تأثیر یادگیری سازمانی بر پاسخگویی اقتصادی و اجتماعی شهرداری تهران (مطالعه موردی: شهرداری مناطق ۱ ، ۶، ۸، ۱۹ ، ۲۲)

علی‌اکبر قهرمانی*
استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، قزوین، ایران

اعظم‌السادات مصطفوی
کارشناسی‌ارشد مدیریت دولتی- مدیریت نیروی انسانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، قزوین، ایران

دریافت: ۹۴/۰۵/۱۳ پذیرش: ۹۴/۰۸/۳۰

فصلنامه علمی- پژوهشی
اقتصاد و مدیریت شهری
شاپا: ۲۳۴۵-۲۸۷۰
نمایه در ISC، SID، Noormags، Magiran، Ensani، RICeST
www.Iueam.ir
سال سوم، شماره دوازدهم، صفحات ۹۷-۷۷
پاییز ۱۳۹۴

چکیده: امروزه، انتظارات و توقعات اکثر مردم از سازمان‌ها، قدم به خواسته‌های اجتماعی گذارده است؛ همین امر، سازمان‌ها را در راستای پاسخگویی به انتظارات اجتماعی، حرکت می‌دهد و بسیاری از پژوهشگران و صاحب‌نظران اجتماعی، بر اهمیت یادگیری در سازمان تأکید کرده‌اند. هدف از این مطالعه، بررسی تأثیر یادگیری سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی مناطق شهرداری تهران می‌باشد. جامعه آماری مورد مطالعه، مناطق شهرداری ۱، ۶، ۸ ، ۱۹ و۲۲ و نمونه آماری، ۲۵۵ نفر از مدیران عالی و میانی (صف و ستاد) این سازمان می‌باشد. پایایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها، با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ارزیابی شد که میزان آن برابر با ۰/۹۸ برآورد گردید. برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از آزمون کلموگروف- اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، آزمونF و آماره T از نرم‌افزار SPSS و لیزرل، استفاده شده است. از تحلیل عاملی تأییدی، برای بررسی روایی سازه پرسشنامه و از مدل‌سازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها و برازش مدل مفهومی استفاده شد. براساس نتایج به‌دست آمده، بین یادگیری سازمانی و پاسخگویی اجتماعی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و همچنین مقدار ضریب تعیین چندگانه (R^2) نشان می‌دهد که متغیر یادگیری سازمانی، ۰/۶۹ درصد از تغییرات متغیر مسئولیت اجتماعی (پاسخگویی اجتماعی) را پیش‌بینی کرده است.

واژگان کلیدی: مدیریت شهری، پاسخگویی اقتصادی، یادگیری سازمانی، مسئولیت اجتماعی، شهرداری مناطق تهران

طبقه‌بندی JEL: L39, M14, D83, R10

*مسئول مکاتبات: Aliakbar.ghahremani@gmail.com

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

۱- مقدمه

در برنامه‌های مدیریت شهری، برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری، امری مهم است. پاسخگویی صحیح و رسیدگی سریع به شکایات ارباب‌رجوع و مسئولیت‌پذیری در برابر ایجاد آینده‌ای پایدار برای جامعه، بسیار حائز اهمیت است. مسئولیت اجتماعی سازمانی، یک مفهوم نوین مدیریتی است که با هدف اجتماعی کردن بنگاه‌های اقتصادی و خلق ارزش مشترک میان سازمان‌ها و جامعه، ایجاد شده است. با توجه به این‌که امروزه، انتظارات و توقعات اکثریت مردم از شرکت‌ها و سازمان‌ها، فراتر از چارچوب‌های اقتصادی است و قدم به خواسته‌های اجتماعی گذاشته؛ بنابراین، توجه به مفاهیم کاربردی مسئولیت اجتماعی سازمانی (طلب کردن انتظارات اجتماعی از سازمان‌ها)، نقش نهادهای عمومی همچون شهرداری‌ها را در سیاست‌گذاری، بیش از پیش مهم ساخته است. در سال‌های اخیر، مفهوم مسئولیت اجتماعی، به پاسخگویی اجتماعی، تغییر یافته است. پاسخگویی اجتماعی، به قدرت پاسخگویی سازمان در برابر فشارها و انتظارات جامعه، اشاره دارد. سازمان‌ها برای تحقق این انتظار باید سازوکارها، شیوه‌ها و ترتیباتی را اتخاذ کنند که در این راه یاریشان دهند. براین اساس ساختار سازمان و توانایی مدیران، نقش مهمی را در پاسخگویی اجتماعی سازمان، ایفا می‌کند (دانایی‌فرد و الوانی، ۱۳۹۱). براساس مفهوم مسئولیت‌پذیری اجتماعی، از آنجایی که سازمان نیز مانند اشخاص حقیقی، عضویی از اجتماع به شمار می‌رود و مانند سایر اعضای جامعه نسبت به محیط پیرامون خود مسئولیت دارد، ضروری است که علاوه‌بر بهبود عملکرد اقتصادی و اجتماعی خود، ارتقای استانداردهای زندگی اجتماعی افراد جامعه را در دستور کار خود قرار دهد (Aluchna, 2010). همچنین سازمان‌ها باید به منظور نیل به پاسخگویی اجتماعی در مقابل ذینفعان و سایر افراد جامعه، به دغدغه‌های جامعه در خصوص محیط‌زیست، امور اجتماعی و بشردوستی، اهمیت دهند و بسته به فرهنگ سازمانی خاص خود، به تدوین سیاست‌های سازمانی مربوط به مسئولیت‌پذیری اجتماعی، مبادرت ورزند (Übius & Alas, 2009).

امروزه، یادگیری، نقطه شروع در دنیای رقابتی کسب و کار است و سازمان‌ها برای تطبیق خود با تغییرات محیطی، ملزم به داشتن یک فرایند یادگیری هستند (Kalantarian et al., 2012). یادگیری به عنوان یک تغییر همیشگی در تجربه و نتایج رفتارهای تکراری که منجر به عملکرد بهتر و انجام سریع‌تر وظایف می‌شود، تعریف می‌شود. از دیدگاه استراتژیک، یادگیری منبعی برای مزیت رقابتی است (Gunsel et al., 2011).

یکی از مسائل و مشکلات اجتماعی که طی سال‌های اخیر، توجه بسیاری از صاحب‌نظران و دست‌اندرکاران جوامع مختلف را به خود جلب کرده است، بی‌توجهی و عدم‌پایبندی سازمان‌ها و مدیران به وظیفه و مسئولیت اجتماعی آنها می‌باشد. این موضوع به دلیل شرایط خاصی و نیاز به توسعه اقتصادی و صنعتی، از اهمیت بسیاری برخوردار است؛ بنابراین اگر بپذیریم که هدف نهایی انسان‌ها از تلاش و کار اقتصادی، حفظ و ارتقای کرامت انسانی است، درمی‌یابیم که چرا شرکت‌های بزرگ و معتبر جهانی، مسئولیت در برابر محیط اجتماعی را جزئی از استراتژی خود می‌بینند (طالقانی و همکاران،۱۳۹۰). هدف از انجام این تحقیق، تعیین میزان تأثیر یادگیری سازمانی بر مسئولیت اجتماعی مناطق شهرداری تهران می‌باشد. از آنجایی که شهرداری‌ها به ویژه شهرداری تهران، دارای اختیارات وسیع در حیطه‌های مختلف، منابع بسیار و گستره عملیاتی متنوعی می‌باشند؛ به مراتب بیش از سایر سازمان‌ها از آنها انتظار می‌رود تا نسبت به مسئولیت اجتماعی خود (پاسخگویی) با برنامه‌ریزی و ساختاری

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

نظام‌مند، اقدام کنند و نسبت به کارکردهای خود در جامعه و شهروندان، پاسخگو باشند.

شهرداری‌ها رویکرد مدیریت شهری واحد را در دستور کار، قرار داده‌اند و مدیریت شهری محله‌محور را نیز به عنوان یک راهبرد، پذیرفته‌اند و در سال‌های اخیر، عملیاتی شدن آن نیز در سطح محله‌ها آغاز شده است؛ هرچند که مدیران شهری برای تحقق این راهبرد، راه طولانی و پیچیده‌ای را پیش‌رو دارند، اما به هر حال، حرکت آغاز شده است. انتظارات جامعه و شهروندان نسبت به پاسخگویی اجتماعی شهرداری‌ها، (به عنوان بزرگترین سازمان‌های بخش عمومی غیردولتی که در کیفیت زندگی آحاد جامعه در عرصه‌های مختلف، نقش کلیدی ایفا می‌کنند)، افزایش یافته است. محققین در این پژوهش به دنبال پاسخ به این سؤال اساسی هستند که آیا یادگیری سازمانی، بر مسئولیت اجتماعی مناطق شهرداری تهران تأثیرگذار است؟

سؤالات فرعی عبارتند از:

۱- آیا تحصیل دانش، بر مسئولیت اجتماعی مناطق شهرداری تهران تأثیرگذار است؟

۲- آیا تسهیم دانش، بر مسئولیت اجتماعی مناطق شهرداری تهران تأثیرگذار است؟

۳- آیا به‌کارگیری دانش، بر مسئولیت اجتماعی مناطق شهرداری تهران تأثیرگذار است؟

۲- پیشینه تحقیق

در زمینه یادگیری سازمانی و مسئولیت اجتماعی، پژوهش‌هایی انجام شده است؛ که در ادامه به برخی از آنها اشاره می‌شود. یو یوان[1] و همکارانش (۲۰۱۰) در پژوهشی تحت عنوان «اثرات یادگیری سازمانی، بر روی عملکرد نوآوری در صنایع بزرگ»، به بررسی اثرات یادگیری سازمانی بر روی نوآوری پرداختند. آنها به این نتیجه رسیدند که یادگیری سازمانی، دارای اثرات مثبت و مستقیمی بر روی عملکرد نوآوری در سازمان می‌باشد. بدین ترتیب که یادگیری سازمانی با توسعه قابلیت‌های دانش جدید، عملکرد سازمانی را افزایش می‌دهد.

وانگ و الینگر[2] (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان «یادگیری سازمانی» به این نتیجه رسیدند که درک و مشاهده محیط بیرونی، با یادگیری سازمانی و یادگیری با عملکرد نوآوری در سطح سازمانی و فردی، رابطه معناداری دارد.

