

تاریخ دریافت: 89/11/10

تاریخ پذیرش: 90/3/23

بررسی روابط میان اینرسی دانش، یادگیری سازمانی، و نوآوری سازمانی (مطالعه موردی: شرکت بهره‌بردار نفت و گاز غرب)

مریم شهابی¹ - حمید جلیلیان²

چکیده

دانش به‌عنوان یک دارایی مهم برای سازمان و افراد آن به‌حساب می‌آید. بنابراین، مدیریت دانش در حال تبدیل شدن به یک موضوع مهم برای سازمان‌هاست. افراد در زمان مواجهه با یک مشکل، معمولاً از دانش و تجربه قبلی خود برای حل مشکل استفاده می‌کنند که به این استفاده از استراتژی حل مشکل عادی، اینرسی دانش گفته می‌شود. این مقاله به بررسی تأثیر اینرسی دانش بر یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی در میان کارکنان با سطح تحصیلات لیسانس و بالاتر شرکت بهره‌بردار نفت و گاز غرب پرداخته است. جامعه آماری شامل 140 نفر بود، که با استفاده از فرمول جامعه محدود، 99 نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شد و اطلاعات موردنظر با استفاده از پرسشنامه بسته جمع‌آوری شد. در این راستا، بر اساس ادبیات پژوهش، مدلی برای نشان دادن تأثیر اینرسی دانش بر یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی طراحی و با استفاده از نرم افزار «لیزرل» مدل مذکور مورد آزمون قرار گرفت. نتایج حاصل از انجام تجزیه و تحلیل داده‌های پرسشنامه نشان داد که اینرسی دانش بر یادگیری سازمانی، و یادگیری سازمانی بر نوآوری سازمانی به‌صورت مستقیم تأثیر دارد. همچنین، اینرسی دانش به‌صورت غیرمستقیم و از طریق یادگیری سازمانی بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد. در مدل مورد بررسی، مقدار شاخص‌های برازش ($GFI = 0/96$ و $AGFI = 0/96$) نشان‌دهنده مناسب بودن مدل است.

1. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی (مدیریت تحول)، دانشگاه اصفهان، maryamshahabi64@gmail.com
(نویسنده مسئول)

2. کارشناس ارشد مدیریت مالی، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اسلام‌آباد غرب،
hamidjalilian20@yahoo.com

واژه‌های کلیدی

اینرسی، اینرسی دانش، یادگیری سازمانی، نوآوری سازمانی.

مقدمه

استمرار و بقا، مهم‌ترین نیاز کلیه سازمان‌هاست. محیط به‌سرعت تغییر می‌کند و آهنگ تغییرات، شتابان و با سرعتی تصاعدی است و عواملی چون رقابت شدید در سطح جهانی، تغییرات سریع و باور نکردنی، و تقاضای جدید برای کیفیت خدمات، پاسخگویی سریعی را از جانب سازمان‌ها طلب می‌کند. در این شرایط، راه‌حل‌های پیشین پاسخگوی مسائل امروزی نیست. بنابراین، «آموختن به قصد حل مسئله» و «یادگیری با هدف توسعه» به دستور کار سازمان‌ها افزوده شده است تا در جایی که بهره‌گیری از قواعد و فرمول‌های از پیش تعیین شده راه‌گشا نیست، فرصت‌هایی برای رفع نیازهای فوری به کمک یادگیری، نوآوری، و رشد فراهم شود (عباسی و همکاران، 1389). از آنجا که دانش از دو بعد قدرت و منبع استراتژیک هم برای افراد و هم سازمان با اهمیت است. سومین انقلاب صنعتی بر اساس دانش شکل گرفته است، که مسیر افراد، سازمان و یا حتی یک ملت را تغییر می‌دهد و می‌تواند منجر به ایجاد ثروت و کامیابی و بقای یک سازمان در یک اقتصاد دانش محور باشد. از دهه 1990، برای شناسایی مدیریت دانش و توسعه تئوری‌های مدیریت دانش علاقه زیادی وجود داشته است (Nonaka, 1994). با توجه به این‌که نوآوری‌ها پیش‌نیاز ایجاد دانش و اساس مدیریت دانش هستند، در مواجهه با تغییرات محیطی، استفاده از نوآوری سازمانی می‌تواند سازمان را به سمت انعطاف‌پذیری و انطباق با تغییرات پیش‌برد، که این خود کلید اصلی موفقیت و بقاست. یادگیری سازمانی و مدیریت دانش نیز دو مفهومی هستند که هم‌زمان در عصر جدید مطرح شده‌اند، گاهی هم در تعاریف و فعالیت‌ها به یکدیگر ارجاع داده می‌شوند (وانگ، 2003: 17). یادگیری سازمانی عامل تعیین‌کننده‌ای در عملکرد بلندمدت و بقای سازمان (یوکل، 2009) و عاملی مؤثر برای موفقیت سازمانی و منبعی برای کسب مزیت رقابتی است (Bhatnagar, 2006). با توجه به این‌که دراکر (1985) دانش را به‌عنوان تنها منبع مزیت رقابتی شرکت‌ها تعریف کرده است و همچنین موانع در برابر کارایی و اثربخشی دانش در سازمان‌ها زیاد است، از این رو، سازمان‌ها باید برای پاسخ‌گویی به چالش‌های موجود، راه‌هایی برای تقویت پژوهش و توسعه دانش جستجو کنند. استفاده

از اصول اینرسی در فیزیک در مدیریت دانش نشان می‌دهد که اینرسی دانش ممکن است توانایی و قابلیت سازمان را برای یادگیری و حل مسائل و مشکلات تحت تاثیر قرار دهد. اغلب برای صرفه‌جویی در زمان و پرهیز از ریسک، از رویکردهای حل مسئله روتین استفاده می‌شود. دلیل و منشأ ایجاد دانش ایستا و تجارب منسوخ شده گذشته در نتیجه استفاده از همین راه‌حل‌های تکراری و رویکردهای قدیمی است (Liao, 2002). امروزه نوآوری در فضای تکنولوژیکی سازمان‌ها الزامی بوده و اکثر سازمان‌ها در جستجوی خلق ایده‌های جدیدند. در این راستا متخصصان سازمان در تلاش‌اند تا از دانش برای عرضه تولیدات یا خدمات جدیدی که مشتریان می‌خواهند، گام بردارند و زیرساختی ایجاد کنند که نوآوری همانند یادگیری، فرایندی مستمر شود زیرا هدف مدیریت دانش و راز بقای سازمان‌های امروزی در نوآوری نهفته است. متخصصان مدیریت دانش بر این عقیده هستند که مکانیزم‌های نوآوری و فرایندهای مدیریت دانش قابل انطباق هستند (دهقان نجم، 1388). با توجه با اهمیت نوآوری و یادگیری سازمانی در مدیریت دانش، سازمان‌ها باید تلاش خود را در جهت پرهیز از اینرسی دانش متمرکز کنند. اینرسی دانش نه تنها تأثیر منفی بر کاربرد و استفاده از دانش در سازمان دارد، بلکه ممکن است منجر به فاش شدن اسرار تجاری یک سازمان و به عبارت دیگر، منجر به ضرر و زیان و در نهایت شکست یک سازمان شود. تئوری اینرسی دانش که توسط لئو¹ (2002) بیان شده است، خیلی کم به‌طور تجربی بررسی شده است. این پژوهش سعی دارد به بررسی روابط بین اینرسی دانش، نوآوری، و یادگیری سازمانی در شرکت بهره‌برداری نفت و گاز غرب پردازد.

