیقات ایدز، مرکز تحقیقات ایمونولوژی، آسم و آلرژی، مرکز تحقیقات ایمونولوژی ملکولی، مرکز تحقیقات آسیب‌شناسی و سرطان، مرکز تحقیقات آلودگی هوا، مرکز تحقیقات آموزش علوم پزشکی، مرکز تحقیقات بازتوانی اختلالات حسی، حرکتی، مرکز تحقیقات بانک فرآورده‌های پیوندی، مرکز تحقیقات بهداشت باروری ولیعصر، مرکز تحقیقات بهداشت روان، مرکز تحقیقات بهداشت کار، مرکز تحقیقات بهره‌برداری از دانش سلامت، مرکز تحقیقات بیماری‌های اتوایمیون‌تاولی، مرکز تحقیقات بیماری‌های دریچه قلب، مرکز تحقیقات بیماری‌های عفونی اطفال، مرکز تحقیقات بیماری‌های عفونی کودکان، مرکز تحقیقات بیماری‌های گوارش و کبد، مرکز تحقیقات بیماری‌های گوارش و کبد ایران، مرکز تحقیقات بیماری‌های مغز و اعصاب، مرکز تحقیقات پزشکی هسته‌ای، مرکز تحقیقات پزشکی ورزشی، مرکز تحقیقات تجویز و مصرف منطقی دارو، مرکز تحقیقات ترمیم ضایعات مغزی