کلانی و همکارانش (۱۳۹۲) پژوهشی را تحت عنوان «رابطه قابلیت‌های یادگیری سازمانی و چابکی سازمانی در وزارت ورزش و جوانان ایران» انجام داده‌اند. هدف اصلی این پژوهش، تعیین ارتباط بین ابعاد قابلیت‌های یادگیری و چابکی سازمانی در وزارت ورزش و جوانان جمهوری اسلامی ایران بوده است. یافته‌های پژوهش نشان دادند که یادگیری سازمانی، رابطه معناداری با چابکی سازمان، با توجه به وجود رابطه هم‌خطی بین متغیرها و فرض استقلال خطاها از یکدیگر دارد. همچنین متغیرهای پیش‌بین (قابلیت‌های یادگیری سازمانی)، ۶۴ درصد تغییر در میزان چابکی سازمانی را تبیین می‌کنند.

محمدی و همکارانش (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان «بررسی نقش یادگیری سازمانی در افزایش عملکرد نوآوری» انجام داده‌اند. نتایج نشان دادند که یادگیری سازمانی، تأثیر مثبت، مستقیم و معناداری بر عملکرد نوآوری دارد و می‌تواند نقش مؤثری در افزایش عملکرد نوآورانه داشته باشد.

نیستانی و همکارانش (۱۳۹۳) در تحقیقشان با عنوان «بررسی تأثیر یادگیری بر توانمندسازی روان‌شناختی در بین کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی» نشان دادند که بین عوامل

1- Yu Yuan

2- Wang and Ellinger

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

توانمندسازی با یادگیری سازمانی کارکنان سازمان، رابطه معنادار و بسیار قوی وجود دارد.

منوریان و همکارانش (۱۳۸۸) مقاله‌ای تحت عنوان «بررسی رابطه بین پاسخگویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق بیست‌ودوگانه شهرداری شهر تهران»، تألیف کردند. هدف از این پژوهش، بررسی روابط میان پاسخ‌گویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی بوده است. بر این اساس، رابطه مثبت میان پاسخگویی عمومی و اعتماد و نیز رابطه مثبت میان اعتماد عمومی و مشارکت عمومی، تأیید می‌شود. در واقع در هر جامعه‌ای، اعتماد شهروندان رابطه تنگاتنگی با پاسخ‌گویی دولت دارد.

حسینی و همکارانش (۱۳۹۱) نیز پژوهشی با عنوان «رابطه آگاهی شهروندی از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت سازمانی» انجام داده‌اند که هدف اصلی آن، تعیین رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت در مناطق پنج‌گانه شهرداری شهر رشت است.

شافعی و عزیزی (۱۳۹۲) در مطالعه‌ای تحت عنوان «وضعیت مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمانی در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی غرب کشور» نشان دادند که دانشگاه‌های مورد مطالعه، در میزان مسئولیت‌پذیری اجتماعی نسبت به سایر دانشگاه‌های برتر دنیا، تفاوت دارند. در بخش مدل پیشنهادی نشان دادند که عناصر مربوط به تبعات اجتماعی و اقتصادی مسئولیت‌پذیری، بیشترین امتیاز را برای سنجش این مفهوم در دانشگاه‌ها کسب نموده‌اند.

۳- مبانی نظری

یادگیری سازمانی

یکی از معضلات مهم در سطوح مختلف مدیریتی، افزایش توان یادگیری سازمانی است (محمدی، ۱۳۷۷). یادگیری سازمانی را برای اولین بار، کرت و مارچ[1] (۱۹۶۳) به کار بردند. آنها معتقدند که سازمان‌ها از طریق یادگیری سازمانی، به تولید، تکمیل و سازماندهی دانش می‌پردازند و فعالیت خود را براساس آن، وارد فرهنگ خویش می‌کنند. یادگیری سازمانی عبارت است از: تغییرپذیری در اهداف (Cyert & March, 1963) و افزایش توان سازمان برای انجام دادن کارهای کارا (ارباب شیرانی، ۱۳۷۹). یادگیری، فرایندی است که طی آن، گروه‌های درون‌سازمانی، تشویق می‌شوند تا مهارت‌ها و دانش را درباره سازمان ارتقا دهند؛ یادگیری، سازمان را قادر می‌کند که خود را با تغییرات محیطی، سازگار نماید (Lusier,2002)؛ یکی از قابلیت‌های سازمانی که از زمان طرح ایده یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده توسط سنگه[2] (۱۹۹۰) مورد توجه محققان قرار گرفته است، قابلیت یادگیری سازمانی است که به عنوان یکی از ابزارهای اساسی و ضروری عملیات و عملکرد سازمان‌ها شناخته شده است (Senge, 1990)، (Garvin, 2000). یادگیری سازمانی و توسعه قابلیت یادگیری سازمانی، مبنا و اساسی را برای بقا و موفقیت سازمان‌ها در آینده فراهم می‌کند (Lynn & Akgun, 2000)، (Hult et al., 2004). توسعه این قابلیت در درون یک سازمان، مبین توانایی آن سازمان برای اجرای اقدامات مدیریت، ساختارها و رویه‌هایی است که فرایند یادگیری را تسهیل و تشویق می‌کند (Leonard-Barton,1992)، (Goh, 1998).

یادگیری سازمانی، تمامی روش‌ها، سازوکارها و فرایندهایی است که در درون سازمان به منظور تحقق یادگیری، به کار گرفته می‌شوند. فایول و لایلز[3]، از یادگیری سازمانی به عنوان«کشف و اصلاح خطا» یاد می‌کنند. سنگه معتقد است که تنها مزیت رقابتی پایدار در بلندمدت برای سازمان‌ها، یادگیری سریعتر نسبت به

1- Cyert and March
2- Senge
3- Filo and Lyles

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

رقبا است و اهمیتی ویژه برای ساخت آینده مورد نظر سازمان دارد (Senge, 1990) و چنانچه سازمان به این امر نائل گردد، از سایر سازمان‌های رقیب، اثربخش‌تر و کاراتر خواهد شد. یادگیری از دیدگاه سازمانی، زمانی اتفاق می‌افتد که اطلاعات، جمع‌آوری و به منظور تولید و گسترش حقایق جدید، تجزیه‌وتحلیل شوند، دیدگاه جدیدی را خلق کرده و آن را از طریق ارتباط، تدریس، گفتگو و تعامل، به تمام سطوح سازمانی منتقل کند؛ به عبارتی، یادگیری سازمانی، به چگونگی وقوع یادگیری یا عنصر دانش در یک سازمان می‌پردازد. بر این اساس فام و سویرزیک[1] (۲۰۰۶) یادگیری سازمانی را فرایند سه مرحله‌ای می‌دانند:

الف- تحصیل دانش ب- تسهیم دانش ج- به‌کارگیری دانش.

قابلیت یادگیری سازمانی

قابلیت یادگیری سازمانی، فراتر از یادگیری سازمانی است و نشان‌دهنده ظرفیت سازمان برای توسعه توانایی‌های خود به منظور کسب اطلاعات جدید و قابلیت یادگیری سازمانی برای تبدیل آن اطلاعات به دانش است (Skerlavaj et al., 2007). قابلیت یادگیری سازمانی، به سازمان‌ها کمک خواهد کرد که پیشرفت‌های جدید را وارد کسب و کار خود کنند و از این طریق، نگرشی جدید کسب نمایند. به همان میزان که سازمان‌ها ظرفیت یادگیری خود را افزایش می‌دهند، راهبردهای سازمانی بهتری ایجاد می‌کنند. در واقع، منظور از قابلیت یادگیری سازمانی، توانایی سازمان‌ها یا شرکت‌ها برای یادگیری به طور مداوم، به منظور توسعه، از طریق مراحل چرخه یادگیری سازمانی است. یادگیری سازمانی می‌تواند در شکل‌های مختلف روی دهد. بعضی از سازمان‌ها ممکن است بر یادگیری در ایجاد نوآوری و تغییر، تأکید کنند؛ برخی ممکن است تغییرات اصلاحی انجام دهند؛ در حالی که دیگران ممکن است یادگیری را به سمت نگهداری وضعیت سوق دهند. وقتی که سازمان از روش‌های متداول برای حل مشکلات استفاده می‌کند، ظرفیتش افزایش نمی‌یابد و ممکن است به مثابه نتیجه‌ای منفی، یادگیری را کاهش دهد (Dibbon, 1999).

پاسخگویی و پاسخگویی اجتماعی

پاسخگویی، مجموعه‌ای از روابط اجتماعی است که براساس آن، شخص برای توضیح و توجیه رفتار خود با دیگران، احساس تعهد می‌کند. به عبارت دیگر، فرد، اجبار و اصرار دارد به توضیح و توجیه روابط خود با سایر افراد بپردازد. پاسخگویی، یکی از راه‌های ایجاد اعتماد عمومی است (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰). پاسخگویی در زبان‌های مختلف دنیا، مفاهیم گوناگونی را شامل می‌شود. در زبان‌های فرانسوی، اسپانیایی و ایتالیایی، پاسخگویی معادل مسئولیت تعریف شده است، در حالی که اوهر[2] این مسئله را نفی کرده و معتقد است که این دو واژه، معادل یکدیگر نیستند و پاسخگویی را باید همانند تصویر مسئولیت در آینه، در نظر گرفت (Uhr, 1992). پاسخگویی، قبول مسئولیت چه در مقابل دیگران و چه در مقابل خویشتن است. قابلیت پاسخگویی؛ داشتن توانایی برای به‌کارگیری دانش در توجیه فعالیت‌ها می‌باشد و در مورد یک سازمان، به این معنی است که دانش پاسخگویی بتواند علاوه‌بر یادگیری فردی، به دیگر افراد، واحدها و نقش‌ها نیز تعمیم یابد (Klimoski & Inks, 1990). لازمه تعریف پاسخگویی اجتماعی سازمانی این است که تعریف و درک درستی از مفهوم مسئولیت‌پذیری اجتماعی داشته باشیم. ایجاد باور و اعتقاد به مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها، سنگ بنای مدیریت مسائل عمومی است (Ghahedi, 2010).

پاسخگویی در بخش دولتی با آنچه در بخش خصوصی وجود دارد، کاملاً متفاوت است. اغلب، عقیده بر

1- Pham and Swierczek

2- Uhr

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

این است که مؤسسات دولتی در مقایسه با بخش خصوصی، نه مسئول هستند و نه پاسخگو و این دلیلی برای کاهش اندازه و نفوذ آنهاست. بنابراین می‌توان گفت، واگذار کردن تأمین کالا و خدمات به بخش خصوصی، باعث بهبود ارائه خدمت و کارایی، از طریق پذیرش مکانیسم‌های پاسخگویی متداول در بخش خصوصی می‌شود (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰).