مبانی نظری پژوهش

اینرسی دانش

اصل اینرسی در فیزیک بیان می‌کند، هرگاه بر جسمی نیرویی وارد نشود یا برآیند نیروهای وارد بر آن صفر باشد، اگر جسم در حال سکون باشد همواره ساکن و اگر در حال حرکت است به حرکت مستقیم و یکنواخت خود ادامه خواهد داد. مفهوم اینرسی را برای شناخت و ادراک انسان نیز به کار می‌برند، بدین معنا که، افراد می‌توانند به‌وسیله پیش‌بینی مسیر یک شیء در حال حرکت، چگونگی رسیدن به مقصد آن شیء را تشخیص دهند. یعنی انسان‌ها بنا به پیش‌فرض‌ها و دانش گذشته می‌توانند مسائل پیش

1. Liao, 2002

رو را پیش‌بینی کنند (Kavacic et al, 1999). رویکردهای کلی در این زمینه، چندین نکته را توضیح می‌دهند. اول، پیش‌گویی بر پایه فهمیدن این موضوع است که یک مسیر وجود دارد که اگر اشیا حرکت کنند، ما می‌توانیم چگونگی پیشرفت و رسیدن اشیا را بر اساس اینرسی آنها بررسی کنیم. دوم، تغییرات در مسیر تنها زمانی اتفاق می‌افتند که اشیا به‌وسیله نیروهای بیرونی منقطع شوند. این بدین معنی است که هر تغییری در اینرسی به‌وسیله نیروهای خارجی ایجاد می‌شود. سوم، تغییر خود به خودی است، اما باید انجام شود. در بحث شناخت و معرفت انسانی نیز با یک فرایند مشابه مواجه هستیم. به‌عنوان مثال، هنگامی که ما یک متن را می‌خوانیم یا به یک سخنرانی گوش می‌دهیم، ما از دانش و اطلاعات گذشته خود برای فهمیدن بهتر و هماهنگ کردن اطلاعاتمان استفاده می‌کنیم. دانش گذشته به ما کمک می‌کند که آنچه را در آینده می‌شنویم، پیش‌بینی و ابهام‌زدایی کنیم و همچنین بین اطلاعات دریافتی ارتباط برقرار کنیم. تلویحات و اشارات ضمنی از دانش گذشته به ما کمک می‌کند که پدیده‌های مشابه و توضیح آنها را بهتر درک کنیم. افراد معمولاً از همان ابتدا یا راست دست هستند یا چپ دست، که این یک اینرسی فیزیکی است که در طول زندگی به‌صورت عادت درآمده است و به‌سختی قابل‌تغییر است. با توجه به این که هم افراد و هم سازمان‌ها قسمت زیادی از مشکلات خود را به‌وسیله تجربیات گذشته و بسط آنها برای تناسب با موقعیت‌های جدید استفاده می‌کنند، می‌توان دانش را به‌عنوان پدیده‌ای که در آن احتمال بروز اینرسی وجود دارد، بررسی کرد (Sternberg, 1985). افراد از تجربیات و دانش گذشته خود به‌عنوان یک راهنما برای برنامه‌ریزی و مواجهه با مشکلات جدید استفاده می‌کنند. استفاده مجدد از دانش قدیمی برای حل مشکلات جدید به یک قانون یا اصل تبدیل می‌شود که پدیده‌ها ایستا و یکنواخت باقی خواهند ماند تا زمانی که ادامه این وضعیت دیگر امکان‌پذیر نباشند یا به‌وسیله نیروهای خارجی تغییر کند. به‌کار بردن مفهوم اینرسی برای رفتار انسان نشان می‌دهد که افراد اغلب روش‌های قدیمی را در مواجهه با مشکلات به‌کار می‌برند. رویکردهای حل مشکل و استدلال‌های مشابه روتین برای صرفه‌جویی در زمان و همچنین اجتناب از ریسک به‌کار گرفته می‌شوند. در زمینه تغییر استراتژیک، اینرسی به‌عنوان تمایل به باقی ماندن در وضعیت موجود و مقاومت در مقابل بازنوکنی استراتژی شرکت خارج از شکل جاری آن تعریف شده است (Huff et al, 1992). این تعریف به ما اجازه می‌دهد که مفهوم اینرسی فکری را که ریشه در رویکردهای شناختی و یادگیری دارد، بکار ببریم. بنابراین، اغلب

مشکلات یک سازمان برای تغییر با ساختارهای شناختی، ادراکی، و تفسیری در ارتباط هستند. از طرف دیگر، هر چیزی که بدون تجدید نظر و به روز شدن در سازمان به کار رود و ریشه در دانش و تجربه گذشته داشته باشد، بر قابل پیش‌بینی بودن رفتار مدیریت و استراتژی حل مشکل در یک سازمان دلالت دارد (Liao, 2002). گفته می‌شود اینرسی و منجر به فقدان نوآوری و رفتارهای مورد انتظار خواهد شد، که ممکن است حیات و بقای یک سازمان را به خطر بیندازد و مزیت رقابتی سازمان را در یک محیط رقابتی از بین ببرد. از این رو، برای سازمان یا شرکت مهم است که از اثر منفی اینرسی بر روی توانایی آن برای یادگیری اجتناب کند و باید دانش را به‌طور مؤثر و اثربخش به کار بگیرد. اینرسی یادگیری¹ و اینرسی تجربه² دو مؤلفه اینرسی دانش هستند. هنگامی که اعضای سازمان در یادگیری دانش تحت تأثیر اینرسی قرار می‌گیرند، این افراد معمولاً از دانش جدید برای حل مسائل پیش‌رو و جدید استفاده نمی‌کنند و روش‌های حل مسئله آن‌ها فاقد نوآوری و بیشتر با تکیه بر دانش و تجربه گذشته و منسوخ شده است، که به این پدیده «اینرسی یادگیری» می‌گویند. اینرسی تجربه نیز هنگامی رخ می‌دهد که اعضای سازمان در حل مسئله با استفاده از تجربه و دانش گذشته تحت تأثیر اینرسی قرار می‌گیرند، یعنی افراد از دانش و تجربه گذشته خود در جهت حل مسائل جدید، پذیرش و یادگیری دانش جدید استفاده می‌کنند (Liao et al, 2008).

یادگیری سازمانی

همه انسان‌ها با توانایی یادگیری متولد می‌شوند و از طریق این یادگیری با تغییرات و درگیری‌های محیط منطبق می‌شوند. زمانی یادگیری به مفاهیم و دیدگاه‌های جدید منجر می‌شود که ما این یادگیری را در عمل به کار ببریم و اشتباهات خود را پیدا و آنها را تصحیح کنیم (Argyris & Schon, 1978). شروع یادگیری سازمانی مرهون توسعه تجمعی تئوری‌های مختلف مدیریت مانند آدام اسمیت، تیلور، منحنی یادگیری، و غیره است (Templeton et al, 2002). مفهوم یادگیری سازمانی به سال 1900 میلادی، هنگامی که تیلور موضوع انتقال یادگیری به دیگر کارکنان را برای افزایش کارایی و بهبود سازمان مطرح کرد، برمی‌گردد (Weinstein & Azoulay, 1999). یادگیری سازمانی عبارت است از فرایند یافتن خطاها و اشتباهات و رفع و اصلاح آن‌ها از طریق بینش مشترک و هم‌ذهنی؛ که این الگوهای ذهنی و دانش حاصل شده بر تجربه و آگاهی‌های

1. Learning inertia
2. Experience inertia

گذشته و رویدادهای پیشین استوار است. همچنین یادگیری سازمانی به‌عنوان فرایندی که با کسب دانش و بهبود عملکرد در طول زمان رخ می‌دهد، تعریف شده است (Liao et al, 2008).

یانگ¹ (2009) یادگیری سازمانی را در سه گروه دسته‌بندی نموده است: انطباقی، پیشگیرانه، و یادگیری عملی. این یادگیری‌ها محدودکننده یکدیگر نیستند، به‌طوری‌که ممکن است بیش از یک نوع یادگیری در سطح فردی، گروهی، و سازمانی رخ دهد (زالی و همکاران، 1388).

یادگیری انطباقی هنگامی رخ می‌دهد که فرد، تیم، یا سازمان از ارزیابی عملکرد گذشته خود می‌آموزد. از نظر سازمانی، فرایند یادگیری انطباقی به این ترتیب است: شرکت برای دستیابی به هدف از پیش تعیین شده اقدام می‌کند؛ عمل منجر به برخی نتایج درونی و بیرونی می‌شود؛ نتیجه حاصل برحسب همخوانی با هدف تجزیه و تحلیل می‌شود؛ و شرکت اقدام جدیدی را آغاز می‌نماید یا اقدام قبلی را بر اساس نتایج اصلاح می‌کند.

یادگیری پیشگیرانه (آینده‌نگر) نیز زمانی رخ می‌دهد که سازمان در آینده مورد انتظار می‌آموزد. این رویکرد در صدد اجتناب از نتایج نامطلوب و منفی از طریق شناسایی فرصت‌های آتی و همچنین کشف شیوه دستیابی به آنها می‌باشد. این نوع یادگیری، به‌طور قابل‌ملاحظه‌ای سازمان را برای این که کارکنان در یادگیری، فوق‌فعال، ارزیابی‌کننده، و خلاق‌تر باشند، توانمند می‌سازد.

یادگیری عملی شامل کارکردن بر روی مسائل واقعی، تمرکز بر دانش حاصله، و اجرای واقعی راه‌حل‌ها است. این نوع یادگیری شیوه مطمئن را برای یادگیری شتابناک فراهم می‌کند و افراد را برای یادگیری بهتر و مدیریت اثربخش موقعیت‌های پیچیده آماده می‌سازد (عباسی و همکاران، 1389). بنابراین یک سازمان یادگیرنده، توانایی سازگاری مستمر با وضعیت‌های جدید و به روز کردن تقاضاهای خود با محیط را دارد (Jaw & Liao, 2003). با افزایش ظرفیت افراد برای یادگیری، سازمان باید سیستمی ایجاد کند که به تسهیم این یادگیری در میان همه اعضای سازمان کمک کند (Tsang, 1997).

یادگیری در شکل‌های فردی اساس یادگیری سازمانی است، در یادگیری فردی یک سازمان به‌طور کلی یاد خواهد گرفت (Grant, 1996). با توجه به این که سازمان

1. Young, 2009

دانشی را که طی مدت زمان طولانی از آموخته‌های اعضای خود جمع‌آوری شده و به شکل مرزهای سازمانی درآمده است در خود نگهداری می‌کند و در عین حال هر یک از اعضای سازمان تحت تأثیر باورهایی قرار دارند که به واسطه مدل ذهنی مشترک یا مرز سازمانی بر سازمان حاکم است، بنابراین، با گذشت زمان، مدل ذهنی سازمان بر باورهای افراد تأثیرگذار است و همزمان خود نیز از این باورها تأثیرپذیر است. مارچ عقیده دارد که اگر افراد بیش از تأثیر گذاشتن بر این مدل ذهنی مشترک، خود از آن تأثیر بپذیرند و، به عبارت دیگر، خود را با آن منطبق سازند، این امر تأثیری سوء بر اثربخشی یادگیری سازمانی خواهد داشت (هی. ز. جان، ترجمه: نائیج، 1384). در نهایت، آدامز و همکاران¹ (1998) اینرسی را به‌عنوان یک مانع که ظرفیت‌های سازمانی را برای یادگیری بازارهای جدید و توسعه محصولات جدید محدود می‌کند، تعریف می‌کنند. به‌علاوه، اینرسی دانش ممکن است در توانایی یادگیری فردی مانع ایجاد کند (Liao, 2002). که این خود بر یادگیری سازمانی تأثیرگذار است. بنابراین، فرضیه اول به‌صورت زیر بیان می‌شود:

فرضیه 1: اینرسی دانش بر یادگیری سازمانی تأثیر دارد.

نوآوری سازمانی

نوآوری، یک نظام مدیریتی است که بر رسالت سازمان تأکید دارد، به‌دنبال فرصت‌های استثنایی است، معیارهای موفقیت را معلوم می‌کند، و به‌دنبال فرصت‌های جدید است. دراکر بر این باور است که نوآوری موفق مستلزم کار سخت به‌طور متمرکز و هدفمند است. نوآوری یک عامل اساسی در ایجاد رقابت در سطح جهانی است که منجر به رشد سازمانی می‌شود، موفقیت آینده را دربر دارد و همانند موتوری است که به سازمان‌ها اجازه می‌دهد در اقتصاد جهانی از کارایی مستمری برخوردار شوند (Lin et al, 2007). نوآوری یک ماجرای چندوجهی است.

انواع متفاوتی از نوآوری در سازمان‌ها وجود دارد، اما کلی‌ترین تمایز در ارتباط با انواع نوآوری بین نوآوری در محصول و فرایند است. سازمان‌های تجاری تلاش می‌کنند با استفاده از انواع نوآوری به‌وجود آورنده ارزش و شایستگی‌های رقابتی برای سازمان خود باشند. شامپر² (1943) بیان می‌کند که نوآوری نقش مهمی در توسعه اقتصادی

1. Adamz et al, 1998

2. Shampcr, 1943

ایفا می‌کند، که این مسئله منجر به مطالعات زیادی در زمینه نوآوری سازمانی شده است (Winberg, 2004).

در اقتصاد امروز، استراتژی‌ها باید بیشتر بر توسعه بازارها یا تولید و خلق بازارهای جدید تمرکز کنند. رویه‌های گذشته در مدیریت کسب و کار نمی‌توانند تضمین‌کننده ایجاد سازمان‌هایی با مزیت‌های رقابتی باشند. هیگنز¹ (1995) بزرگترین خصوصیت و مزیت سازمان‌های قرن بیست و یکم را داشتن قابلیت نوآوری می‌داند. نوآوری مستمر تنها روشی است که سازمان‌ها به‌وسیله آن می‌توانند یک موقعیت برتر در رقابت به‌دست آورند (Chang & Lee, 2008).

در یک سازمان، نوآوری می‌تواند وجود رفتار یا ایده‌های جدید و پذیرش آن‌ها از طرف مدیران باشد. همچنین یک نوآوری می‌تواند یک محصول یا یک خدمت جدید، تکنولوژی تولید جدید، یک رویکرد عملیاتی، یا یک استراتژی مدیریتی جدید باشد (Tushman & Nadler, 1986). انباشتگی منابع سازمانی در نتیجه جستجو، اکتساب و تسهیم دانش است و نوآوری سازمانی می‌تواند کلید نگهداری مزیت رقابتی مداوم در یک محیط در حال تغییر باشد (Lemon & Sahoza, 2004). با توجه به مطالعات انجام شده و مطالبی که عنوان شد، نوآوری سازمانی می‌تواند به‌عنوان کلید تعیین موفقیت یا شکست یک سازمان عمل کند. حال سؤال این است که آیا اینرسی دانش بر اجرای نوآوری سازمانی تأثیر دارد یا خیر؟ از این رو فرضیه دوم را به صورت زیر بیان می‌کنیم:

فرضیه 2: اینرسی دانش بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد.