مفهوم مسئولیت اجتماعی

پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی، دو مفهومی هستند که با یکدیگر ارتباط تنگاتنگی دارند. پاسخگویی؛ یعنی الزام شخص، به دادن یک صورت‌حساب یا توضیح در برابر عملکردش در مورد هر مسئولیتی که پذیرفته است و مسئولیت‌پذیری، یک تعهد اخلاقی و قانونی برای مراقبت از چیزی یا انجام وظایفی است که فرد مسئول، به واسطه ضرر یا قصوری که از وی سرزده است، مستحق سرزنش خواهد بود (Hupkes et al., 2005).

یکی از مشکلات اساسی علوم اجتماعی این است که دانشمندان این علم، درباره پدیده‌های اجتماعی، تعریف واحدی ارائه نمی‌دهند. این امر، از یک طرف، ناشی از پیچیدگی عنصر مورد مطالعه‌ای آنها بوده و از طرف دیگر، ناشی از برداشت‌های متفاوتی است که دانشمندان از یک پدیده اجتماعی دارند. مسئولیت اجتماعی، پیش از هر چیز، چارچوب حاکمیت اخلاقی را مطرح می‌کند که براساس آن، سازمان‌ها به فعالیت‌هایی اقدام می‌کنند که شرایط جامعه را بهتر کرده و از انجام فعالیت‌هایی که باعث بدتر شدن وضعیت جامعه می‌شود، پرهیز می‌کنند. در ادامه، تعاریف متعدد و متنوعی از مفهوم مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها بیان می‌شود.

بولین و ریان[1] (۱۹۹۹) مسئولیت را این‌گونه تعریف کرده‌اند: رویه انجام وظایف فرد و زندگی کردن با نتایج برآمده از تصمیم‌ها و اشتباهاتش. تعریف دیگر از مسئولیت، عبارت است از: انجام آنچه از فرد انتظار می‌رود؛ یعنی پاسخگو بودن فرد در قبال آنچه انجام می‌دهد و پذیرش نتایج حاصل (Schessler, 2011).

در مطالعه دیگری، مسئولیت را به سه دسته اخلاقی، حرفه‌ای و قانونی، تقسیم‌بندی کرده‌اند که در این مطالعه، مسئولیت حرفه‌ای، به معنای توانایی و قابلیت تبیین و تفسیر یک رفتار یا یک صفت، تعریف شده است (Fisher, 2006). در سال ۱۹۹۱ کارول[2]، هرم مسئولیت‌های استراتژیک سازمان‌ها را موارد ذیل تعریف کرد که مسئولیت‌های اخلاقی و بشردوستانه سازمان‌ها همسو با مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی اجتماعی است:

الف- مسئولیت اقتصادی: آنچه سازمان باید برای حداکثرسازی سود انجام دهد.

ب- مسئولیت قانونی(حقوقی): آنچه سازمان مجبور و ملزم است که انجام دهد.

ج- مسئولیت اخلاقی: آنچه سازمان بهتراست انجام دهد.

د- مسئولیت فداکارانه و انسان‌دوستانه: آنچه سازمان مایل است انجام دهد (Carroll, 1991).

تفاوت پاسخگویی اجتماعی در نحوه پاسخ و طریقه برخورد با مسائل عمومی است. در دهه‌های اخیر، پاسخگویی سازمان‌ها به شهروندان، موضوع حساسی شده است و سازمان‌ها بر اثر فشارهای مردمی می‌خواهند که کاراتر و اجتماعی‌تر باشند. سازمان‌ها باید این مسئولیت را حس کنند که مشکلات جامعه، بخشی از مشکلات آنان به‌شمار می‌آید و باید نسبت به حل و فصل آنها همت گمارند و بخشی از امکانات مالی و انسانی خود را در این راه به‌کار گیرند. اخیراً، مفهوم مسئولیت‌پذیری اجتماعی به پاسخگویی اجتماعی، تغییر یافته است که

1- Bohlin and Ryan

2- Carroll

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

اشاره به قدرت پاسخگویی سازمان در برابر فشارهای جامعه دارد (Alvani, 2007)

مدیریت شهری و پاسخگویی اجتماعی

پاسخگویی، یکی از ضرورت‌های کلیدی مدیریت دولتی و غیردولتی در شرایط کنونی است و بهترین الگوهای حکمرانی مردم‌سالار، مادامی که نتوانند کسانی را که قدرت را در اختیار دارند، در برابر شهروندان پاسخگو نمایند، کاملاً ناکارآمد و آسیب‌پذیر، تلقی می‌گردند. در حقیقت، پاسخگویی، یکی از ارکان مدیریت دولتی است که تصویری از عدالت، برابری، اعتماد و انصاف را به ذهن متبادر می‌کند و می‌تواند برای بهبود شرایط و اثربخشی مدیریت دولتی، مورد استفاده قرار گیرد (واعظی و آزمندیان،۱۳۹۰). در پاسخگویی اجتماعی، قبل از آن که مسائل اخلاقی برای سازمان‌ها مطرح شوند، پاسخگویی به مسائل اجتماعی به عنوان یک ضرورت و فشار، از سوی جامعه، مطرح می‌شود. قابلیت پاسخگویی اجتماعی سازمان‌ها با تحقیق و پژوهش، ارتباط تنگاتنگی دارد. به کمک تحقیق، مدیران باید بکوشند تا برای پاسخگویی به مسائل محیطی، الگوهای جدیدی بیابند (الوانی، ۱۳۸۸).

همچنین امروزه علاوه بر ضرورت پاسخگویی سازمان‌ها نسبت به مسائل اجتماعی‌شان، نقش مدیران و رهبران سازمان‌ها در قبال تعهد و پاسخگویی سازمان‌ها به مسائل و نیازهای اجتماعی، از اهمیت فراوانی برخوردار است. مدیران با استفاده از سبک رهبری مناسب می‌توانند کارکنان را در راستای عملکرد مناسب افزایش پاسخگویی به نیازهای اجتماعی برانگیزانند (سعید رضوی و نیک آیین،۱۳۹۰).

امروزه سازمان‌ها علاوه‌بر انجام وظایف سنتی خود، به پاسخگویی انتظارات جامعه نیز می‌پردازند و از آن به عنوان مسئولیت اجتماعی سازمان یاد می‌شود. در این دوران، مدیریت مؤثر، مدیریتی است که خود را از محدوده اندیشه سازمان، رها کند و به جامعه و محیط‌های وسیع‌تری بیاندیشد (ایرانزاده و شریعت، ۱۳۹۲). پاسخگویی، ابزاری برای توضیح متعهدانه اعمال و تصمیمات یک فرد یا نهاد، به فرد یا نهاد دیگری است که همراه آثار حقوقی، سیاسی و اداری لازم می‌باشد. احساس پاسخگویی در مقابل جامعه، سازمان‌ها را از ورود به کژراهه و غلتیدن در نگرش‌های آمرانه و یکسونگرانه باز می‌دارد (احمدی و همکاران،۱۳۹۰).

در پاسخگویی اجتماعی، سازمان‌ها به مثابه شرکایی، در کنار نهادهای جامعه‌اند و تلاش دارند تا به حل مشکلات جامعه بپردازند و در نهایت، سطح رفاه و کیفیت زندگی اجتماعی مردم جامعه را با برآورده کردن نیازهای تمامی طرف‌های ذی‌نفع، افزایش دهند (Boone & Kurtz, 2002). پاسخگویی اجتماعی، تعهد در قبال مسئولیت واگذار شده است. از این‌رو پاسخگو بودن، دلالت بر نوعی رابطه رسمی دارد که در آن، اختیارات از یک طرف به طرف دیگر محول شده است (Fleming, 2002).

مهم‌ترین برنامه سازمان ملل متحد در زمینه مدیریت توسعه شهری، برنامه مدیریت شهری است که تحت نظر سازمان ملل و بانک جهانی، تدوین می‌شود و به اجرا درمی‌آید. این برنامه، وظایف دهگانه مدیریت شهری را به شرح زیر بیان می‌کند: توجه به توسعه پایدار، مدیریت محیط‌زیست، کاهش فقر شهری، مدیریت حمل‌ونقل شهری، بهبود اقتصادی شهری، مدیریت زمین شهری، مدیریت زیرساخت‌های شهری، مدیریت کالبد شهری، حمایت از ظرفیت‌های بالقوه محلی توسعه و تأمین منابع مالی شهرداری‌ها (مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهری وزارت کشور، ۱۳۷۹). منظور از مدیریت شهری، نظامی متشکل از متولیان اداره امور شهر است که در رأس آنها، شهرداری تهران قرار دارد که فعالیت‌های شهر را سازمان می‌دهد و به منظور

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

انجام بهینه وظایف بر آنها نظارت دارد (حاجیانی و همکاران، ۱۳۹۱). براساس مطالعاتی که در سطح جهان صورت گرفته‌اند برای حمکرانی خوب شهری، هشت متغیر مشارکت، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، حاکمیت قانون، عدالت، اجماع‌پذیری، کارایی و اثربخشی، تعریف شده است.

مسئولیت پاسخگویی شهرداری

حدود مسئولیت پاسخگویی عمومی نهادهای بزرگ بخش عمومی، از تحلیل قوانین و مقررات حاکم بر انجام امور این قبیل نهادها، قابل شناسایی و تعیین می‌باشد. در ادامه، قوانین و مقررات حاکم بر شهرداری ایران مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند.

مسئولیت پاسخگویی افقی و عمودی

در ایران، شهرداران از یک سو، توسط نمایندگان قانونی شهروندان مستقر در شورای اسلامی شهرها و روستاها انتخاب می‌شوند (شرط لازم) و از سوی دیگر، از طریق وزارت کشور یا استانداری‌ها، به این سمت، منصوب می‌شوند (شرط کافی)؛ در چنین شرایطی، شهرداران در قبال نمایندگان قانونی مردم و هر دوی آنها در قبال شهروندان، مسئولیت پاسخگویی دارند. مسئولیت پاسخگویی شهردار در قبال شورای اسلامی شهرها، همانند مسئولیت پاسخگویی قوه مجریه در قبال قوه مقننه، از نوع مسئولیت پاسخگویی افقی می‌باشد. مسئولیت پاسخگویی شهرداران و اعضای شوراهای شهر و روستا در قبال شهروندان، از مصادیق مسئولیت پاسخگویی عمودی است. براساس تبصره۳ ماده ۷۱ قانون شوراهای اسلامی، نوع مسئولیت پاسخگویی مدیریت شهری شهرهای ایران در قبال وزارت کشور، استانداری و فرمانداری‌ها حاکم است و این قبیل شهرداران باید درخصوص اداره امور خود، به نهادهای مذکور گزارش دهند. حکم بند۱۰ ماده ۷۱ قانون شوراهای اسلامی و ماده ۷۱ شهرداری، دایر بر تأیید صورت جامع درآمد و هزینه شهرداری برای هر شش ماه یک‌بار و انتشار عمومی آن و ارسال یک نسخه از آن به وزارت کشور و بند ۱۶ همان ماده، دایر بر تصویب لوایح برقراری یا لغو عوارض شهر با درنظر گرفتن سیاست عمومی دولت که از سوی وزارت کشور اعلام می‌شود؛ از مصادیق مسئولیت پاسخگویی افقی- عمودی و مدیریت می‌باشند.