ارتباط بین یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی

آرگریس و اسچوان² (1979) بیان می‌کنند که یادگیری سازمانی ظرفیت و قابلیت نوآوری یک سازمان را افزایش خواهد داد، و استات³ (1989) نوآوری را به‌عنوان نتیجه یادگیری فردی و سازمانی تعریف می‌کند و آن را تنها منبع ماندگار مزیت رقابتی در صنایع دانش محور می‌داند. وجود نوآوری مستمر در سازمان می‌تواند تضمین‌کننده افزایش سودآوری باشد. به هر حال، روش‌های یادگیری سازمانی متفاوت، در نتیجه فعالیت‌های نوآورانه متفاوت خواهد بود (Mckee, 1992). مطالعات صورت گرفته در

1. Hinge, 1995

2. Argyris & Eschwan, 1979

3. Stat, 1986

زمینه یادگیری سازمانی نشان می‌دهد که سازمان‌هایی که در آن‌ها سطح قابلیت یادگیری بالا است، انواع نوآوری (محصول و فرایند) را نیز دارا هستند. گری بادز و ریگار (1999) بیان می‌کنند که یادگیری سازمانی رابطه مثبتی با نوآوری سازمانی در جهت پژوهش و توسعه، که در حال جهانی شدن است، دارد. به علاوه، گریو¹ (2005) نیز بیان می‌کند که چگونه سازمان‌ها می‌توانند از نوآوری‌های ساخته شده یا اقتباس شده از سازمان‌های دیگر، یاد بگیرند. بنابراین، او چارچوبی برای یادگیری درون‌سازمانی نشان می‌دهد که اجازه می‌دهد بررسی کنیم که چگونه سازمان‌ها به وسیله ویژگی‌های ذاتی خود در زمینه یادگیری و نوآوری تحت تأثیر قرار می‌گیرند. نتایج این مطالعه آشکار ساخت که یادگیری و نوآوری سازمانی با هم در ارتباط هستند.

به علاوه، پژوهش‌هایی در باره اثر یادگیری سازمانی و گروه‌های کاری بر ظرفیت سازمان برای استفاده از نوآوری در پاسخگویی به نیازهای در حال تغییر محیط صورت گرفته است. این پژوهش چگونگی تأثیر ویژگی‌های عینی چون رهبری حمایتی و گروه‌های کاری در سازمان بر یادگیری و نوآوری سازمانی را تأیید کرد. اسکرلاو و همکاران² (2010) نیز بیان می‌کنند که وجود یک فرهنگ قوی یادگیری در سازمان تأثیر مثبتی بر روی نوآوری سازمانی خواهد داشت. همچنین جیمز و همکاران³ (2011) در مطالعه با عنوان «بررسی ارتباط بین یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی و تأثیر آنها بر عملکرد» به این نتیجه رسیدند که یادگیری سازمانی بر نوآوری سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد. با توجه به مطالعات انجام شده در زمینه نوآوری و یادگیری سازمانی، فرضیه سوم به صورت زیر تدوین می‌شود:

فرضیه 3: یادگیری سازمانی بر نوآوری سازمانی تأثیر دارد.

شکل 1 مدل مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد. این مدل، تأثیر مؤلفه‌های اینرسی دانش را بر یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی نشان می‌دهد.

روش پژوهش

در این پژوهش ابتدا بر اساس مطالعات کتابخانه‌ای به تعریف عوامل تعیین‌کننده اینرسی دانش، یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی پرداختیم. سپس با استفاده از پرسشنامه‌ای بسته حاوی سؤالات کلی (جنسیت، وضعیت استخدام، سن و میزان

1. Gereve, 2005
2. Skerlaw et al, 2010
3. James et al, 2011

تحصیلات) و 39 سؤال تخصصی، به جمع‌آوری اطلاعات در میان مدیران و کارکنان با سطح تحصیلات لیسانس و بالاتر پرداخته شد. در این تحقیق، محقق برای آزمون فرضیات، اقدام به عملیاتی‌سازی 3 متغیر نمود. برای عملیاتی نمودن و سنجش متغیر اینرسی دانش، از پرسشنامه لئو و همکاران¹ (2008) استفاده شده است، که مؤلفه‌های اینرسی دانش طبق تعریف آن، اینرسی یادگیری و اینرسی تجربه هستند. برای سنجش یادگیری سازمانی، از پرسشنامه قابلیت‌های یادگیری سازمانی عباسی و همکاران (1389) استفاده شد، که این مؤلفه‌ها تعهد به یادگیری، تسهیم دانش، و مدل‌های ذهنی مشترک در سازمان هستند. در نهایت، برای سنجش مؤلفه‌های نوآوری سازمانی، که شامل نوآوری در محصول و نوآوری در فرایند می‌باشند، از پرسشنامه ابراهیمی و همکاران (1388) استفاده شده است.

سپس، سؤالات پرسشنامه، پس از ارزیابی توسط چند تن از اساتید، مدیریت، و مهندسی «شرکت بهره‌برداری نفت و گاز غرب»، با انجام تغییراتی جزئی، متناسب با شرکت بهره‌برداری نفت و گاز غرب مورد استفاده قرار گرفت. جامعه آماری این پژوهش، شامل کارکنان لیسانس و بالاتر شرکت بهره‌برداری نفت و گاز غرب است که حجم آن 140 نفر می‌باشد. نمونه انتخابی این مطالعه با استفاده از روش نمونه‌گیری ساده و بر اساس مطالعات مقدماتی، از طریق فرمول جامعه محدود، برابر با 99 نفر محاسبه شده است.

تحلیل داده‌ها و یافته‌های حاصل از پژوهش

ویژگی‌های توصیفی پژوهش حاضر شامل سن، جنس، سابقه خدمت و تحصیلات در جدول 1 ارائه شده است. در جدول 2 نیز میانگین، انحراف معیار، کمینه و بیشینه متغیرهای پژوهش حاضر ارائه شده است.

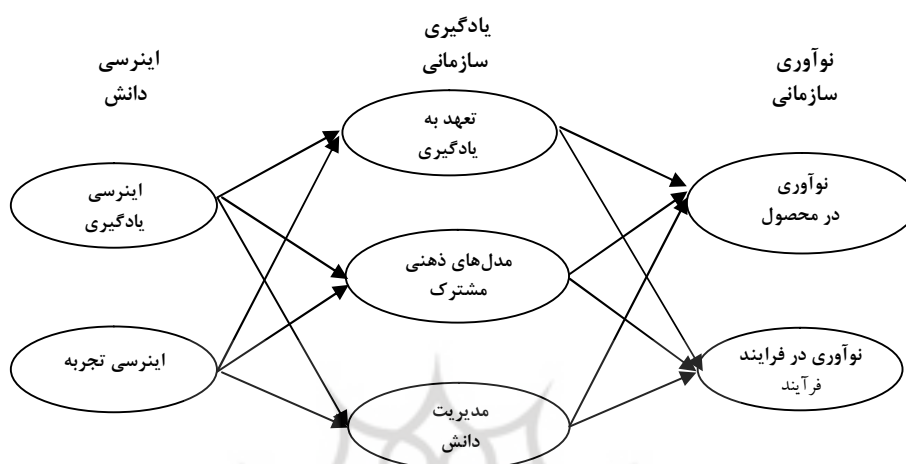
جدول 1: ویژگی‌های توصیفی شامل سن، جنس، سابقه خدمت، و تحصیلات