مسئولیت پاسخگویی سیاسی

به صورت معمول، مسئولیت پاسخگویی مقامات اجرایی در قبال نمایندگان قانونی شهروندان؛ اعم از آنکه در دولت‌های مرکزی یا محلی (شهرداری‌ها) صورت گیرد، به مسئولیت پاسخگویی سیاسی، موسوم گردیده است. این نوع مسئولیت پاسخگویی در مواردی از قانون شوراهای اسلامی، قانون شهرداری و آیین‌نامه مالی شهرداری‌ها قابل پیگیری است.

مسئولیت پاسخگویی قانونی

از آنجا که طبق اصل۱۴۷ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، قوه قضائیه، حق نظارت بر حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین در دستگاه‌های اداری را دارد و این حق را از طریق سازمان بازرسی کل کشور اعمال می‌کند؛ لذا شهرداری‌های ایران نیز مشمول این نظارت خواهند بود و در قبال اجرای صحیح قوانین و مقررات در قبال قوه قضائیه، مسئولیت پاسخگویی قانونی خواهند داشت.

مسئولیت پاسخگویی مالی

طبق قوانین و مقررات حاکم بر شهرداری‌ها، تحلیل منابع مالی شامل: عوارض و سایر منابع، موکول به وجود مجوزهای قانونی و با رعایت مقررات و اعمال محدودیت‌های بودجه‌ای اجتناب‌ناپذیر می‌باشد. شهرداران کلیه شهرداری‌ها در این قبیل از موارد، در قبال مردم و نمایندگان قانونی آنها از یک سو و در قبال وزارت کشور از سوی دیگر، مسئولیت پاسخگویی دارند.

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

مسئولیت پاسخگویی عملیاتی

پیش‌بینی حکمی در قسمت اخیر ماده ۷۱ قانون شهرداری دال بر این است که شهردار مکلف است هر شش ماه یک‌بار، آمار کلیه عملیات انجام شده؛ از قبیل خیابان‌سازی و ساختمان عمارت و سایر امور اجتماعی و بهداشتی و امثال آن را برای اطلاع عموم، منتشر کند و نسخه‌ای از آن را به وزارت کشور بفرستد (مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، ۱۳۸۸).

حکمروایی خوب شهری

حکمروایی خوب شهری، مفهومی است که هم با مسئولیت حکومت و هم با تعهد شهروندان، در ارتباط است. حکمروایی خوب شهری، از دهه ۱۹۹۰ به عنوان رویکردی جدید و مناسب در مدیریت شهرها، مطرح و جایگزین مدیریت و حاکمیت شهری شد. حکمروایی خوب، بر مفاهیمی مانند: مشارکت، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، قانونمندی، شفافیت، پذیرا و پاسخ‌ده بودن، اجماع‌گرایی و عدالت، استوار است که این مفاهیم، شالوده حکمروایی خوب را تشکیل می‌دهند و به عنوان شاخص‌های حکمروایی خوب، شناخته می‌شوند (خوارزمی و همکاران، ۱۳۹۲) محیط شهری پیچیده، پویا و متنوع، مستلزم ظرفیت بالای مدیریت است که حکمرانی خوب شهری، قابلیت فراهم کردن آن را دارد (صالحی، ۱۳۹۲).

براساس مطالعات، محققان و سازمان‌های مختلف، معیارهای حکمرانی خوب را بررسی و تحت عنوان معیارها و شاخصه‌های حکمرانی خوب، مطرح کرده‌اند که در ادامه، بررسی می‌شوند.

- **مشارکت:** منظور از مشارکت، قدرت تأثیرگذاران بر تصمیم‌گیری‌ها و سهیم شدن شهروندان در قدرت است.

- **اثربخشی و کارایی:** این معیار، بر استفاده از منابع موجود برای تأمین نیازهای شهروندان، ارائه خدمات شهری و رضایت مردم، استوار است.

- **پاسخگویی:** این معیار، دو نکته مکمل را دربر دارد. مسئولان شهری باید هم نیازها و خواسته‌های شهروندان را دریابند و بپذیرند و هم نسبت به آن، واکنش و پاسخ مناسب را از خود نشان دهند.

- **مسئولیت و پاسخگویی:** این معیار بر مسئول بودن و به عبارت گویاتر، حساب پس دادن مسئولان و تصمیم‌گیران در قبال شهروندان، استوار است.

- **شفافیت:** این معیار بر گردش آزاد اطلاعات و سهولت دسترسی به آن، وضوح اقدامات و آگاهی مستمر شهروندان از روندهای موجود، استوار است.

- **قانونمندی:** منظور از قانونمندی در تصمیم‌گیری شهری، وجود قوانین کارآمد، رعایت عادلانه چارچوب‌های قانونی در تصمیم‌گیری و دور بودن دست افراد غیرمسئول، از تصمیم‌گیری‌هاست.

- **جهت‌گیری توافقی:** شهر، عرصه گروه‌ها و منافع مختلف و گاه در حال ستیز با یکدیگر است. منظور از جهت‌گیری توافقی، تعدیل و ایجاد توافق میان منافع مختلف است.

- **عدالت:** ایجاد فرصت‌های مناسب برای همه شهروندان در زمینه ارتقای وضعیت رفاهی خود، تلاش در راستای تخصیص عادلانه منابع و مشارکت اقشار محروم در اعلام نظر و تصمیم‌گیری است.

مباحث نظری پژوهش، مورد بحث و تجزیه‌وتحلیل اجمالی قرار گرفت؛ بخشی از مطالب، با مبانی نظری یادگیری سازمانی، پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها مرتبط بودند و بخشی دیگر، سوابق تجربی این حوزه را پوشش داده است. با توجه به مطالب ارائه شده، متغیرهایی که به‌عنوان یادگیری سازمانی و تأثیر آن بر مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها در این تحقیق مورد

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

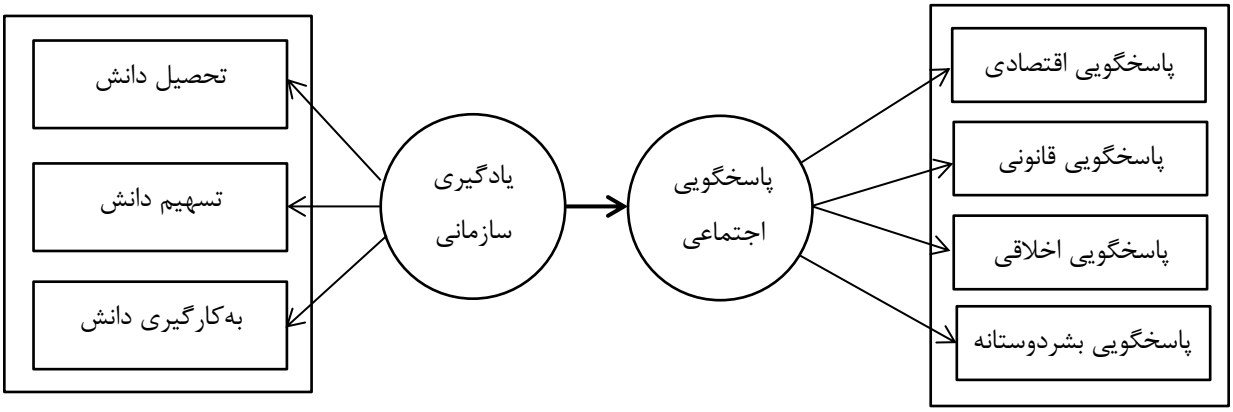
سنجش قرار گرفته‌اند عبارتند از: ۱- تحصیل دانش ۲- تسهیم دانش ۳- به‌کارگیری دانش که با استفاده از الگوی فام و سویرزیک مورد بررسی قرار گرفته است؛ بنابراین چارچوب نظری این پژوهش برای مسئولیت اجتماعی سازمان، بر پایه نظریه و الگوی کارول، متکی است و برای یادگیری سازمانی، از الگوی فام و سویرزیک استفاده شده است.

فرضیه‌ها

فرضیه اصلی پژوهش عبارت است از: یادگیری سازمانی بر مسئولیت اجتماعی مناطق شهرداری تهران مؤثر است. فرضیه‌های فرعی عبارتند از: ۱- تحصیل دانش بر مسئولیت اجتماعی مناطق شهرداری تهران مؤثر است. ۲- تسهیم دانش بر مسئولیت اجتماعی مناطق شهرداری تهران مؤثر است. ۳- به‌کارگیری دانش بر مسئولیت اجتماعی مناطق شهرداری تهران مؤثر است.

مدل نظری تحقیق

شکل ۱، چارچوب مفهومی این پژوهش را نشان می‌دهد. با توجه به توضیحات ارائه شده در بخش ادبیات تحقیق، در این پژوهش برای اندازه‌گیری تأثیر فرهنگ سازمانی بر مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها، از چارچوب مفهومی ذیل، استفاده شده است.



الگوی فام و سویرزیک (۲۰۰۶)

الگوی کارول (۱۹۹۹) و گالبریث[1] (۲۰۱۰)

شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

۴- روش تحقیق

جامعه آماری پژوهش، شهرداری‌های مناطق۱، ۶، ۸، ۱۹و۲۲ تهران می‌باشد. برای تعیین نمونه جامعه آماری، ابتدا شهرداری‌های مناطق تهران به پنج بخش کلی، بدین شرح تقسیم شدند: منطقه شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکزی. سپس از هر بخش، یک منطقه با نواحی مربوط به روش خوشه‌ای تصادفی احتمالی، انتخاب شدند. حجم نمونه آماری نیز براساس جدول مورگان، ۲۵۵ نفر از مدیران عالی و میانی (صف و ستاد) مناطق با نواحی مربوطه مورد مطالعه، تعیین شده است. قلمرو زمانی این پژوهش در سال ۹۴-۱۳۹۳ می‌باشد. برای جمع‌آوری اطلاعات در بخش مطالعات مقدماتی و تدوین مبانی نظری، از روش کتابخانه‌ای و همچنین با مراجعه به پایگاه‌های علمی معتبر داخلی و خارجی، استفاده شده است و به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش به روش میدانی، با استفاده از پرسشنامه‌های ساختارمند، به نمونه

1- Galbreath

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

جامعه آماری، مراجعه شده است. تجزیه‌وتحلیل داده‌های توصیفی با استفاده از جدول، فراوانی، درصد، میانگین‌ها و نمودارها بوده و برای تحلیل استنباطی (آزمون فرضیه‌ها) از آزمون‌های آماری کلموگروف- اسمیرونوف[1]، ضریب همبستگی پیرسون[2]، آماره T، آزمون F، توکی و معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و لیزرل انجام شده است.