شاخص‌ها	1	2	3	4
سن (درصد)	33/4	33/4	36/6	2
سابقه خدمت (درصد)	5/1	34/3	43/4	7/21
تحصیلات (درصد)	65/7	34/3	-	-
جنسیت (درصد)	81/8	18/2	-	-

سن (1= زیر 30 سال، 2= بین 30-50، 3= بیشتر از 50)، سابقه خدمت (1= زیر 2 سال، 2= 2-5، 3= 5-10، 4= بیشتر از 10 سال)؛ تحصیلات (1= لیسانس، 2= فوق لیسانس و بالاتر) جنسیت (1= مرد، 2= زن)

1. Liao et al, 2008

شکل 1: مدل اصلی پژوهش



جدول 2: مقدار میانگین، انحراف معیار، کمینه و بیشینه متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
اینرسی دانش	22/23	3/80	16	33
یادگیری سازمانی	12/57	3/89	5	23
نوآوری سازمانی	19/53	3/21	11	27

بررسی فرضیه‌ها و مدل مفهومی تحقیق

از آنجا که یکی از قوی‌ترین و مناسب‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری و علوم اجتماعی، تجزیه و تحلیل با استفاده از روش معادلات ساختاری است، تجزیه و تحلیل ساختارهای کوواریانس یا مدل‌سازی علی یا مدل معادلات ساختاری، یکی از اصلی‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل ساختارهای داده‌های پیچیده است. این تحلیل، بخشی از مدل اندازه‌گیری است که با روابط بین متغیرهای مشاهده شده و عامل‌ها سر و کار دارد. بر اساس خروجی نرم‌افزار لیزرل، مدل اصلی ارائه شده به صورت زیر می‌باشد، که در آن روابط میان متغیرها و ضرایب استاندارد شده هر یک از آن‌ها ارائه شده است.

حال سؤال اساسی مطرح شده این است که آیا این مدل، مدل مناسبی است. پس از برآورد ضرایب مسیر در شکل 2، سؤال اصلی این است که آیا مدل پژوهش، مدل مناسبی است یا خیر. برای این منظور، ضروری است که برازندگی تحلیل مسیر و معناداری معادلات هم‌زمان رگرسیون بررسی شده در این تحلیل تأیید شوند. جدول 3 شاخص‌های برازندگی مدل برآوردی پژوهش و شاخص‌های استاندارد را نشان می‌دهد، که با توجه به مقادیر بحرانی این شاخص‌ها، برازش مدل تأیید می‌شود.

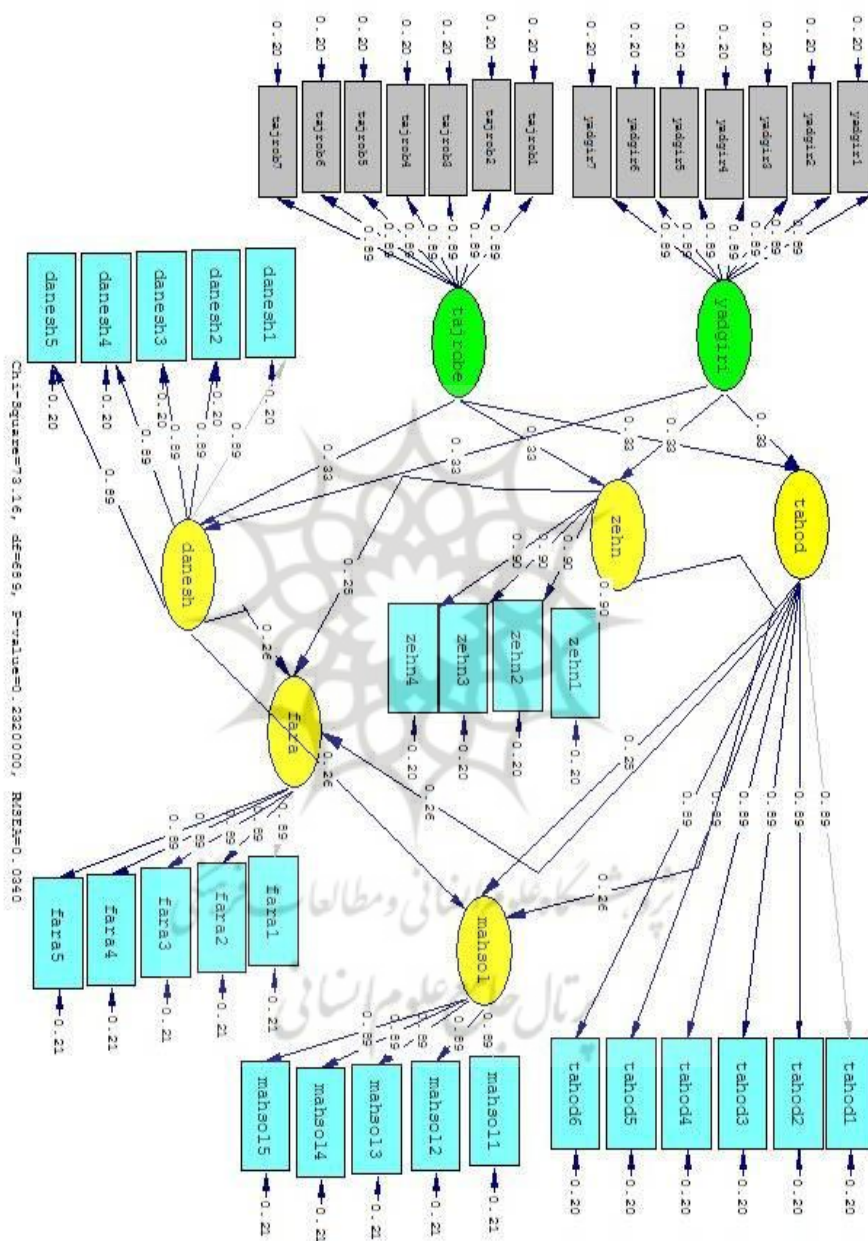
جدول 3: شاخص‌های نیکویی برازش مدل پژوهش

نام شاخص	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در مدل مورد نظر	نتیجه‌گیری
X ² /df	کمتر از 2	1/04	برازش مدل مناسب است
P_Value	بیشتر از 0/05	0/232	برازش مدل مناسب است
GFI	بیشتر از 0/9	0/96	برازش مدل مناسب است
AGFI	بیشتر از 0/9	0/96	برازش مدل مناسب است
RMSEA	کمتر از 0/1	0/034	برازش مدل مناسب است
CFI	بیشتر از 0/9	0/96	برازش مدل مناسب است
NFI	بیشتر از 0/9	1/00	برازش مدل مناسب است