برای گردآوری اطلاعات، از پرسشنامه‌های ساختارمند بدین شرح، استفاده شده است: برای متغیر یادگیری سازمانی از پرسشنامه یادگیری سازمانی با ۱۲ سؤال و ۳ مؤلفه، براساس الگوی فام و سویرزیک (۲۰۰۶) و برای متغیر پاسخگویی اجتماعی، از پرسشنامه مسئولیت اجتماعی با ۲۴ سؤال و ۴ مؤلفه، براساس الگوی کارول و گالبریث (۲۰۰۲) استفاده شد. در این پژوهش، تأثیر یادگیری سازمانی بر مسئولیت اجتماعی مناطق شهرداری تهران، مورد بررسی و سنجش قرار گرفته است. یادگیری سازمانی (متغیر مستقل) با شاخص‌های تحصیل دانش، تسهیم دانش و به‌کارگیری آن، مورد سنجش قرار می‌گیرد. با جمع‌آوری اطلاعات و مشخص شدن جامعه آماری، تعداد نمونه، ۲۵۵ نفر در نظر گرفته شد. فراوانی مدیران عالی ۵۰ نفر بودند که از این تعداد، ۲۰ نفر ستادی و ۳۰ نفر اجرایی بودند. ۲۰۵ نفر مدیران میانی بودند که از این تعداد ۷۵، نفر مدیران میانی ستادی و۱۳۰ نفر مدیر اجرایی را شامل می‌شدند.

برای روایی ابزار پژوهش (اعتبار)، از پرسشنامه‌های ساختارمند مسئولیت اجتماعی و همین‌طور یادگیری سازمانی در تحقیق حاضر، استفاده شد. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه (اعتماد)، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. پرسشنامه نهایی به تعداد ۲۵ پرسشنامه توسط نمونه جامعه آماری تکمیل شد و مقادیر آلفای کرونباخ به شرح جدول۱ به‌دست آمد:

جدول ۱- مقادیر آلفای پرسشنامه نهایی و تعداد سؤال‌ها

مؤلفه‌ها	تعداد سوال	آلفای کرونباخ
تحصیل دانش	۵	۰/۹۳
تسهیم دانش	۴	۰/۹۲
به‌کارگیری دانش	۳	۰/۹۲
یادگیری سازمانی	**۱۲**	**۰/۹۶**
پاسخگویی اخلاقی	۷	۰/۹۳
پاسخگویی قانونی	۷	۰/۹۳
پاسخگویی بشردوستانه	۴	۰/۸۷
پاسخگویی اقتصادی	۶	۰/۸۵
پاسخگویی اجتماعی	**۲۴**	**۰/۹۶**
آلفای کل پرسشنامه: ۰/۹۸		

منبع: (محاسبات نگارندگان)

مقادیر حاصل از آلفای کرونباخ، حاکی از آن هستند که هر کدام از متغیرهای پژوهش، به طور مستقل و در نهایت مجموع متغیرها، از پایایی بالایی، برخوردار هستند.

1- Kolmogorov-Smirnov Test
2- Person Correlation Cotticient

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

۵- یافته‌های تحقیق

مجموع پاسخ‌دهندگان ۲۵۵ نفر بوده‌اند که از این تعداد ۲۲۴ نفر مرد و ۳۱ نفر را زنان تشکیل داده‌اند، از نظر پست مدیریتی؛ شهردار منطقه، معاونین و قائم‌مقام ۵۰ نفر، مدیران و رؤسای ادارات ۱۷۴ نفر و شهرداران نواحی ۳۱ نفر و همچنین در مورد سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان ۹ نفر زیر ۵ سال، ۵۴ نفر بین ۵ تا ۱۰ سال، ۷۸ نفر بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۶۰ نفر بالای ۲۰سال و تعداد مدیران در هر منطقه؛ شامل منطقه یک ۴۰ نفر، منطقه شش ۵۶ نفر، منطقه هشت ۴۸ نفر، منطقه نوزده ۵۵ نفر و منطقه بیست‌ودو ۵۶ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ داده‌اند.

جدول۲- میانگین‌های مؤلفه‌های متغیر یادگیری سازمانی

مؤلفه‌ها	میانگین
تحصیل دانش	۳/۹۴
به‌کارگیری دانش	۳/۶۸
تسهیم دانش	۳/۵۲
میانگین کل	**۳/۷۱**

منبع: (محاسبات نگارندگان)

نتایج حاصل از داده‌های جدول ۲ فوق نشان می‌دهند که مؤلفه تحصیل دانش، دارای بیشترین میانگین و مؤلفه تسهیم دانش، دارای کمترین میانگین می‌باشند. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که اظهارنظر و ارزیابی کلی پاسخگویان از یادگیری سازمانی در شهرداری‌های مناطق تهران در حد زیاد بوده است. این بدان معناست که وضعیت یادگیری سازمانی در جامعه مورد مطالعه و تأثیر آن از نظر پاسخگویان بر پاسخگویی اجتماعی شهرداری‌ها در حد مطلوب گزارش شده است (جدول ۲).

جدول۳-میانگین‌های مؤلفه‌های متغیر مسئولیت اجتماعی

مؤلفه‌ها	میانگین
مسئولیت قانونی	۳/۸۷
مسئولیت اخلاقی	۳/۸۱
بشردوستانه	۳/۶۴
مسئولیت اقتصادی	۳/۵۲
میانگین کل	۳/۷۱

منبع: (محاسبات نگارندگان)

نتایج حاصل از داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهند که مؤلفه مسئولیت قانونی، دارای بیشترین میانگین و مؤلفه مسئولیت اقتصادی، دارای کمترین میانگین می‌باشند. به عبارت دیگر، یافته‌ها حاکی از آن هستند که وضعیت پاسخگویی اجتماعی در جامعه مورد مطالعه از نظر پاسخگویان، در حد مطلوب گزارش شده است.

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

تحلیل استنباطی داده‌ها

بعد از توصیف متغیرها و پاسخ‌های به‌دست آمده از جامعه آماری در این بخش، با بهره‌گیری از نتایج و آزمون‌های آماری پژوهش، فرضیه‌ها را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرض‌ها، لازم است تا از وضعیت نرمال بودن داده‌ها اطلاع حاصل شود تا براساس نرمال بودن یا نبودن آنها، آزمون‌ها استفاده شود. در این آزمون، اگر سطح معنی‌داری به‌دست آمده از اجرای آزمون، بزرگتر از مقدار خطا یعنی α=۰/۰۵ باشد، فرض H1 و در غیر این صورت، فرض H_0 تأیید خواهد شد.

- داده‌ها نرمال نیستند (از جامعه نرمال نیامده‌اند): H_0
- داده‌ها نرمال هستند (از جامعه نرمال آمده‌اند): H_1

جدول ۴- آزمون کولموگروف- اسمیرنوف

متغیرها	سطح معناداری
مسئولیت اجتماعی	۰/۰۵۴
یادگیری سازمانی	۰/۰۵۸

منبع: (محاسبات نگارندگان)

با توجه به اینکه سطح معناداری برای متغیرهای تحقیق، بزرگتر از ۰/۰۵ است؛ پس فرض H_1 تأیید می‌شود و نتیجه می‌گیریم که داده‌های جمع‌آوری شده برای متغیرهای تحقیق، نرمال هستند (جدول ۴).

ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

جدول ۵، ماتریس ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۵- ماتریس همبستگی بین ابعاد متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	مسئولیت اجتماعی	تحصیل دانش	تسهیم دانش	به‌کارگیری دانش
مسئولیت اجتماعی	۱/۰۰			
تحصیل دانش	۰/۷۱۱**	۱/۰۰		
تسهیم دانش	۰/۷۴۳**	۰/۷۷۴**	۱/۰۰	
به‌کارگیری دانش	۰/۶۸۶**	۰/۷۴۶**	۰/۷۲۳**	۱/۰۰
p<0.05 *p<0.01**				

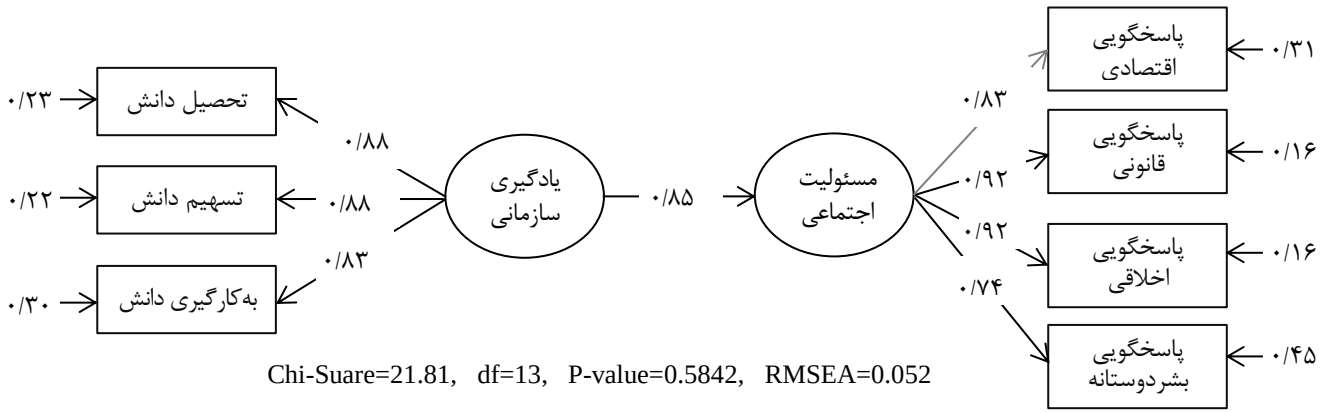
منبع: (محاسبات نگارندگان)

با توجه به نتایج به‌دست آمده از ضریب همبستگی پیرسون می‌توان گفت، بین ابعاد یادگیری سازمانی با مسئولیت اجتماعی در سطح اطمینان ۹۹ درصد، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

همچنین در ادامه، تحلیل عاملی تأییدی و نمودارهای مسیر (وزن‌های استاندارد و معناداری ضرایب) مدل مفهومی تحقیق، ارائه می‌شود (شکل‌های ۲، ۳، ۴ و ۵).

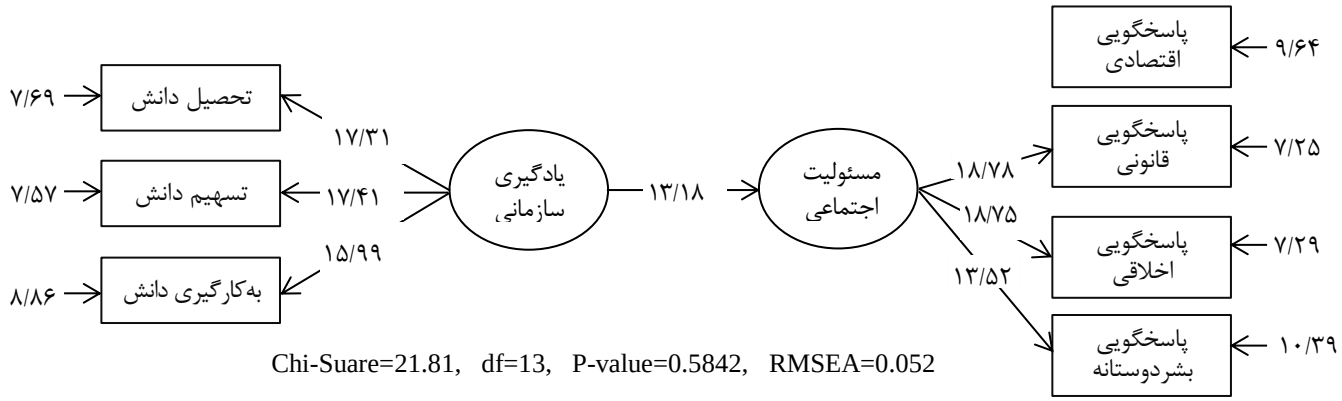
[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]



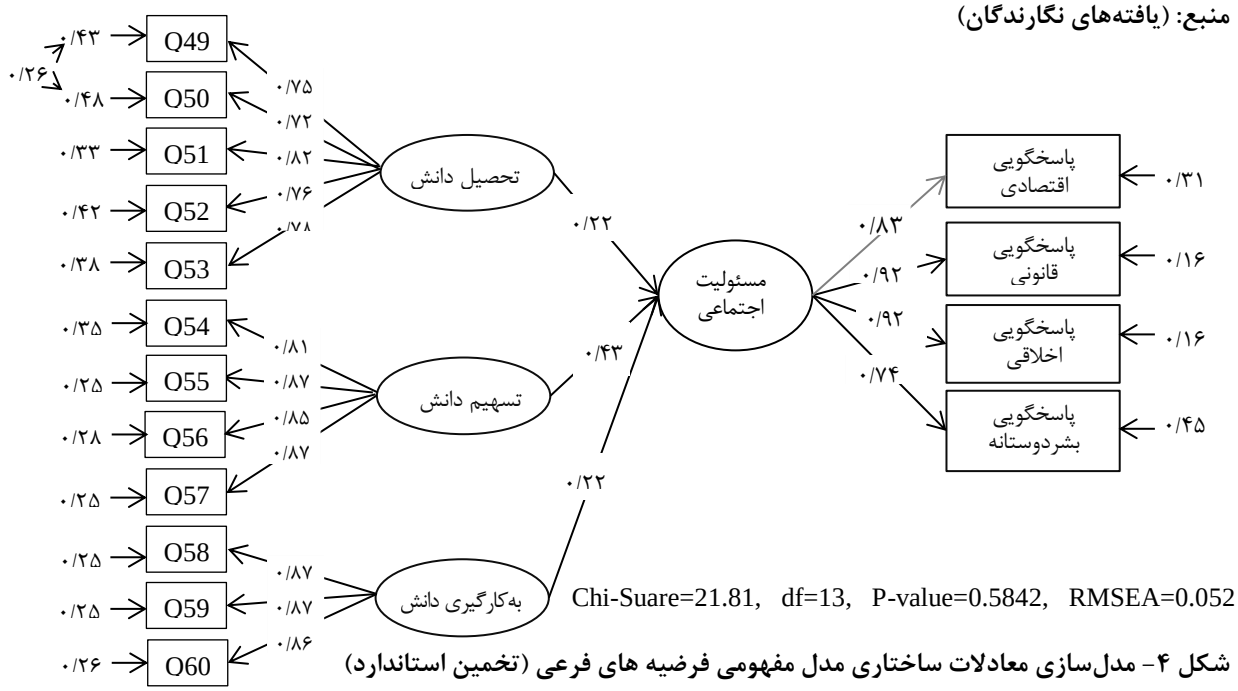
شکل ۲- مدل‌سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی فرضیه اصلی (تخمین استاندارد)

منبع: (یافته‌های نگارندگان)



شکل ۳- مدل‌سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی فرضیه اصلی (معناداری ضرایب)

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

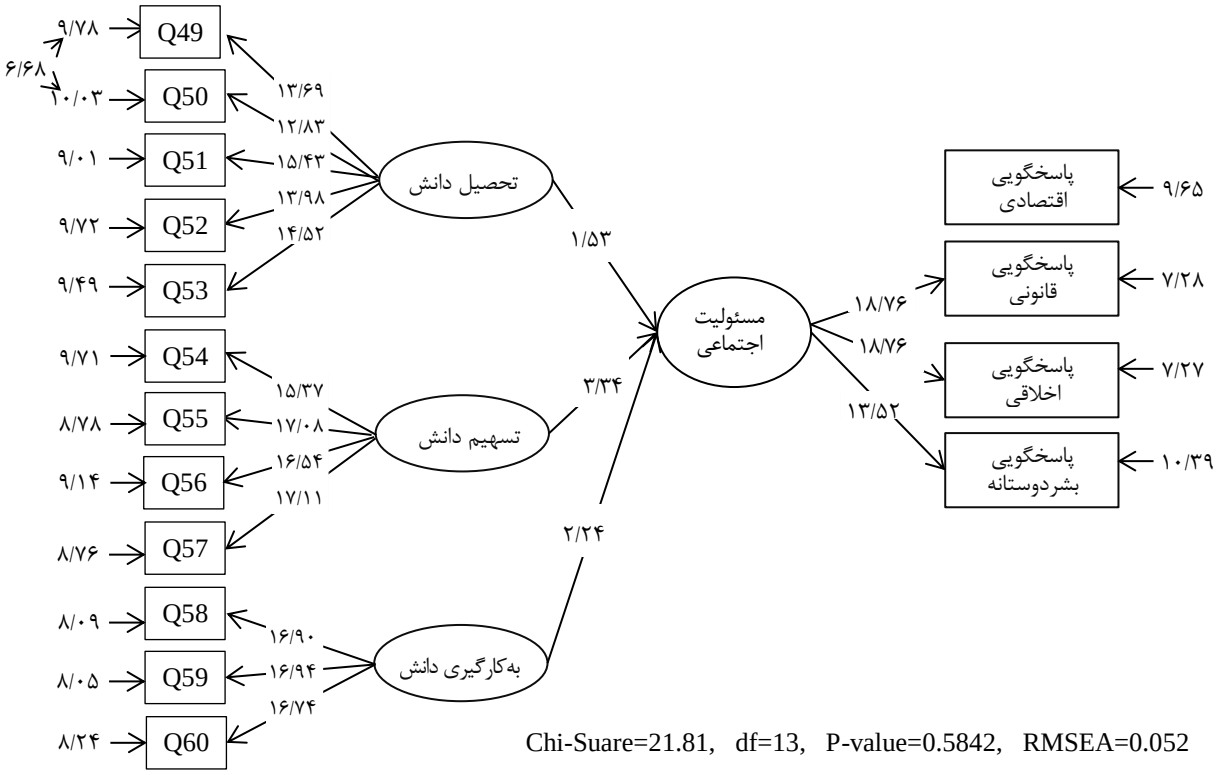


شکل ۴- مدل‌سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی فرضیه های فرعی (تخمین استاندارد)

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]



شکل ۵- مدل‌سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی فرضیه‌های فرعی (معناداری ضرایب)

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

برازش مدل مفهومی تحقیق

از شاخص‌های متفاوتی برای سنجش برازش الگوی مورد مطالعه در این تحقیق استفاده شده است که عبارتند از: ریشه میانگین خطای دوم تقریب: اولین معیار برای تعیین برازش کل مدل، ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب است که تحت عنوان RMSEA[1] نشان داده می‌شود. زمانی که مقدار این آماره کمتر از ۰/۰۵ باشد، نشان می‌دهد که مدل، از برازش خوبی برخوردار است، شاخص‌های برازش مطلق[2]، دو معیار دیگر برای برازش مدل هستند که به شاخص‌های برازش مطلق معروفند. این معیارها تحت عنوان GFI[3] و AGFI[4] در خروجی، ظاهر می‌شوند. این شاخص‌ها باید بین صفر و یک باشند و مقادیر بالاتر از ۰/۹ حاکی از برازش قابل قبول مدل است. شاخص‌های نسبی برازش نشان می‌دهند که تا چه حد، برازش مدل نسبت به مدل خط پایه که در واقع مدل استقلال است، مناسب‌تر می‌باشند. این شاخص‌ها عبارتند از: NFI[5]، NNFI[6]، CFI[7]. به استثنای شاخص NNFI، مقادیر تمام شاخص‌های این گروه، بین صفر و یک قرار دارند و هر چه مقدار آنها به یک نزدیکتر باشد، نشان‌دهنده برازش خوب مدل است (مقدار NNFI می‌تواند بزرگ‌تر از یک باشد). به طور کلی در کار با برنامه لیزرل، هر یک از شاخص‌های به‌دست آمده برای مدل، به تنهایی دلیل برازندگی مدل یا برازندگی آن نیستند؛ بلکه شاخص‌ها را باید در کنار یکدیگر و با هم تفسیر کرد (کلانتری، ۱۳۸۸).

1 -Root Mean Square Error of Approximation
2 -Absolute Fit Indices
3- Goodness of Fit Index
4 -Adjusted Goodness of Fit Index
5 -Normed Fit Index
6 -Non- Normed Fit Index
7 -Comparative Fit Index

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

جدول ۶- شاخص‌های برازش مدل مفهومی تحقیق

نام شاخص	حد مجاز	شاخص‌های برازش مدل فرضیه اصلی	شاخص‌های برازش مدل فرضیات فرعی
X^2/df	۳ و کمتر	۱/۶۷	۲/۴۲
NFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۹	۰/۹۴
NNFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۹	۰/۹۵
IFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۹	۰/۹۶
CFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۹	۰/۹۶
GFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۸	۰/۹۰
RMSEA	کوچکتر از ۰/۰۸	۰/۰۵۲	۰/۰۷۵

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

هدف از برازش مدل این است که مشخص شود آیا روابط تئوریکی که بین متغیرها در مرحله تدوین چارچوب نظری، مدنظر محققین بوده‌اند، به وسیله داده‌های به‌دست آمده، مورد تأیید قرارگرفته‌اند یا نه؛ به عبارت دیگر، میزان انطباق مدل با داده‌های تجربی، مشخص شود. مقادیر به‌دست آمده از مجموعه شاخص‌های برازندگی در جدول ۶، نشان می‌دهد که مدل تحقیق، از برازش خوب و مناسبی برخوردار است.

آزمون فرضیه‌ها

فرضیه اصلی: یادگیری سازمانی، بر مسئولیت اجتماعی (پاسخگویی اجتماعی) مناطق شهرداری تهران مؤثر است.

جدول ۷- ضرایب مسیر، آماره‌ی t و ضریب تعیین (متغیر وابسته: مسئولیت اجتماعی)

متغیر پیش‌بین	ضریب مسیر (β)	آماره t	ضریب تعیین کل (R^2)
یادگیری سازمانی	۰/۸۵	۱۸/۱۳**	۰/۷۲

منبع: (محاسبات نگارندگان)

با توجه به ضریب مسیر ۰/۸۵ و همچنین آماره t به مقدار ۱۸/۱۳ می‌توان گفت: یادگیری سازمانی در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر مسئولیت اجتماعی (پاسخگویی اجتماعی) مناطق شهرداری تهران تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ با توجه به اینکه آماره t بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد، فرضیه اصلی پژوهش تأیید می‌شود.

مقدار ضریب تعیین چندگانه (R^2) برابر ۰/۷۲ شده است. این ضریب، توانایی پیش‌بینی متغیر وابسته توسط متغیر مستقل را بررسی می‌کند. بر این اساس، متغیر یادگیری سازمانی روی هم رفته توانسته است ۷۲ درصد از تغییرات متغیر مسئولیت اجتماعی (پاسخگویی اجتماعی) را پیش‌بینی کند (جدول ۷).

فرضیه‌های فرعی تحقیق عبارتند از:

۱- تحصیل دانش بر پاسخگویی اجتماعی مناطق شهرداری تهران مؤثر است.

۲- تسهیم دانش بر پاسخگویی اجتماعی مناطق شهرداری مؤثر است.

۳- به‌کارگیری دانش بر پاسخگویی اجتماعی مناطق شهرداری تهران مؤثر است.

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

جدول ۸- ضرایب مسیر، آماره t و ضریب تعیین)متغیر وابسته: مسئولیت اجتماعی(

متغیر پیش‌بین	ضرایب مسیر (β)	آماره t	ضریب تعیین کل (R^2)
تحصیل دانش	۰/۲۲	۱/۵۳	۰/۶۹
تسهیم دانش	۰/۴۳	۳/۳۴**	
به‌کارگیری دانش	۰/۲۲	۲/۲۴*	

منبع: (محاسبات نگارندگان)

با توجه به ضریب مسیر ۰/۲۲ و همچنین آماره t به مقدار ۱/۵۳ می‌توان گفت: تحصیل دانش در سطح اطمینان ۹۵ درصد بر مسئولیت اجتماعی (پاسخگویی اجتماعی) مناطق شهرداری تهران، تأثیر معناداری ندارد؛ با توجه به اینکه آماره t کمتر از ۱/۹۶ می‌باشد، فرضیه فرعی اول پژوهش، تأیید نمی‌شود (جدول ۸).

با توجه به ضریب مسیر ۰/۴۳ و همچنین آماره t به مقدار ۳/۴۳ می‌توان گفت: تسهیم دانش در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر مسئولیت اجتماعی (پاسخگویی اجتماعی) مناطق شهرداری تهران، تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ با توجه به اینکه آماره t بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد، فرضیه فرعی دوم پژوهش، تأیید می‌شود (جدول ۸).

با توجه به ضریب مسیر ۰/۲۲ و همچنین آماره t به مقدار ۲/۲۴ می‌توان گفت: به‌کارگیری دانش در سطح اطمینان ۹۵ درصد بر مسئولیت اجتماعی (پاسخگویی اجتماعی) مناطق شهرداری تهران، تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ با توجه به اینکه آماره t کمتر از ۱/۹۶ می‌باشد، فرضیه فرعی سوم پژوهش، تأیید می‌شود (جدول ۸).

مقدار ضریب تعیین چندگانه (R^2) برابر ۰/۶۹ شده است. این ضریب، توانایی پیش‌بینی متغیر وابسته توسط متغیر مستقل را بررسی می‌کند. بر این اساس، متغیرهای تسهیم دانش و به‌کارگیری دانش، روی هم رفته توانسته‌اند ۶۹ درصد از تغییرات متغیر مسئولیت اجتماعی (پاسخگویی اجتماعی) را پیش‌بینی کنند. متغیر تحصیل دانش، سهم معناداری در پیش‌بینی متغیر مسئولیت اجتماعی (پاسخگویی اجتماعی) ندارند.

۶- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

پژوهش حاضر، به منظور بررسی تأثیر یادگیری سازمانی بر مسئولیت اجتماعی (پاسخگویی اجتماعی) شهرداری‌های تهران (مطالعه موردی: مناطق ۱، ۶، ۸، ۱۹ و ۲۲)، طراحی و اجرا شده است.

نتایج حاصل از داده‌ها نشان می‌دهند که پاسخگویان، در ارزیابی مؤلفه‌های متغیر یادگیری سازمانی شامل؛ تحصیل دانش، به‌کارگیری دانش و تسهیم آن را در حد زیاد مورد ارزیابی قرار داده‌اند. مؤلفه تحصیل دانش دارای بیشترین میانگین و مؤلفه تسهیم دانش دارای کمترین میانگین می‌باشند. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهند که

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

اظهارنظر و ارزیابی کلی پاسخگویان از یادگیری سازمانی در شهرداری‌های مناطق تهران، در حد زیاد بوده است. این بدان معناست که وضعیت یادگیری سازمانی در جامعه مورد مطالعه و تأثیر آن از نظر پاسخگویان بر پاسخگویی اجتماعی شهرداری‌ها در حد مطلوب گزارش شده است. همچنین نتایج حاصل از داده‌ها نشان می‌دهند که پاسخگویان، وضعیت و چگونگی مؤلفه‌های متغیر مسئولیت اجتماعی شامل؛ مسئولیت قانونی، مسئولیت اخلاقی، مسئولیت بشردوستانه و مسئولیت اقتصادی را در حد زیاد ارزیابی کرده‌اند. مؤلفه مسئولیت قانونی، بیشترین میانگین و مؤلفه مسئولیت اقتصادی، کمترین میانگین را دارا می‌باشند. به عبارت دیگر، یافته‌ها حاکی از آن هستند که وضعیت پاسخگویی اجتماعی در جامعه مورد مطالعه از نظر پاسخگویان، در حد مطلوب گزارش شده است.

یادگیری سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد بر مسئولیت اجتماعی (پاسخگویی اجتماعی)، تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ با توجه به اینکه آماره t بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد، فرضیه اصلی پژوهش، تأیید می‌شود. فرضیه‌های فرعی دوم و سوم تحقیق، مورد تأیید قرار گرفتند؛ در واقع تسهیم دانش بر پاسخگویی اجتماعی مناطق شهرداری، مؤثر است و همین‌طور به‌کارگیری دانش، بر پاسخگویی اجتماعی مناطق شهرداری تهران، مؤثر است. میزان تأثیرگذاری این مؤلفه‌ها بر پاسخگویی شهرداری‌های تهران ۰/۶۹ می‌باشد.

یادگیری سازمانی، نقش ویژه‌ای در سازمان‌های امروزی دارد و پیامدهای مثبت زیادی به همراه دارد؛ از جمله اینکه بر رضایت شغلی، توانایی پذیرش و مواجهه با تغییرات و معضلات و همچنین تعهد سازمانی کارکنان، تأثیرگذار است و سبب ارتقای شایستگی حرفه‌ای کارکنان می‌گردد. پایه اصلی قابلیت‌های سازمانی بر روی یادگیری سازمانی استوار است. نتایج پژوهش حاضر نشان دادند که یادگیری سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی، تأثیرگذاراست؛ لذا پیشنهاد می‌گردد:

- همان‌طور که نتایج نشان دادند یادگیری سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی تأثیرگذار است؛ این بدان معناست که هرچه مدیران شهرداری تهران در سطوح مختلف به ویژه مدیران ارشد، در سیاست‌گذاری‌ها، تعیین راهبردها و برنامه‌های عملیاتی، در خصوص یادگیری سازمانی کارکنان، بیشتر سرمایه‌گذاری کنند؛ پاسخگویی اجتماعی که یکی از متغیرهای مهم و کلیدی حکمروایی شهری محسوب می‌شود، از سوی کارکنان شهرداری، بهبود و توسعه خواهد یافت.

- شهرداری‌های باید در زمینه‌های رشد و فرهنگ‌سازی یادگیری سازمانی؛ یعنی تحصیل، تسهیم و به‌کارگیری دانش در سطح مدیران و کارمندان، سرمایه‌گذاری کنند و با فراهم نمودن سازوکارهای لازم؛ اعم از سخت‌افزاری و نرم‌افزاری در جهت سازمان یادگیرنده ارتقا یابند تا بتوانند به وضعیت مطلوب برسند.

- همچنین به منظور بهبود یادگیری سازمانی در شهرداری‌ها پیشنهاد می‌شود که در این سازمان، به تیم‌های کاری و کار گروهی، توجه بیشتری شود تا از این طریق، کارکنان به راحتی بتوانند دانش، مهارت و تجربیات خود را به اشتراک بگذارند. سازمان همچنین باید دارای پایگاه اطلاعات به‌روز برای نگهداری دانش، اطلاعات و تجربیات باشد تا بتواند از آنها در آینده به نحو احسن استفاده کند.

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

۷- منابع

احمدی، کیومرث؛ الوانی، سید مهدی؛ معمارزاده طهران، غلامرضا. (۱۳۹۰). سیر تکوینی پاسخگویی اجتماعی سازمانی و ارائه مدلی برای بسط مفهومی آن در سازمان‌های دولتی، *فصلنامه مدیریت صنعتی*، ۶(۱۸).

ارباب شیرانی، بهروز. (۱۳۷۹). *مروری بر ادبیات یادگیری سازمانی*. ویژه‌نامه هشتمین همایش دانشجویی مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد قزوین.

الوانی، سیدمهدی. (۱۳۸۸). *مدیریت عمومی*. چاپ ۳۴، تهران: نشر نی.

الوانی، سیدمهدی؛ دانایی‌فرد، حسین. (۱۳۸۰). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، *دانش مدیریت*، شماره ۵۵.

ایرانزاده، سلیمان؛ شریعت، محمدعلی. (۱۳۹۲). *ارائه مدلی برای سنجش مسئولیت‌های اجتماعی و شناسایی عوامل اثرگذار سازمانی بر مسئولیت‌های اجتماعی شرکت‌ها*. دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی.

جوادی، اردشیر. (۱۳۸۲). مدیریت شهری در ایران: فراز و فرود، *ماهنامه شهرداری‌ها*، شماره۴۷، ۱۱-۱۴.

حاجیانی، ابراهیم؛ رضائی، علی‌اکبر؛ فلاحزاده، میرزا عبدالرسول. (۱۳۹۱). اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری و عوامل مؤثر بر آن، *فصلنامه مطالعات و تحقیقات/ اجتماعی*، ۱(۲)، ۵۵-۹۰.

حسینی، سیدمهدی؛ حاج‌علیان، فرشاد؛ بصیری لیف‌شاگرد، مریم. (۱۳۹۱). رابطه آگاهی شهروندی از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت سازمانی، *مجله تحقیقات اقتصادی*، ۴۷(۳).

خوارزمی، امیرعلی؛ کاظم‌زاده، علی؛ رضوی، سید حسن؛ نیازمند، عثمان. (۱۳۹۲). *ارزیابی شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در مشهد (مطالعه موردی: مناطق۲، ۸، ۱۱ شهر مشهد)*، کنفرانس بین‌المللی عمران، معماری و توسعه پایدار شهری.

دانایی‌فرد، حسن؛ الوانی، سید مهدی. (۱۳۹۱). *مباحث مدیریت دولتی*، چاپ دوم، تهران: انتشارات علمی و فرهنگی.

رضویان، محمدتقی. (۱۳۸۱). مدیریت عمران شهری، تهران: انتشارات پیوند نو.

سعید رضوی، سیدرضا؛ نیک‌آیین، مجتبی. (۱۳۹۰). تحلیلی بر رابطه میان مؤلفه‌های رهبری تحول‌آفرین و فرهنگ سازمانی، *فصلنامه علمی تخصصی راهبرد*، ۴(۶).

شافعی، رضا؛ عزیزی، نعمت‌اله. (۱۳۹۲). مطالعه وضعیت مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمانی در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی غرب کشور، *مجله رفتار سازمانی*، ۱(۲)، ۵-۲۲.

صالحی، رضا. (۱۳۹۲). *سنجش و تحلیل رابطه بین سرمایه اجتماعی شهری و حکمروایی شهری، مطالعه موردی: شهر نسیم‌شهر*، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشکده علوم زمین، دانشگاه شهید چمران.

صفایی‌پور، مسعود؛ امانپور، سعید؛ نادری چگینی، زهرا. (۱۳۹۲). ارزیابی و تحلیل میزان تحقق‌پذیری حکمروایی خوب شهری در شهر خرم‌آباد، *فصلنامه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری چشم‌انداز زاگرس*، ۵(۱۷).

طالقانی، غلامرضا؛ نرگسیان، عباس؛ گودرزی، مصطفی. (۱۳۹۰). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها (مطالعه موردی: اداره کل مالیات غرب استان تهران)، *دو ماهنامه علمی- پژوهشی دانشگاه شاهد*، شماره ۱ و ۴۷.

کلانی، امین؛ ترخانی، عزت‌الله؛ محمدی شمس‌آبادی، امیرمسعود؛ طیبی، سجاد. (۱۳۹۲). رابطه قابلیت یادگیری سازمانی و چابکی سازمانی در وزارت ورزش و جوانان ایران، *فصلنامه مدیریت منابع انسانی در ورزش*، ۱(۱).

محمدی حسینی، سیداحمد؛ امین بیدختی، علی‌اکبر؛ جمشیدی، لاله. (۱۳۹۲). بررسی نقش یادگیری

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

سازمانی در افزایش عملکرد نوآوری. *دو فصلنامه نوآوری و ارزش‌آفرینی*، ۲(۴)، ۸۳-۹۵.

محمدی، مسعود. (۱۳۷۷). سازمان‌های یادگیرنده احیا می‌شوند، مجله تدبیر، شماره ۹۰.

مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران. (۱۳۸۸). جایگاه مسئولیت پاسخگویی در شهرداری، *دانش شهر*، شماره۸.

منوریان، عباس؛ نرگسیان، عباس؛ فتاحی، مهدی؛ واثق، بهاره. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین پاسخگویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق ۲۲گانه شهرداری شهر تهران، *پژوهش‌های مدیریت در ایران*، ۱۴(۶۸)، ۲۵۱-۲۷۴.

نیستانی، فاطمه؛ ریحانی، دلاور؛ حسینی کشتان، منیره؛ عزیزی، نسرین. (۱۳۹۳). *بررسی تأثیر یادگیری سازمانی بر توانمندسازی روان‌شناختی در بین کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی*، همایش کشوری روش‌های یاددهی و یادگیری در حوزه و دانشگاه.

واعظی، رضا؛ آزمندیان، محمدصادق. (۱۳۹۰). مدل پاسخگویی سه بعدی: نگاهی متفاوت به پاسخگویی. *فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی*، ۶(۱)، ۵۵-۱۳۱.

Aluchna, M. (2010). Corporate social responsibility of the top ten: examples taken from the Warsaw StockExchange. *Social responsibility journal; 6*(4), 611-626.

Alvani. M. (2007). *Public Management*. Nay press. Tehran. 367

Alvani. M., Danaiefard. H. (2002). Public Administration and public trust. *Management knowledge journal, 14*(55), 26-33.

Boone, L.E., Kurtz, L.D. (2002). *Management*. New York: Mc Graw Hill Publications.

Brown, L.D., Moore, M.H. (2001). Accuntability, strategy and international nongovernmental organizations, *nonprofit and voluntary sector Quartery, 30* (3).

Carroll, Arche B. (1991) The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholder. *Business horizons, 34*(4).

Cyert, R. M., March, J. G. (1963). *A Behavior Theory of the Firm*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice – Hall .

Daft, R.L, Weick, K.E. (1984).Toward a model of organization as interpretation systems, *Academy of management Review, 9*(2), 213 245.

Dibbon, C.D. (1999). *Assessing the Organizational Learning Capacity of Schools* .A Thesis Submitted The Degree of PH.D, University of Toronto.

Fisher, M. (2006). Recent Work on Responsibility. *Journal of Ethics. 110*(5).

Fleming, M. (2002). *What is safety culture? Rail way safety ever green House*, Available at: www.google.com\rwf.

Galbreath, Jeremy. (2010). Drivers of Corporate Social Responsibility: The Role of Formal Strategic Planning and Firm Culture, *British Journal of Management , vol. 21*, 511–525.

Garvin, D. A. (2000). *Learning in action: a guide to putting the learning organization to work*, Harvard Business School, MA.

Ghahedi. M. (2010). Corporate Social Responsibility and its Impontance. *Social Responsibility Journal*. N. 4. CSR Press.

Goh, S.C. (1998). Toward a learning organization: the strategic building-blocks, *SAM Advanced Management Journal*, 15-22.

Gunsel, A., Siachou, E,. Acar, A. (2011). Knowledge Management And Learning Capability To Enhance Organizational Innovativeness 7 .*the International*

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]

Strategic Management Conference.880-888.

Huber, G.P. (1991). Organizational learning: The contributing processes and the literatures; *Organization Science, 2*(1), 88 -115.

Hult, G.T.M., Hurley, R.F., Knight, G.A. (2004). Innovativeness: its antecedents and impact on business performance, *Industrial Marketing Management, 33*(5), 429-438.

Hupkes, E., Quintyn, M., Taylor W, Michael. (2005). *The Accountability of Financial Sector Supervisors: Principles and Practice*, online in the http://papers.ssrn.com.

Kalantarian, S., Baratimarnani, A., Salavati, A. (2012). The relationship between organizational learning and competitive intelligence on small and medium industries. *Cotemporary research in business, 4*(6).

Klimoski, R., Inks, L. (1990). Accountability forces in performance appraisal. *Organizational behavior and human decision processes. 45.*

Leonard-Barton, D. (1992). The factory as learning laboratory, *Sloan Management Review*, 23-38.

Lusier, R. (2002). *Human Relations in Organizations*. McGraw – Hill Comapanies.

Lynn, G. S., Akgun, A.E. (2000). A new product development learning model: antecedents and consequeces of declarative and procedural knowledge, *International Journal of Technology Management, 20, 490-510.*

Pham, Ngoc Thuy, Swierczek, Fredric William. (2006). Facilitators of Organizational Learning In Design. *The Learning Organization, 13*(2), 186-201.

Schessler, E. (2011). *Adolescent perceptions on the meaning and development of personal responsibility*. Ph.D. thesis. Azusa pacific university.

Senge, P. (1990). *The Fifth Discipline: the Art and Practices of the Learning Organization*. NewYork: Doubleday.

Skerlavaj, M., Stembergera, M., krinjara, R., Dimovskia, V. (2007). Organizational Learning Culture – The Missing Link between Business Process Change and Organizational, Performance. *International Journal Productivity Economic, 106*(2), 346-367.

Stanley, S. (2011). *A correlational study examining the relationship between social responsibility and financial performance*. Ph.D Thesis. College of Management and Technology. Walden University.

Übius, Ü., Alas, R. (2009). Organizational Culture Types as Predictors of Corporate Social Responsibility. *Engineering Economics*; *1*(61), 90-99.

Uhr. J. (1992). *Public accountabilities and private responsibilities The Westminster world at the crossroads,* presented at annual meeting of the American political science association, Chicago, IL.

UN-HABITAT. (2002). *Global campaign on urban governanc*e. www. Unhabitat .org

Wang, Y.L., Ellinger, A.D. (2011). Organizational learning .*International Journal of Manpower. 32*(5-6), 512-536.

Yu Yuan, H., Bella, R., Lien, Y., Yang, B., Wud, C., Kuo, Y. (2010). Impact of TQM and Organizational learning on Innovation Performance in the light-Tech Industry. *International Business Review, 13,* 768.

[Downloaded from iueam.ir on 2026-01-02]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1394.3.12.6.8]