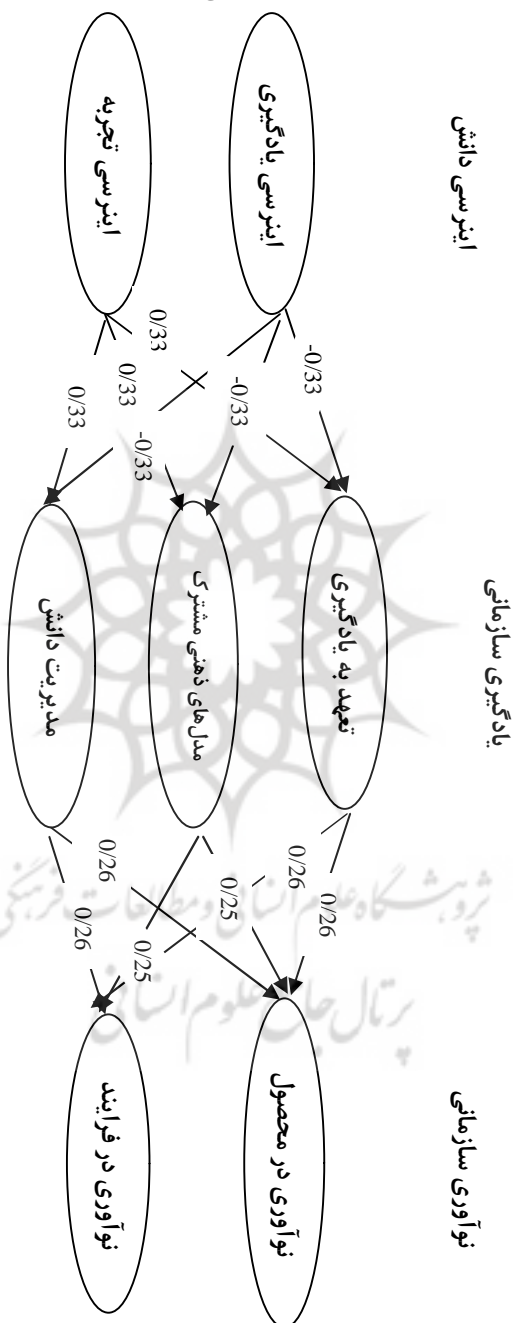
ارزیابی معناداری روابط

به‌منظور نشان دادن معناداری هر کدام از پارامترهای مدل، از آماره t استفاده می‌شود. این آماره از نسبت ضریب هر پارامتر به خطای انحراف معیار آن پارامتر به‌دست می‌آید، که می‌بایستی در آزمون، t بزرگتر از 2 ($t \geq 2$) و Z بزرگتر از 1/96 ($Z \geq 1.96$) باشند تا این تخمین‌ها از لحاظ آماری معنادار شود. با توجه به خروجی لیزرل در شکل 4، میزان t محاسبه شده در کلیه متغیرها بزرگتر از 2 است. بنابراین، کلیه تخمین‌های ارائه شده از لحاظ آماری معنادارند. جدول 4 به‌طور خلاصه نشان می‌دهد که کدامیک از متغیرها و روابط آن معنادار هستند.

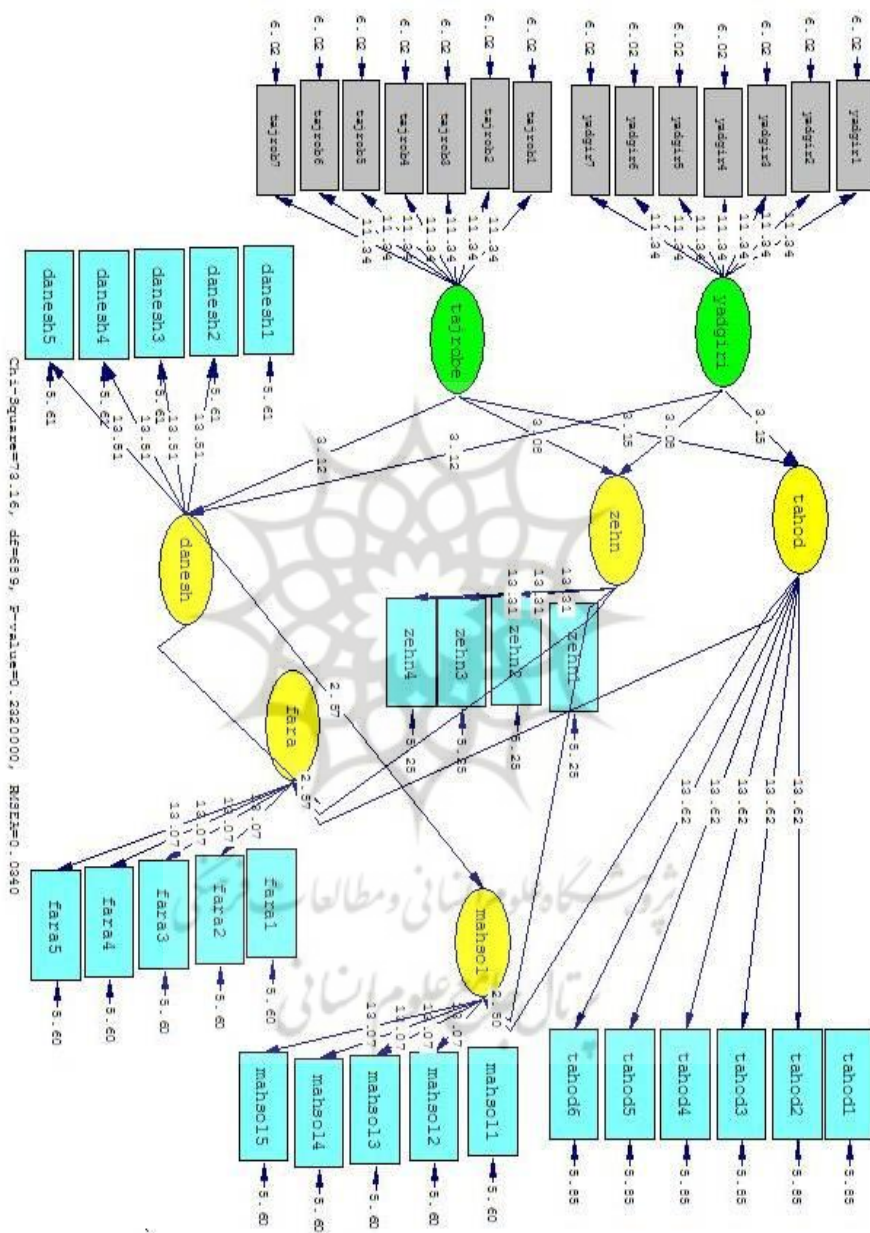
شکل 2: مدل اصلی پژوهش



شکل 3: مدل نهایی پژوهش



شکل 4: مدل شاخص اصلاحی t



جدول 4: ارزیابی معنی‌داری روابط مدل

تأیید یا رد فرضیه	مقدار t	تخمین ضریب مسیر (استاندارد)	فرضیه‌های مدل	
تأیید	3/15	بیشتر از 2	معناداری بین اینرسی یادگیری و تعهد به یادگیری	1
تأیید	3/08	بیشتر از 2	معناداری بین اینرسی یادگیری و تسهیم دانش	2
تأیید	3/08	بیشتر از 2	معناداری بین اینرسی یادگیری و مدل‌های ذهنی مشترک	3
تأیید	3/15	بیشتر از 2	معناداری بین اینرسی تجربه و تعهد به یادگیری	4
تأیید	3/08	بیشتر از 2	معناداری بین اینرسی تجربه و تسهیم دانش	5
تأیید	3/12	بیشتر از 2	معناداری بین اینرسی تجربه و مدل‌های ذهنی مشترک	6
تأیید	2/57	بیشتر از 2	معناداری بین تعهد به یادگیری و نوآوری در محصول	7
تأیید	2/50	بیشتر از 2	معناداری بین تسهیم دانش و نوآوری در محصول	8
تأیید	2/57	بیشتر از 2	معناداری بین مدل‌های ذهنی مشترک و نوآوری در محصول	9
تأیید	2/57	بیشتر از 2	معناداری بین تعهد به یادگیری و نوآوری در فرایند	10
تأیید	2/57	بیشتر از 2	معناداری بین تسهیم دانش و نوآوری در فرایند	11
تأیید	2/57	بیشتر از 2	معناداری بین مدل‌های ذهنی مشترک و نوآوری در محصول	12

با توجه به خروجی لیزرل و جدول معناداری فوق می‌توان نتیجه‌گیری کرد که مؤلفه‌های اینرسی دانش تأثیر کاملاً معناداری بر مؤلفه‌های یادگیری سازمانی دارند، و همچنین مؤلفه‌های یادگیری سازمانی تأثیر معناداری بر مؤلفه‌های نوآوری سازمانی دارند، و تأثیر مؤلفه‌های اینرسی دانش بر مؤلفه‌های نوآوری سازمانی به صورت غیرمستقیم و از طریق یادگیری سازمانی است. به عبارت دیگر، اینرسی دانش بر یادگیری سازمانی تأثیر مستقیم دارد، که این تأثیر از طریق تأثیر مؤلفه‌های اینرسی دانش بر تعهد به یادگیری کارکنان، تسهیم دانش، و مدل‌های ذهنی مشترک میان کارکنان است. همچنین، مؤلفه‌های یادگیری سازمانی بر مؤلفه‌های نوآوری سازمانی تأثیر می‌گذارد. در نهایت، مؤلفه‌های اینرسی دانش بر مؤلفه‌های نوآوری سازمانی به صورت غیرمستقیم و از طریق مؤلفه‌های یادگیری سازمانی تأثیر دارد. بدین ترتیب، می‌توان نتیجه گرفت که فرضیه اول، دوم، و سوم با دلیل وجود رابطه معنادار میان مؤلفه‌های متغیرهای اصلی پژوهش، تأیید می‌شوند.

راه کارهای عملی و پیشنهادات

با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات در این بخش راه کارهای عملی برای افزایش سطح یادگیری و نوآوری سازمانی و همچنین کاهش اینرسی در دانش و تجربیات کارکنان ارائه شده است.

- با توجه به مطالبی که در باب اهمیت افزایش یادگیری سازمانی ذکر شد، مدیران باید توجه داشته باشند که از اینرسی یادگیری پرهیز کنند و تلاش‌های خود را در جهت تشویق کارکنان برای کسب دانش، تجربیات، و رویکردهای جدید، سازماندهی کنند.
- مدیران سازمان باید توجه داشته باشند که ایجاد و حمایت از یک فرهنگ مناسب یادگیری، عاملی حیاتی برای اجتناب از اینرسی دانش در سازمان محسوب می‌شود، که این در جای خود منجر به افزایش قابلیت‌های یادگیری سازمان و نوآوری سازمانی در میان کارکنان سازمان می‌شود.
- مدیران سازمان باید شکست را به‌عنوان بخشی از فرایند یادگیری بدانند و در پیگیری ایده‌های شخصی کارکنان به آنان آزادی نسبی دهند.
- مدیران سازمان باید کارکنان را به تبادل دانش فنی خود با یکدیگر تشویق نمایند و به برگزاری جلساتی در سازمان که کارکنان بتوانند نظرات خود را به‌طور آزادانه بیان نمایند، مبادرت ورزند.
- مدیران سازمان باید نسبت به اهداف یادگیری متعهد بوده و جو اعتماد و مساوات در سازمان ایجاد نمایند و فرهنگی را در سازمان ایجاد نمایند که کسب خلق و انتقال دانش به‌عنوان ارزش بنیانی در نظر گرفته شود.
- سرمایه‌گذاری بر روی کارکنان با آموزش‌های مناسب برای کسب توانایی‌های مورد نیاز و ایجاد ساختار و سیستم‌های سازمانی که کارکنان را به کار تیمی و حل مسئله گروهی تشویق نماید، می‌تواند منجر به اجتناب از اینرسی یادگیری شود و اینرسی تجربه را در جهت مثبت تقویت نماید.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش به بررسی تأثیر مؤلفه‌های اینرسی دانش، یادگیری سازمانی، و نوآوری پرداخته است. نتایج حاصل از تحلیل مسیر نشان می‌دهد که، اینرسی یادگیری تأثیر منفی و معنادار بر یادگیری سازمانی دارد و یادگیری سازمانی را از طریق تأثیر بر مدیریت دانش، تعهد به یادگیری، و مدل‌های ذهنی مشترک تحت تأثیر قرار می‌دهد.

به عبارت دیگر، اینرسی یادگیری در میان کارکنان یک سازمان می‌تواند اثر مخربی بر روی تعهد به یادگیری، مدیریت دانش، مدل‌های ذهنی مشترک کارکنان، و در نهایت یادگیری سازمانی داشته باشد. از طرف دیگر، تأثیر اینرسی تجربه بر یادگیری سازمانی مثبت و معنادار است، به طوری که، هرچه کارکنان سازمان از تجربیات و دانش گذشته خود در حل مسائل جدید بیشتر استفاده کنند، عملکرد سازمان در نتیجه افزایش تعهد کارکنان به یادگیری، تسهیم دانش، و مدل‌های ذهنی مشترک میان کارکنان افزایش خواهد یافت.

با توجه به نتایج تحلیل مسیر، یادگیری سازمانی بر نوآوری سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد. به عبارت دیگر، قابلیت یادگیری سازمانی بیشتر به عملکرد بهتر سازمان در نوآوری در محصول و فرایند منجر خواهد شد. همچنین یادگیری سازمانی به عنوان یک متغیر واسطه، رابطه میان اینرسی دانش و نوآوری سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اینرسی تجربه منجر به افزایش نوآوری سازمانی از طریق افزایش یادگیری سازمانی می‌شود. همچنین، اینرسی یادگیری با توجه به تأثیر منفی که بر یادگیری سازمانی دارد، نوآوری سازمانی را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد.

تئوری اینرسی دانش در سال 2000 توسط لئو عنوان شده و خیلی کم به طور تجربی کار شده است. اما ادبیات موجود در این زمینه به صورت تئوری این روابط را تأیید می‌کنند. نتیجه پژوهش حاضر با نتیجه پژوهش لئو و همکاران (2008)، که اثر اینرسی دانش بر یادگیری سازمانی با توجه به نوع ساختار سازمان که متشکل از مؤلفه‌های تعهد به یادگیری، تسهیم دیدگاه‌ها، و عدم تعصب بود، همخوانی دارد. همچنین نتایج نشان‌دهنده رابطه مثبت بین یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی بود.

نتیجه پژوهش حاضر، نتایج پژوهش‌های گری بادز و ریگار (1999)، گریو (2005)، و آلبرت و همکاران (2007) را تأیید می‌کند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که اینرسی تجربه به طور مثبت با یادگیری سازمانی در ارتباط است. بدین معنا که اعضای سازمان با اینرسی تجربه بیشتر، توانایی بیشتری برای افزایش یادگیری سازمانی دارند. از نقطه نظر شناختی و ذهنی، هاف و هاف (2000)، بیان می‌کنند که منبع اصلی مقاومت افراد در برابر تغییر، ریشه در وجود اینرسی در سازمان دارد. در ادامه، آن‌ها بیان کردند که اینرسی تنها به دلیل وجود نیروهای خارجی نیست، بلکه بیشتر در نتیجه استفاده نادرست از ساختار دانش در سازمان است.

به طور کلی، تغییراتی که در نتیجه وجود نیروهای داخلی و خارجی به وجود

می‌آیند ممکن است قابلیت افراد و سازمان را برای یادگیری افزایش دهند. به عبارت دیگر، افراد سازمان با اینرسی تجربه، عملکرد سازمان را از طریق تعهد افراد به یادگیری، مدیریت دانش، و مدل‌های ذهنی مشترک افزایش خواهند داد. در مقابل، هنگامی که اعضای سازمان با پدیده اینرسی یادگیری مواجه باشند، تعهد به یادگیری، مدیریت دانش، و مدل‌های ذهنی افراد نیز تحت تأثیر قرار می‌گیرند.

با توجه به مطالب بالا، اینرسی یادگیری تأثیر منفی بر یادگیری سازمانی دارد و در مقابل، اینرسی تجربه بر یادگیری سازمانی اثر مثبت دارد. بنابراین، سازمان‌ها برای برنامه‌ریزی و ارزیابی نوآوری در سازمان، باید به یادگیری سازمانی به‌عنوان یک متغیر واسطه برای پرهیز از قضاوت نادرست و به‌دست آوردن عملکرد بهتر توجه بیشتری نشان دهند. همچنین، برای بهبود و ارتقاء یادگیری سازمانی و نوآوری سازمانی، سازمان‌ها باید اینرسی یادگیری را با تشویق افراد برای کسب و یادگیری ایده‌ها و روش‌های جدید کاهش دهند و به کارکنان سازمان برای استفاده از اینرسی تجربه در جهت افزایش بازدهی و اثربخشی آن‌ها حمایت کنند. تسهیم تجربیات انباشته شده در طی زمان می‌تواند قابلیت یادگیری سازمانی را افزایش دهد و به عملکرد بهتر سازمان در نوآوری در محصول و فرایند منجر شود.

به‌طور خلاصه، سازمان‌ها برای ارتقا و بهبود یادگیری سازمانی باید از اینرسی یادگیری اجتناب کنند و تلاش‌های آن‌ها باید بیشتر در جهت تشویق افراد برای کسب دانش جدید و اکتشاف رویکردها و ایده‌های جدید باشد. تسهیم دانش و تجربیات اعضای سازمان باید به پرورش و بهبود اینرسی تجربه و ایجاد یک وضعیت برد-برد، هم برای افراد و هم سازمان، منجر شود تا سازمان بتواند با افزایش سطح قابلیت یادگیری و بهبود نوآوری‌های سازمانی، در محیط رقابتی و پرچالش امروز رقابت کند.

منابع

1. دهقان‌نجم، منصور (1388)، «مدیریت دانش و نقش آن در نوآوری سازمانی»، ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته، سال اول، شماره 10، صص 46-52.
2. زالی، محمدرضا؛ مدهوشی، مهرداد؛ مزده، مخبر (1388)، «یادگیری کارآفرینانه، رویکردی نوین در یادگیری سازمانی»، ماهنامه کار و جامعه، شماره 106-107، صص 16-25.
3. هی، ز. جان (1384)، «مدیریت تحول استراتژیک در تئوری و عمل»، ترجمه اسداله کرد نائیج؛ صبا سرمدی، تهران، مؤسسه کتاب مهربان نشر.

4. عباسی، سمیه؛ علامه، سید محسن؛ هویدا، رضا (1389)، «سنجش سطح قابلیت‌های یادگیری سازمانی در شرکت توزیع برق شهرستان اصفهان»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.

5. Alberto, A.J.; Eulogio C. (2007), "Leadership and organizational learning's role on innovation and performance: lessons from Spain", *Industrial Marketing Management*, 3, 349-359.
6. Argyris, C.; Schon, D.A. (1978) "Organizational Learning: A Theory of Action Perspective", Reading (MA), Addison-Wesley.
7. Bhatnagar, J. (2006), "Measuring organizational learning capability in Indian managers and establishing firm performance linkage", *The Learning Organization*. Vol. 13, No. 5, pp. 416-433.
8. Chang, S.; Lee, M.A. (2008) "The linkage between knowledge accumulation capability and organizational innovation", *Journal of Knowledge Management*, 12(1), 3-20.
9. Gerybadze, A.; Reger, G. (1999) "Globalization of R&D: Recent changes in the management of innovation in transnational corporations", *Research Policy*, 2: 251-274.
10. Grant, R.M. (1996) "Toward a knowledge-based theory of the firm", *Strategic Management Journal*, 17: 109-122.
11. Greve, H.R. (2005) "Interorganizational learning and heterogeneous social structure", *Organization Studies*, 26:1025-1047.
12. Huff, A.S.; Huff, J.O. (2000) "When Firms Change Direction", Oxford University Press, Oxford.
13. Huff, J.O.; Huff, A.S.; Thomas, H. (1992) "Strategic renewal and the interaction of cumulative stress and inertia", *Strategic Management Journal*, 13: 55-72.
14. Jiménez, D.; Sanz-Valle, R. (2011) "Innovation, organizational learning, and performance", *Journal of Business Research*, 64: 408-417.
15. Jaw, B.S.; Liu, W. (2003) "Promoting organizational learning and self renewal in Taiwanese company: The role of HRM. *Human Resource Management*", 42: 223-241.
16. Kavcic, V.; Krar, F.J.; Doty, R.W. (1999) "Temporal cost of switching between kinds of visual stimuli in a memory task", *Cognitive Brain Research*, 9: 199-203.
17. Lemon, M.; Sahota, P.S. (2004) "Organizational culture as a knowledge repository for increased innovative capacity", *Technovation*, 42: 483-498.
18. Liao, S.H. (2002) "Problem solving and knowledge inertia. *Expert Systems with Applications*", 22:21-31.

19. Liao, S.H.; Feib, W.C.; Liub, C.T. (2008) “*Relationships between knowledge inertia, organizational learning and organization innovation*”, *Technovation*, 28:183–195.
20. Lin, C.Y.; yi-chiy Ch. (2007) “*Does innovation lead to performance?*”, An empirical study of SMEs in Tawian, *Management Research News*, 30:115-132.
21. McKee, D. (1992) “*An organizational learning approach to product innovation*”, *Journal of Product Innovation Management*, 9:234.
22. Nonaka, I. (1994) “*A dynamic theory of organizational knowledge creation*”, *Organization Science*, 15:14–37.
23. Škerlavaj, M.; Song, J.; Lee, Y. (2010) “*Organizational learning culture, innovative culture and innovations in South Korean firms*”, *Expert Systems with Applications*, 37: 6390-6403.
24. Sternberg, R.J. (1985) “*Beyond IQ: A Triarchih Theory of Human Intelligence*”, Cambridge University Press, New York.
25. Templeton, G.F.; Lewis, B.R.; Snyder, C.A. (2002) “*Development of a Measure for the Organizational Learning Construct*”, *Journal of Management Information Systems*, 19:175– 218.
26. Tsang, W.K. (1997) “*Organizational learning and the learning organization: A dichotomy between descriptive and prescriptive research*”, *Human Relations*, 50:73–89.
27. Tushman, M.L.; Nadler, D.A. (1986) “*Organizing for innovation*”, *California Management Review*, 28: 74–92.
28. Weinstein, O.; Azoulay, N. (1999) “*Firm s capabilities and organizational learning: A critical survey of some literature*”, CREI-University de Paris, dec.
29. Wijnberg, N.M. (2004) “*Innovation and organization: Value and competition in selection systems*”, *Organization Studies*, 25:1413–1433.
30. Yukl, G. (2009), “*Leading organizational learning: Reflections on theory and research*”, *The Leadership Quarterly*, Vol.20, pp.49-53.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی