



Analyzing the mediating role of job satisfaction in the relationship between organizational learning culture and the intention to leave the job and in-role behavior

Roohallah Samiee^{1*}

Received date: 2024/05/22

Acceptance date: 2024/06/22

Published online: 2024/08/11

Abstract

This study aimed to investigate the relationships of organizational learning culture with turnover intention and in-role behavior through the mediating role of job satisfaction. In this descriptive-correlational survey, simple random sampling was used to enroll 312 individuals among all the nurses working in the public hospitals of Gorgan, Iran. The data were collected using questionnaires. The validity and reliability of the questionnaire were confirmed using expert opinions and Cronbach's alpha method ($\alpha = 0.79$), respectively. The data were analyzed in LISREL using structural equation modeling (SEM). Organizational learning culture had a significant inverse relationship with turnover intention. Organizational learning culture also had significant relationships with in-role behavior and job satisfaction. In addition, there was a significant inverse relationship between job satisfaction and turnover intention. Job satisfaction was also found to significantly affect in-role behavior of nurses. The findings confirmed the mediating role of job satisfaction in the relationship between organizational learning culture and turnover intention; however, this variable did not mediate the relationship between organizational learning culture and in-role behavior.

Keywords: Organizational learning culture, Turnover intention, In-role behavior and Job satisfaction.

¹ . Department of management, Aliabad katoul Branch, Islamic Azad University, Aliabad katoul, Iran.
(Corresponding author) Email: roohalla.samiee@iau.ac.ir

واکاوی نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در رابطه فرهنگ یادگیری سازمانی با قصد ترک شغل و رفتار درون نقشی

روح اله سمیعی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۳/۲ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۴/۲ تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۰۵/۲۱

چکیده

پژوهش حاضر با هدف واکاوی رابطه بین فرهنگ یادگیری سازمانی با قصد ترک شغل و رفتار درون نقشی با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در بیمارستان‌های دولتی شهر گرگان انجام شده است. روش تحقیق مورد استفاده، توصیفی پیمایشی از نوع همبستگی و این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی می‌باشد. روش گردآوری اطلاعات، ترکیبی از روش تحقیق کتابخانه‌ای و تحقیق میدانی است. جامعه آماری در این پژوهش، کلیه پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهر گرگان است. حجم نمونه ۳۱۲ نفر و شیوه نمونه‌گیری در این تحقیق تصادفی ساده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است که روایی آن طبق نظر اساتید و پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ ۰.۷۹ مورد تایید قرار گرفته است. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات، مدلسازی معادلات ساختاری است که با نرم افزار لیزرل انجام شده است. نتایج نشان می‌دهد که بین فرهنگ یادگیری سازمانی با قصد ترک شغل رابطه معناداری وجود دارد اما این رابطه معکوس است و بین فرهنگ یادگیری سازمانی با رفتار درون نقشی و بین فرهنگ یادگیری سازمانی با رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین رضایت شغلی با قصد ترک شغل رابطه معنادار اما معکوسی وجود دارد. یافته‌ها همچنین نشان داد که بین رضایت شغلی و رفتار درون نقشی رابطه معناداری وجود دارد. نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در رابطه بین فرهنگ یادگیری سازمانی با قصد ترک شغل تایید شد اما نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در رابطه بین فرهنگ یادگیری سازمانی با رفتار درون نقشی تایید نگردید.

واژگان کلیدی: فرهنگ یادگیری سازمانی، قصد ترک شغل، رفتار درون نقشی و رضایت شغلی.

^۱ گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران. ایمیل: roohalla.samiee@iau.ac.ir

مقدمه و بیان مسئله

فرهنگ یادگیری سازمانی، فرهنگی است که یادگیری مستمر را تقویت می‌کند و آن را برای پیشرفت و بهبود سازمانی به کار می‌گیرد و از آن حمایت می‌کند. بدون شک همه سازمان‌ها در پی رضایت، حفظ و نگهداری کارکنان خود هستند، تا کارکنانی با عملکرد بالا و خشنود داشته باشند. از طرفی با توجه به هزینه‌های ترک شغل و انتقال دانش و تجربه کارکنان به سازمان‌های رقیب و از دست دادن مزیت رقابتی، ترک شغل را به دغدغه‌ی اصلی مدیران سازمان‌ها تبدیل کرده است به نحوی که توجه را به افزایش رضایت و رفتار درون‌نقشی معطوف می‌کند. لذا هدف این پژوهش بررسی رابطه فرهنگ یادگیری سازمانی با قصد ترک شغل و رفتار درون‌نقشی باتوجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در بیمارستان‌های دولتی شهر گرگان باشد.

رشد روزافزون اقتصاد جهانی و تکامل فناوری، سازمان‌ها را بر آن داشته است که به طور مداوم راهبردهای تغییر را اتخاذ نمایند، تا بدین طریق همچنان چابک، پاسخگو و رقابتی باقی بمانند. در یک محیط تغییرکننده و متلاطم، مفهوم سازمان‌های یادگیرنده جنبه‌ای حیاتی پیدا کرده است، زیرا فرهنگ یادگیری سازمانی قوی از ظرفیت ادغام مؤثر کارکنان در یک ساختار سازمانی جدید برخوردار می‌باشد (کیوماینگز و ورلی^۱، ۲۰۱۵). یک فرهنگ یادگیری سازمانی، اعضای سازمان را تشویق می‌کند که به طور مستمر و مشترک، جهت بهبود یا حفظ شایستگی‌ها برای عملکرد شغلی بهتر، به یادگیری ادامه دهند. یک شرکت با ایجاد فرهنگ یادگیری و به اشتراک‌گذاری دانش، از رشدی سازنده برخوردار شده و با قابلیت تغییر شکل‌دادن نگرش‌ها، رفتارها و مشارکت کارکنان، می‌تواند سیر تحولی سازمان را طی کند (سایدانی و ریس^۲، ۲۰۱۸). حوزه بهداشت و درمان برای توسعه موفقیت آمیز خود به منابع انسانی پایدار متکی است، در این راستا پرستاران دارایی‌های ضروری به شمار می‌آیند که دانش و تجربه را به عملکرد و رقابت سازمان ارزانی می‌دارند. به همین دلیل است که در بیمارستان‌های دولتی شهر گرگان، نرخ بالای جابجایی شغلی پرستاران همچنان به عنوان یک مسئله‌ی نگران‌کننده پابرجا بوده است. زمانی که پرستاران در راستای همسان‌سازی خود با محیط کاری، نیازهای شغلی جدید یا همکاران جدید تلاش می‌کنند، عواملی نظیر عملکرد ضعیف شغلی و تمایل به ترک شغل اجتناب‌ناپذیر می‌شود. مطالعات قبلی نشان داده‌اند که محیط و فرهنگ یک سازمان می‌تواند به ارتقای یادگیری، رضایت شغلی و تمایل به جابجایی شغلی کارکنان کمک کند (امامی و همکاران^۳، ۲۰۱۲؛ ماکینتوش، دوهیرتی^۴، ۲۰۱۰). با این وجود، ماهیت این پدیده در زمینه‌ی تغییرات سازمانی به طور کامل توضیح داده نشده است. در نتیجه، اولین سوال پژوهشی دربرگیرنده‌ی میزان تأثیری است که فرهنگ یادگیری سازمانی می‌تواند بر روی رضایت شغلی و قصد جابجایی پرستاران داشته باشد. هنگامی که کارکنان از توانایی بیشتری برای انطباق با محیط در حال تغییر برخوردار می‌شوند، متقابلاً حس رضایت شغلی نیز در ایشان افزایش می‌یابد، که همین امر انجام کامل مسئولیت‌های شغلی و رفتار درون‌نقشی بهتر را در پی خواهد داشت (لین و چن^۵، ۲۰۰۹). عملکرد شغلی نگرانی کاملاً معقولی به شمار می‌آید زیرا پرستاران را قادر می‌سازد تا از طریق فرصت‌های یادگیری و دریافت حمایت از سازمان خود، نیازهای شغلی خود را برآورده سازند. بنابراین، سوال پژوهشی دوم با موضوع میزان تأثیر فرهنگ یادگیری سازمانی بر روی رضایت دارای ارتباط خواهد بود. در زمینه‌ی توسعه منابع انسانی محققان شواهدی را در مورد تأثیر فرهنگ یادگیری سازمانی بر نتایج مربوط به نیروی کار، نظیر قابلیت‌های نوآوری، رضایت شغلی، انگیزه انتقال یادگیری، تعهد سازمانی و تمایلات جابجایی شغلی گردآوری کرده‌اند (ایگان و همکاران^۶، ۲۰۰۴؛ جوو^۷، ۲۰۱۰؛ وانگ و الینگیر^۸، ۲۰۱۱). با این وجود، اکثر تحقیقات قبلی این نتایج را در یک چارچوب توسعه‌ی پایدار مورد بررسی قرار داده‌اند، و تنها تعداد محدودی از آنها بر روی شرایط تغییر سازمانی (قصد ترک شغل و رفتار درون‌نقشی) تمرکز داشته‌اند (اسوارت و کاینی^۹، ۲۰۱۰). بنابراین، این

1 Cummings, Worley

2 Sidani, Rees

3 Emami et al

4 MacIntosh and Doherty

5 Lin & Chen

6 Egan et al

7 Joo

8 Wang and Ellinger

9 Swart and Kinnie

مطالعه با تأکید مجدد بر تأثیر مثبتی که یک فرهنگ یادگیری سازمانی می‌تواند در حوزه بهداشت و درمان اعمال نماید، به مطالعه‌ی پژوهشی یادگیری سازمانی در محیط‌های کاری بیمارستان‌های دولتی می‌پردازد. با تحقیقات محدودی که در سایر صنایع و مناطق انجام گرفته است، مطالعه‌ی حاضر با انتقال ارزش‌ها و رفتارهای پیش‌بینی شده براساس تئوری‌های سازمانی، می‌تواند به عنوان پایه‌ای برای استقرار فرهنگ یادگیری سازمانی به کار گرفته شود. طبق بررسی‌های انجام شده تا کنون در قلمرو مکانی تحقیق حاضر، پژوهشی با این عنوان و رویکرد انجام نگرفته است که این مهم ضرورت انجام این پژوهش را ضروری می‌کند. لذا و با توجه به آنچه که در بالا به آن اشاره شد این پژوهش به دنبال پاسخ به این سوال می‌باشد که آیا بین فرهنگ یادگیری سازمانی با قصد ترک شغل و رفتار درون نقشی با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در بیمارستان‌های دولتی شهر گرگان رابطه معنی داری وجود دارد؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

- فرهنگ یادگیری سازمانی

فرهنگ یادگیری سازمانی مجموعه‌ای از ارزش‌ها، سیستم‌ها و عادات سازمانی است که افراد و کل سازمان را حمایت و تشویق می‌کند تا میزان دانش، شایستگی و عملکرد خود را به صورت مستمر بهبود بخشند. این فرهنگ، موجب بهبود مستمر عملکرد کارکنان و سازمان می‌شود و دستیابی به اهداف کسب‌وکار، نوآوری و توانایی کنار آمدن با تغییرات را آسان‌تر می‌کند. در ادامه به اختصار، به بیان اصول و مزایای فرهنگ یادگیری سازمانی پرداخته می‌شود (ریزکی^۱، ۲۰۲۱). برخی از محققان، پنج اصل به هم وابسته در فرهنگ یادگیری سازمانی را به صورت زیر بیان می‌کنند:

توانایی‌های شخصی: ظرفیت‌سازی شخصی، تشویق به شکل‌گیری و تحقق اهداف شخصی و همچنین سازمانی؛

مدل‌های ذهنی: به چالش کشیدن و تغییر دادن طرز تفکر افراد در مورد جهان پیرامون

آرمان مشترک: ایجاد آرمانی مشترک و احساس تعهد جمعی در مورد اینکه به عنوان یک سازمان؛

یادگیری تیمی: ایجاد ظرفیت برای یادگیری تیمی و افزایش هوش و توانایی‌های گروه، به صورتی که بیشتر از مجموع استعدادهای تک‌تک اعضای گروه باشد؛

تفکر سیستمی: ایجاد توانایی لازم برای داشتن دید همه‌جانبه و درک اینکه چگونه تغییرات ایجاد شده در بخشی از سازمان، بر کل سیستم اثر می‌گذارد. این به معنی شناخت کلی وابستگی‌های متقابل و روابط متقابل میان بخش‌های سیستم و چگونگی بهره‌برداری و هدایت تغییرات، در سرتاسر سیستم است. فرهنگ یادگیری سازمانی واقعی، کارکنان را قادر می‌سازد تا وضع موجود را به چالش بکشند و تفکر انتقادی داشته باشند. چنین فرهنگی تضمین می‌کند که اعضای تیم در طرز فکر «این روشی است که همیشه استفاده شده» گرفتار نشوند و ظرفیت و سازگاری لازم برای تغییر را ایجاد می‌کند (هاشمی و پوراسدی، ۱۳۹۸). ایجاد فرهنگ یادگیری سازمانی مزایای فراوانی دارد، از جمله: دستاوردهای بازدهی؛ افزایش بهره‌وری؛ افزایش سود؛ کاهش ترک شغل کارکنان، به دلیل بالا رفتن میزان رضایت کارکنان و افزایش وفاداری و تعهد آنها؛ بالا بردن استانداردهای کیفیت، از طریق نهادینه کردن لزوم بهبود و پیشرفت مستمر، مشارکت در پروژه‌ها و مسئولیت و پاسخگویی برای نتایج به دست آمده در میان کارکنان؛ پرورش دادن رهبران در تمام سطوح که در برنامه‌ریزی برای جانشینی رهبران کمک می‌کند؛ ایجاد فرهنگ پرسشگری، ظرفیت انطباقی و به اشتراک‌گذاری دانش؛ افزایش توانایی افراد و تیم‌ها برای پذیرفتن و سازگاری یافتن با تغییرات (مهرا^۲ و همکاران، ۲۰۲۲).

1 Rizki

2 Meher

ابعاد فرهنگ یادگیری سازمانی

ابعاد فرهنگ یادگیری سازمانی عبارتند از:

چشم انداز مشترک:

چشم انداز مشترک برای افراد و سازمان، همانند ستاره‌های آسمان برای یافتن مسیر می باشد. در مدل سنگه داشتن چشم انداز مشترک برای ساخت و پرداخت یک سازمان یادگیرنده اهمیت حیاتی دارد. زیرا این چشم انداز کانون و منبع انرژی و تحرک لازم جهت یادگیری مشترک است. چشم انداز وقتی مشترک است که افراد از آینده مطلوب تصویری مشترک داشته باشند و تعهدی متقابل نسبت به دستیابی به آن داشته و دست در دست یکدیگر بگذارند و هویت مشترکی ایجاد کنند. در این مورد باید خواست واقعی وجود داشته باشد. (آنتونیو، ۲۰۲۲). دلایل متعددی وجود دارد که چرا این چشم انداز مشترک برای تبدیل شدن به سازمان یادگیرنده بسیار مهم هستند:

اول اینکه، چشم انداز مشترک تمرکز و انرژی برای یادگیری را فراهم می سازد.

دوم اینکه، چشم انداز افراد را به عمل سوق می دهد. چشم انداز بیانگر آمال و رویاهای آن ها است و به آن ها معنی می بخشد. سوم اینکه، کشش به سمت هدف مطلوب بالاتر با نیروی حاکم بر وضع موجود مقابله می کند. چشم انداز مشترک، هدف نهایی را ایجاد کرده خطر پذیری و نوآوری را تشویق می کند.

چهارم اینکه، ارزش ها و معانی مشترک، در تعیین نوع دانشی که سازمان ذخیره و منتقل می کند، مهم هستند (مومنی و همکاران، ۱۴۰۰).

فرهنگ یادگیری

هنگامی که گروه، سازمان و جامعه ای ایجاد می شود، پایه های فرهنگ آن ها نیز پی ریزی می شود و در طول زمان و به مرور شکل می گیرد. بنابراین فرهنگ، همیشه و در همه جا حضور دارد. گروه، سازمان و جامعه در طول زمان و به مرور شکل می گیرد. بنابراین فرهنگ، همیشه و در همه جا حضور دارد. گروه، سازمان و جامعه در طول زمان همواره با مشکلاتی روبه رو بوده، و به گونه ای مختلف نسبت به این مشکلات فکر، احساس و عمل کرده است. بر این اساس، افراد، گروه ها و ملت ها در برابر مشکلات مشترکی قرار می گیرند که برای حل آن ها به همکاری و تشریک مساعی نیاز دارند. اعضای هر جامعه، سازمان یا گروه، هنگام حل مشکلات مربوط به انطباق با محیط خارجی و یکپارچگی داخلی به نوعی، دقیقاً به یادگیری دست می زنند و بدین ترتیب در طول زمان پاسخ هایی که از این طریق به مشکلات مربوط می دهند، فرهنگشان شکل می گیرد (قاسم آبادی و همکاران، ۱۴۰۰).

به عبارت دیگر فرهنگ سازمان یا گروه را می توان پاسخ های مبتنی بر یادگیری تلقی کرد که آن ها به مسائل انطباق با محیط خارجی و مشکلات یکپارچگی داخلی تلاش می کنند، ناخودآگاه به یادگیری اقدام کرده اند. به این دلیل که از جهت نظریه پردازی، یادگیری و حل مسائل نه تنها متفاوت نیستند بلکه باید گفت که دیدگاه های متفاوت، فرایند اساسی یکسانی دارند. همانطور که ملت ها فرهنگ های متفاوتی دارند، سازمان ها نیز شیوه های متمایزی برای اعتقاد داشتن، اندیشیدن و عمل کردن دارند که به وسیله نمادها، قهرمانان، شعایر، ایدئولوژی و ارزش ها شناسایی می شوند (بلیاس، ۲۰۲۱).

کار و یادگیری گروهی

کار و یادگیری گروهی تأکیدش بر اهمیت هم راستایی نیروها و کارکنان سازمان است تا از به هدر رفتن انرژی جلوگیری شود. یادگیری جمعی عبارت است از فرآیندی که طی آن ظرفیت اعضای گروه توسعه داده شده و به گونه ای همسو شود که نتایج حاصله آن چیزی باشد که همگان واقعاً طالب آن بوده اند. این یادگیری بر یک قاعده استوار است و آن عبارت از قاعده آرمان مشترک است، در عین حال رکن اصلی دیگر، قابلیت های شخصی است، زیرا گروه های توانا از افراد توانا تشکیل شده اند، اما آرمان مشترک و استعداد فردی به تنهایی کافی نیست جهان مملو از گروه هایی از افراد با لیاقت است که برای مدت زمانی دارای یک خواسته و آرزوی مشترک بوده اند و پس از آن به واسطه شکست در یادگیری از بین رفته اند (کوهن، ۱۴۰۰).

به اشتراک گذاشتن دانش

انتقال و توزیع دانش، انتقال سازمانی و فناوری‌های داده‌ها، اطلاعات و دانش را در برمیگیرد. ظرفیت سازمان برای جابجایی دانش، بیانگر قابلیت انتقال و به اشتراک گذاشتن قدرت است که لازمی موفقیت شرکت می باشد، دانش باید به دقت و به سرعت در سراسر سازمان یا حوزه های شرکت توزیع شود. بازاریابی دانش ممکن است کنترل شده یا اتوماتیک باشد. بازاریابی کنترل شده از رکوردها و حافظه های فردی و گروهی استفاده می کند، بازاریابی اتوماتیک، به وسیله حوادث یا موقعیت های مختلفی آغاز می شود. برخی محققان اظهار کرده اند که اطلاعاتی که از حافظه ی سازمانی بازاریابی شده است شاید شباهت کمتری با منابع اصلی داشته باشد. این امر ناشی از ماهیت تحولی فرایندهای بازاریابی و ذخیره، تلفیق طبیعی حافظه انسانی، تأثیر فیلتر های ادراکی و فقدان توجهی های پشتیبانی است. بنابراین توجه به این موارد برای توسعه ی حافظه ی شرکت و فرآیندهای طراحی که به منظور کسب اطمینان از دقت و به موقع بودن بازاریابی دانش انجام می گیرد، مهم است (مرشدی تنکابنی، ۱۴۰۰).

دستیابی به موقع به اطلاعات مورد نیاز، حافظه ی بلند مدت فرد را توسعه دهنده بار اضافی حافظه را کاهش می دهد. پایه ی دانش شرکت، اطلاعات را در یک مکان مرکزی یکپارچه می کند. از این رو رهایی حافظه ی کاری فرد از داده های بی ارزش، فضای اشغال شده را کاهش می دهد. این امر، شرایط مناسبی را برای به اشتراک گذاشتن سریع دانش و حفظ و رشد دانش جمعی آن، ایجاد می کند. (در نتیجه) زمان های مقرر بین یادگیری و به کارگیری دانش در سراسر سازمان، کوتاه می شود. همچنین، سرمایه ی انسانی، از طریق فرایندهای کاری هوشمند، سهل الوصول و ساختار یافته، مولدتر خواهد شد. هنگام ساختار دهی دانش، توجه به این نکته مهم است که اطلاعات چگونه و چرا به وسیله گروه های مختلف افراد بازاریابی خواهد شد. سیستم های ذخیره ای موثر و کارکردی دانش با عناصر زیر طبقه بندی می شوند:

- نیازهای یادگیری

- اهداف کاری

- تخصص کاربر

- کارکرد یا کاربرد اطلاعات

- مکان و روش ذخیره ی اطلاعات (بابایی و همکاران، ۱۴۰۰).

توسعه شایستگی های کارکنان

شایستگی در ادبیات منابع انسانی، مجموعه ای است از دانش، مهارت های و رفتارهای قابل سنجش و قابل مشاهده که در موفقیت یک شغل یا پست سهیم هستند. امروزه مدیریت کارکنان دانشگر و سازمان های یادگیرنده کار ساده ای نیست. با اصول و قواعد سنتی نمی توان کارکنان دانش آفرین را مدیریت کرد. لازم است اصول و مبانی مدیریت بر فرهیختگان و شایستگان را آموخت و به کار گرفت. کسب مزیت رقابتی در گرو پرورش و مدیریت منابع انسانی سازمان است. از طریق تولید دانش می توان سازمان دانش مدار را ایجاد و توسعه داد. کارکنان پرورش یافته توان تبدیل دانش به محصولات، کالا و خدمات را دارند و برای سازمان سودآوری تولید می کنند. برای مدیریت مناسب منابع انسانی بایستی سطح دانش، اطلاعات، مهارت ها و قابلیت های کارکنان را ارتقا داد و در آنان شایستگی ایجاد کرد. توسعه منابع انسانی با آموزش های زیاد حاصل نمی شود، بلکه بایستی توسعه منابع انسانی به صورت برنامه ریزی شده و نظام مند عمل کند (آنتونیو، ۲۰۲۲). چرخه حیات شایستگی، مجموعه ای از چهار مرحله کلان است که هدف آن، ارتقا و توسعه مستمر شایستگی های فردی و سازمانی است. این چهار مرحله کلان عبارتند از ترسیم شایستگی، تشخیص شایستگی، توسعه شایستگی و نظارت بر شایستگی. هدف از ترسیم شایستگی آماده کردن سازمان جهت بازنگری بر کلیه شایستگی های لازم برای انجام اهدافش است که به وسیله طرح تجاری سازمان، الزامات پروژه، نیازهای گروه و نیازهای نقش شغلی تعریف می شوند. سطح تخصصی لازم برای هر شغلی در این مرحله بخوبی تعریف می شود. مرحله دوم، تشخیص شایستگی است که به معنی نمونه ای از وضعیت موجود شایستگی و سطح تخصصی مشابهی است که هر یک از

کارمندان دارا هستند. تحلیل شکاف مهارت نیز در این مرحله ضروری است تا شکاف بین تعداد و سطح شایستگی هایی که کارکنان دارای آن هستند در مقایسه با تعداد و سطح شایستگی های لازم برای سازمان با توجه به نقش شغلی آن ها، تعریف شود. توسعه شایستگی مرحله سوم است و آن برنامه ریزی فعالیت ها است، چنانکه تعداد و سطح تشخیص شایستگی هایی که کارکنان باید داشته باشند را براساس دو مرحله ی قبلی و تجزیه و تحلیل شکاف مهارت، افزایش دهد. آخرین مرحله، نظارت بر شایستگی هاست یعنی ارزیابی مداوم نتایج تحقق یافته، به وسیله مرحله توسعه شایستگی (مومنی و همکاران، ۱۴۰۰).

- قصد ترک شغل^۱

ترک شغل به شکل های مختلف پویائی نیروی کار در درون سازمان و سرنوشت نهائی یک سازمان را تحت تأثیر قرار می دهد. به باور استال ورث ترک خدمت برای سازمان، هزینه های زیادی دارد، زیرا اغلب سازمان ها برای دستیابی به نیروی انسانی کارآمد و موثر، سرمایه گذاری های زیادی در حوزه های گزینش، آموزش و رشد و گسترش نیروی انسانی صرف می نمایند. ترک خدمت در بطور کلی، منعکس کننده علاقه کارکنان به جستجوی مشاغل جایگزین و ترک سازمان است (میرگلوی بیات و کبیری فر، ۱۳۹۹).

امروزه، ترک خدمت به عنوان یکی از چالش های مهم در تمامی سازمان ها، بدون در نظر گرفتن نوع سازمان مطرح است. صاحب نظران علم اقتصاد و مدیریت منابع انسانی بر این باور هستند که هزینه های ترک خدمت کارکنان زبده و متخصص برای سازمان زیاد و حتی در مواردی جبران ناپذیر است. ضایعات معنوی ناشی از ترک خدمت مانند از دست رفتن تجارب و کاهش بهره مندی از خرد جمعی، کاهش تعهد، انگیزه و اخلاق کاری در میان کارکنان باقی مانده از مواردی است که قابل اندازه گیری نیست. هزینه های ترک خدمت همچنین، شامل موارد دیگری چون هزینه های جذب و بکارگیری مجدد افراد انتخاب و آموزش آنها، کاهش بازدهی تا هنگامی که فرد جایگزین وارد سازمان شده و خبره و ماهر شود. صرف زمان و اعتبار برای جبران کاستی ها و غیره است (اولیر^۲ و همکاران، ۲۰۲۱). بنابراین شناسایی عوامل موثر بر ترک شغل (خدمت) کارکنان و روش های رفع و تعدیل آن برای سازمانها بسیار اساسی و مهم می باشد.

- تعاریف و مفاهیم ترک شغل (خدمت)

تمایل به ترک خدمت به عنوان میزان حرکت فرد به سمت خروج، از محدوده عضویت یک سیستم اجتماعی، که آغازگر آن خود فرد می باشد، تعریف می شود. برخلاف ترک شغل حقیقی، تمایل به ترک شغل، آشکار نمی باشد. تمایلات، اظهار عباراتی در مورد یک رفتار خاص مورد علاقه می باشند تمایل به ترک شغل به صورت فکرکردن به احتمال ذهنی این مسئله تعریف می شود که فردی در طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش نیازهای اصلی ترک شغل حقیقی می باشد. ترک خدمت، به معنای جدا شدن فرد از سازمانی است که در آن کار می کند، تعریف می شود (سید و الشفیعی^۳، ۲۰۲۱). قصد و تمایل به ترک خدمت، به عنوان میل و اشتیاق آگاهانه برای ترک سازمان و استعفا تعریف می شود که الزاماً به استعفا و ترک واقعی منجر نمی شود. بلکه، به احتمال ترک رابطه با سازمان در آینده نزدیک اشاره دارد. ترک خدمت معمولاً به تصمیم و یا اقدام فرد برای خروج از سازمان اطلاق می گردد، به عبارتی ترک خدمت تغییر در عضویت فرد در سازمان می باشد که طیف وسیعی را شامل می گردد ولی مهمترین وجه تمایز میان ترک خدمت اختیاری و ترک خدمت اجباری کارمند در سازمان است (حمزه هرندی، ۱۳۹۹). ترک خدمت اجباری اصولاً به مواردی اطلاق می گردد که، نظارت بر آن در اختیار سازمان نمی باشد مانند: بازنشستگی، انتقال به دلیل ازدواج، ادامه تحصیل؛ و ترک اختیاری خدمت به مواردی گفته می شود که نظارت بر آن می تواند در اختیار سازمان باشد و معمولاً علت آن از شرایط موجود سازمان ناشی می گردد. تمایل به ترک خدمت ادراک فرد نسبت به ترک خدمت می باشد، اگرچه فرد در حال حاضر در موقعیت شغلی خود مانده باشد. میل به ترک خدمت مترادف

1 Turnover

2 Uhlir

3 Said & El-Shafei

ترک خدمت پیش بینی شده است که به معنی احتمال ترک موقعیت شغلی توسط فرد می باشد. تعریف ترک خدمت پیش بینی شده، درجه ای است که فرد فکر می کند یا عقیده دارد که موقعیت فعلی اش را داوطلبانه ترک خواهد کرد. تمایل به ترک خدمت میزان حرکت فرد به سمت خروج از محدوده عضویت یک سیستم اجتماعی، که آغازگر آن خود فرد می باشد، تعریف می شود. برخلاف ترک شغل حقیقی، تمایل به ترک شغل، آشکار نمی باشد. تمایلات، ابراز عقیده‌های در مورد یک رفتار خاص مورد علاقه می باشند. تمایل به ترک شغل به صورت فکر کردن به احتمال ذهنی این مسئله تعریف می شود که فردی در طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش نیازهای اصلی ترک شغل حقیقی می باشد. نتایج تحقیقات مختلف نشان دهنده شواهدی برای اهمیت فراوان تمایل به ترک شغل در بررسی رفتار ترک شغل فردی می باشند. تمایل به ترک شغل در فرد موجب توجه و ارزیابی گزینه های شغلی مختلف می شود (شاهرخ نیا و ریوندی، ۱۳۹۹).

- عوامل زمینه ساز ترک شغل

عوامل زمینه ساز ترک شغل به شرح زیر است

• نقش عوامل فردی در تمایل به ترک شغل

پژوهش های متعددی گزارش کرده اند که بین متغیرهای سن و استخدام رسمی با تمایل به ترک شغل رابطه منفی وجود دارد، به این معنی که با افزایش سن از میزان تمایل به ترک شغل کاسته می شود و بیشترین میزان ترک شغل در یک سال اول استخدام اتفاق می افتد و کارکنانی که سازمان را ترک می کنند معمولاً سابقه استخدام کوتاهی دارند. علاوه بر آن، کارکنان رسمی کمتر از کارکنان غیر رسمی تمایل به ترک سازمان دارند (بروز^۱ و همکاران، ۲۰۲۱). سطح تحصیلات با تمایل به ترک شغل رابطه مثبت دارد و افراد با تحصیلات بالا بیشتر از افراد با تحصیلات پایین، تمایل دارند که شغل خود را ترک کنند به عبارت دیگر کارکنانی که دارای تحصیلات بالایی هستند در صورتی که احساس کنند که به تخصص آنها احترام گذارده نمی شود، احتمال بیشتری وجود دارد که سازمان را ترک کنند (لین^۲ و همکاران، ۲۰۲۱). افرادی که به لحاظ شغلی در طبقه غیرمدریستی قرار دارند، در مقایسه با افرادی که در این طبقه قرار دارند (طبقه مدیریتی) تمایل بیشتری دارند که شغل خود را ترک کرده و به سازمان دیگری بروند. مطالعات انجام گرفته در زمینه ارتباط بین جنسیت و تمایل به ترک شغل به نتایج بسیار متناقضی منجر شده است. برای مثال، نتایج به دست آمده نشان می دهد که زنان در مقایسه با مردان تمایل بیشتری به ترک شغل دارند و دو برابر بیش از مردان، شغل خود را ترک می کنند. پژوهشهای انجام گرفته نشان می دهد که تمایل به ترک شغل با میزان پایه حقوق در لحظه شروع خدمت فرد در سازمان و همچنین متناسب بودن مزایای پرداختی با شایستگی های فردی مرتبط است و بیشترین میزان تمایل به ترک شغل در سازمانهایی وجود دارد که میزان پایه حقوق آنها در مقایسه با شغل های مشابه در سازمان های دیگر پایین است و همچنین دارای سرپرستانی تازه کار و نا آشنا با محیط کاری هستند (مهران فرد، ۱۳۹۹).

• نقش تعهد سازمانی در تمایل به ترک شغل

پژوهش های صورت گرفته نشان می دهد که کاهش تعهد سازمانی کارکنان می تواند موجبات تمایل به ترک شغل را در آنان فراهم آورد تعهد سازمانی، تمایل به بقا و تلاش بسیار زیاد ژبرای سازمان و همچنین پذیرش ارزشها و اهداف سازمان می باشد. پیشتر، پژوهشگران، خشنودی شغلی را به عنوان عامل اصلی ترک شغل محسوب می کردند؛ اما، پژوهش های اخیر نشان داد که تعهد سازمانی نیز بر تمایل به ترک شغل تاثیر می گذارد، نتیجه ای که قبل از آن حاصل نشده بود. همچنین، آنها به این نتیجه رسیدند که در مقایسه با خشنودی شغلی، تعهد سازمانی بهتر می تواند ترک شغل کارکنان را پیش بینی نماید (اسماعیل زاده، ۱۳۹۹).

1 Burrows

2 Lin

نظریه پردازان، یک مدل سه وجهی را برای تعهدسازمانی فرض می‌کنند در مدل سه وجهی، تعهد سازمانی از سه وجه، عاطفی، مستمر و تکلیفی یا هنجاری تشکیل یافته است. تعهد عاطفی، نشانگر وابستگی عاطفی کارکنان برای تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت های سازمانی است. همچنین تعهد مستمر شامل تعهدی است برای ادامه فعالیت در سازمان و عدم تمایل به ترک آن به دلیل زیان هایی که از ترک سازمان نصیب فرد می شود و سرانجام تعهد هنجاری شامل الزام اخلاقی مبنی بر ضرورت ماندن در سازمان است. نتایج پژوهش ها نشان می دهد که از میان مثلث تعهدسازمانی، تعهد عاطفی رابطه بیشتری با تمایل به ترک شغل دارد و با افزایش آن میزان تمایل به ترک شغل کمتر می شود (آروند، ۱۳۹۸).

• نقش خشنودی شغلی در تمایل به ترک شغل

ارتباط بین ترک شغل و خشنودی شغلی یکی از مفاهیمی است که به صورت گسترده مورد پژوهش قرار گرفته است بین خشنودی شغلی و ترک شغلی رابطه منفی وجود دارد و احتمال بیشتری وجود دارد، شاغلینی که خشنودی شغلی پایینی دارند، شغل خود را ترک می کنند؛ زیرا عدم خشنودی شغلی می تواند منجر به فرسودگی شغلی شده و کارکنان را وادار به ترک شغل نماید ولی به نظر می رسد که خشنودی شغلی تنها درصد بسیار کمی از واریانس تمایل به ترک شغل را تبیین می کند (آیالو و ورکینه^۱، ۲۰۲۰). بررسی دقیق تر، پیرامون تحقیقات انجام شده در خصوص خشنودی شغلی نشان می دهد که خشنودی کلی از شغل به عنوان یک مفهوم عام در تمایل به ترک شغل، تاثیر دارد. با وجود این، برخی از تحقیقات جنبه های اختصاصی تر خشنودی شغلی را (برای مثال خشنودی از حقوق، سرپرستی و ماهیت کار) در ترک شغل موثر می دانند. سرپرستان، نقش بسیار مهمی را در تمایل به ترک شغل ایفا می کنند و در حقیقت نوع رفتار آنها تعیین می کند که کارکنان در سازمان بمانند و یا آن را ترک کنند؛ این بدان معنی است که بقیه عوامل مرتبط با خشنودی شغلی نقش ضعیف تری را ایفا می نمایند (پازوکی و نجفیانی، ۱۳۹۸).

• نقش تناسب بین ارزشهای فردی و سازمانی در تمایل به ترک شغل

پژوهشگران جهت تبیین دقیق تری از دلایل تمایل به ترک شغل کارکنان، تناسب بین ارزشهای فردی و سازمانی را نیز مورد مطالعه قرار داده اند. نتایج نشان می دهد، افرادی که ارزشهای فردی شان با ارزشهای سازمانی تجانس بیشتری دارد، تمایل دارند که خشنودی شغلی و تعهد سازمانی بیشتری از خود نشان دهند و در مقابل، اگر میزان تجانس بین ارزشهای فردی و سازمانی کاهش پیدا کند، کارکنان تمایل بیشتری به ترک سازمان پیدا می کنند. همچنین نتایج نشان می دهد که سازگاری ارزشهای فردی و سازمانی می تواند سبب پیش بینی ترک شغل در دو سال آینده شود. بیشتر مطالعات انجام شده در ارتباط با تناسب ارزشهای فرد سازمان، حول هفت ارزش فردی و سازمانی، شامل پیشرفت مدار بودن، به لحاظ اجتماعی پاسخگو بودن، حمایت مدار بودن، تاکید بر خلاقیت و نوآوری، تاکید بر پاداش ها، عملکرد مدار بودن و تمایل به ثبات و یکنواختی، متمرکز شده اند (شین^۲ و همکاران، ۲۰۲۰).

- هزینه های ترک شغل

هزینه های ترک خدمت کارکنان را می توان به شرح ذیل تشریح نمود:

۱- هزینه های مربوط به پست بلا تصدی: شامل هزینه های مربوط به مصاحبه خروج، هزینه های اداری قطع حقوق و دستمزد و استعفا، هزینه دانش و مهارت از دست رفته.

۲- هزینه های استخدام کارکنان جدید: شامل هزینه آگهی و پست، هزینه کارمندیابی (بررسی سوابق کاری، مصاحبه استخدامی، اجرای آزمون های استخدامی برای بررسی مهارتها و استعدادها) و هزینه ورود یک فرد جدید به سازمان (تشکیل پرونده استخدامی- اداری، صدور کارت شناسایی).

1 Ayalew & Workineh

2 Shin

۳- هزینه‌های آموزش: شامل هزینه معارفه و توجیه کارکنان تازه وارد، هزینه‌های صرف شده برای آموزش مهارت‌های مورد نیاز (جزوات، کتاب‌ها، حق‌التدریس مدرسین)، حقوق و مزایای شاغل تازه وارد تا زمانی که برای کار آماده شود، هزینه ساعات صرف شده برای تعیین وظایف و تشریح کار به کارکنان تازه وارد.

۴- هزینه‌های کاهش بهره‌وری: هزینه بهره‌وری پایین کارکنان تازه استخدام، هزینه اشتباهات احتمالی کارکنان تازه وارد، هزینه تکمیل طرح‌های در اختیار کارکنان کلیدی پس از استعفای آنان (بشیری و یوسفی، ۱۳۹۸).

رفتار درون‌نقشی

عملکرد درون‌نقشی به آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می‌شود که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان بیان می‌شود و مورد تشویق سازمان قرار می‌گیرد. سازمان‌ها برای موفقیت به کارمندی نیاز دارند که فراتر از وظایف معمول خود انجام وظیفه کرده و عملکردی فراتر از سطح انتظار از خود ارائه نمایند. بسیاری از محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه بین رفتار شغلی و کارایی سازمانی اکثراً به رفتارهای درون‌نقش توجه کرده‌اند (گوپتا، ۲۰۲۲). رفتارهای درون‌نقش به آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می‌شود که منطبق با شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمانی بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان ارزیابی و پاداش‌دهی می‌شوند. این رفتار ناظر بر کارها، وظایف و مسئولیت‌های رسمی مانند آن‌چه در شرح آمده، می‌باشند. رفتارهای درون‌نقش آن دسته از رفتارهایی است که قوانین و رویه‌های سازمانی، کارمندان را وادار به پیروی و رعایت آنها کرده است در واقع می‌توان گفت؛ رفتار درون‌نقش بر اساس قوانین و عملکرد سازمان بوده و اگر کارکنان در تلاش به منظور اجرای این رفتارها قصور نمایند، مورد سرزنش سازمانی قرار گرفته و از دستیابی به پاداش‌های سازمانی محروم می‌گردند (بذرافکن و کاظمی، ۱۳۹۸). عملکرد درون‌نقشی مرتبط با الزامات و مشخصات رسمی شغل است. عملکرد درون‌نقشی یک عملکرد مستمر است که برای ادامه کار و اشتغال الزامی بوده و توسط سیستم رسمی پاداش سازمان شناسایی می‌شود. برخی محققان، واژه گستره شغلی درک شده را برای تمایز بین دو دسته از رفتارهای درون‌نقش و فرانش به کار برده و بیان نموده‌اند که هر چه کارمند، دامنه شغل را گسترده‌تر درک نماید، فعالیت‌های بیشتری را به عنوان فعالیت‌های درون‌نقش انجام خواهد داد (پارک و همکاران، ۲۰۲۱). این فرض بر این نکته تأکید دارد که عامل تعیین‌کننده مهم در این فعالیت، رفتار شهروندی کارکنان است و به چگونگی گستردگی مسئولیت‌های شغلی کارکنان مربوط می‌شود. رفتارهای درون‌نقش را می‌توان این‌گونه تبیین کرد؛ رفتارهای درون‌نقش رفتارهای اجباری هستند که:

۱. در شرح وظایف و شرح شغل کارمند به صورت رسمی گنجانیده شده است.
۲. در سیستم رسمی حقوق، دستمزد و پاداش ذکر شده است.
۳. عدم انجام آن تنبیه و توبیخ در پی دارد (طباطبایی و همکاران، ۱۳۹۶).

در تبیین تمایز بین رفتارهای فرانش و رفتارهای درون‌نقش، محققان معتقد هستند که بین این دو نوع رفتار، تفاوتی اساسی وجود دارد. تفاوت مذکور در پاسخ به این سؤال است که آیا به این رفتارها پاداش داده می‌شود و یا در صورت عدم مشاهده این رفتارها، محرومیت‌هایی اعمال می‌گردد یا خیر؟ رفتارهای درون‌نقش باید همراه با پاداش‌های رسمی درک شوند، چون این رفتارها، رفتارهایی می‌باشند که از نظر سازمانی به آنها پاداش داده می‌شود (الحداد، ۲۰۲۱). محققان برخی از زمینه‌های اثر گذاری رفتار درون‌نقشی در راستای بهبود موفقیت سازمان را شامل موارد زیر دانسته‌اند:

۱. افزایش بهره‌وری مدیریت و کارکنان
۲. آزاد شدن منابع سازمانی برای بهره‌گیری در مقاصد مولدتر
۳. کاهش اختصاص منابع کمیاب جهت وظایفی صرفاً نگهدارنده
۴. کمک به فعالیت‌های هماهنگ‌کنندگی هم‌درون و هم‌درون بیرون‌گروه‌های کاری
۵. تقویت توانایی سازمان برای جذب و نگهداری کارکنان کارآمد
۶. افزایش ثبات عملکرد سازمان

- رضایت شغلی

رضایت شغلی نوعی احساس خشنودی است که در نتیجه دستیابی به هدف‌ها بدست می‌آید و تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که تاثیر مثبت بر عملکرد سازمان‌ها دارد و تحقیقات نشان می‌دهد افرادی که دارای تعهد کمتری هستند خروج از کار و غیبت از کار در آنها بیشتر است. تعهد سازمانی و رضایت شغلی دو عامل مهم در پیشگویی و درک رفتار سازمانی هستند که بررسی آن به سرپرستان در شناسایی مشکلات بالقوه کمک می‌کند. مطالعه براساس پنج معیار اهداف، ارزش‌ها، شخصیت، محیط کاری و مهارت و توانایی نیز نشان داده که تناسب فرد-سازمان می‌تواند موجب افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی شود (ساسانی و صادقی، ۱۳۹۸). از سوی دیگر تعهد سازمانی مبین نیرویی است که فرد را ملزم می‌کند در سازمان بماند و با تعلق خاطر در جهت تحقق اهداف سازمان کار کند. تعهد سازمانی سه عامل را شامل می‌شود: اعتقاد قوی به اهداف ارزش‌های سازمان، تمایل به تلاش قابل ملاحظه به خاطر سازمان و آرزو و خواست قوی برای ادامه عضویت در سازمان. تعهد سازمانی از سه جنبه مورد بررسی قرار می‌گیرد که عبارتند از تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری. تعهد عاطفی مبین وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمانی است؛ تعهد مستمر نشان دهنده تمایل فرد به ادامه فعالیت در سازمان به این علت که بنابر تشخیص وی ادامه فعالیت در سازمان هزینه‌ای کمتر از ترک سازمان به او تحمیل می‌کند و تعهد هنجاری (تکلیفی) نشان می‌دهد افراد در سازمان می‌مانند چون احساس می‌کنند باید بمانند و نباید سازمان را ترک کنند یعنی نوعی احساس دین نسبت به سازمان وجود دارد. بطور کلی تعهد سازمانی حالتی است که فرد، سازمانی را معرف خود بداند و آرزو کند در عضویت آن سازمان باقی بماند (پنگ و همکاران، ۲۰۱۸).

- مفهوم و ابعاد رضایت شغلی

دیدگاه‌ها و مفهوم‌سازی‌های متعدد و گاه متناقضی درباره تعریف «رضایت شغلی» شکل گرفته و توسعه یافته است. برخی از صاحب‌نظران همچون هرزبرگ آن را دارای دو بعد دانسته‌اند. یک گروه عوامل و شرایطی که فقدان آنها موجب عدم رضایت می‌گردد ولی تأمین آنها باعث ایجاد انگیزه شدید و قوی نمی‌شود بلکه فقط از بروز عدم رضایت جلوگیری می‌کند که آنها را عوامل بهداشتی یا مؤثر در حفظ وضع موجود یا عوامل بقا می‌نامند (گان و همکاران، ۲۰۲۰). به زعم هرزبرگ این عوامل عبارت است از: طرز تلقی و برداشت کارکنان، شیوه اداره امور، خط مشی‌های سازمان، ماهیت و میزان سرپرستی، امنیت کاری، شرایط کاری، مقام و منزلت، سطح حقوق و دستمزد، استقرار روابط متقابل دو جانبه، سرپرستان، همگنان و مرئوسان و زندگی شخصی کارکنان. نبود این عوامل ممکن است چنان کارمندان را دچار عدم رضایت سازد که سازمان را ترک کرده و موجودیت آن را به مخاطره اندازند. از اینرو هرزبرگ این عوامل را برای تأمین و حفظ بهداشت و سلامت سازمان لازم دانسته است. دسته دوم عوامل مؤثر در ایجاد انگیزه هستند که وجود آنها موجب انگیزش و رضایت افراد ولی فقدان آنها تنها عدم رضایت ضعیفی را تولید می‌کند. به نظر هرزبرگ عوامل مؤثر در ایجاد انگیزه عبارت است از: موفقیت کاری، شناخت و قدردانی از افراد و کار آنها، پیشرفت و توسعه شغلی، رشد فردی و ماهیت کار و وظایف محوله (صالح آبادی، ۱۴۰۰). برخی دیگر رضایت را تک بعدی و شامل پاسخ به این دو پرسش دانسته‌اند که: اولاً در حال حاضر چه قدر از شغل خود راضی هستید و ثانیاً تا چه حد از شغل خود رضایت می‌خواهید؟ به اعتقاد بسیاری از اندیشمندان صاحب نظر تفاوت بین آنچه فرد در حال حاضر دارد با آنچه به دنبال آن است، می‌تواند شاخصی از رضایت شغلی باشد. برخی نیز معتقدند که پژوهشگران حوزه‌هایی چون روان شناسی مشاوره تمایل دارند «رضایت شغلی» را به تفاوت بین آنچه فرد داراست، در برابر آنچه خواستار آن است تعریف کنند (برنارتو، ۲۰۲۰). دسته سوم معتقدند بسیاری از مفهوم‌سازیها و تعاریف رضایت شغلی دربر دارنده نوعی فرآیند ارزشیابی است. رضایت شغلی حالت هیجانی خوشایند و مثبتی است که ناشی از ارزشیابی شغلی یا تجربه‌های شغلی فرد است. به عبارت دیگر رضایت شغلی گستره‌ای است که در آن محیط کاری، تقاضاهای فرد را برآورده می‌کند. رابینز معتقد است رضایت شغلی حاصل تفاوت میان تعداد پاداش‌هایی است که فرد دریافت می‌کند با مقدار پاداشی که فکر می‌کند باید دریافت کند. به عبارتی می‌توان آن را یک

فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۲، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۳، مقاله پژوهشی، صفحات ۱۴۱-۱۱۹

فرآیند ارزشیابی تعریف کرد که آنچه را که یک فرد دارد در برابر آنچه خواستار آن است، مورد بررسی قرار می‌دهد (جوآندیا و همکاران، ۱۴۰۰).

- پیشینه تحقیق

خلاصه نتایج تحقیقات انجام شده در خصوص موضوع تحقیق در جدول شماره ۱ ارائه گردیده است:

جدول ۱: خلاصه نتایج تحقیقات داخلی خارجی

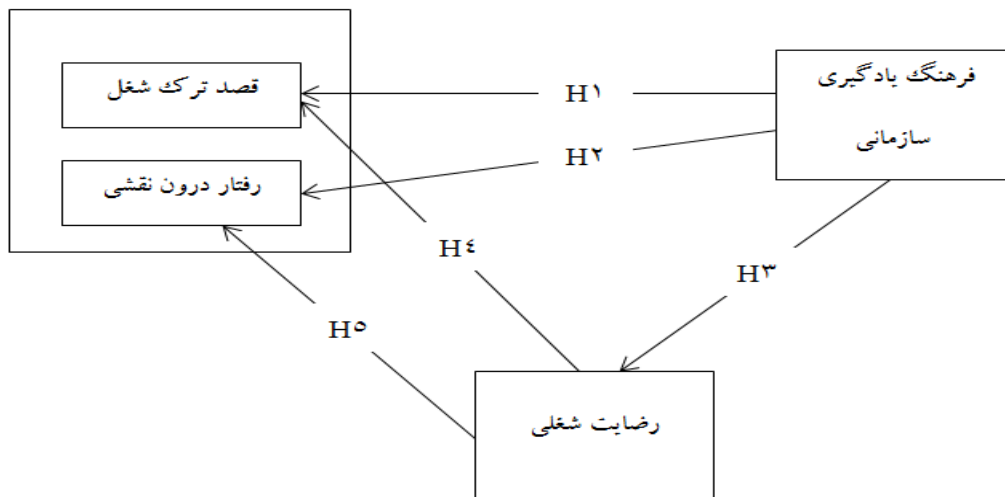
نویسندگان و سال	عنوان	نتایج
آل طه و اکبری (۱۴۰۰)	تأثیر سرمایه روانشناختی و جو ارائه خدمات به کارکنان در تمایل به ترک شغل با توجه به نقش میانجی‌گری اشتیاق و رضایت شغلی	یافته‌های پژوهش آنها نشان داد جو ارائه خدمات و سرمایه روانشناختی بر اشتیاق شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین اشتیاق شغلی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معنادار و بر تمایل به ترک خدمات تأثیر منفی و معناداری دارد. رضایت شغلی نیز بر تمایل به ترک خدمت تأثیر منفی و معنادار دارد. نقش میانجی‌گری اشتیاق شغلی و رضایت شغلی نیز تأیید گردید.
قاسم پور گنجی و همکاران (۱۴۰۰)	تأثیر توانمندسازی کارکنان، حمایت سازمانی و جو اخلاقی بر قصد ترک شغل: نقش میانجی‌گری رضایت شغلی	نتایج نشان می‌دهد رضایت شغلی تأثیر منفی بر قصد ترک شغل دارد. علاوه بر این، تأثیر مثبت توانمندسازی کارکنان، جو اخلاقی و حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی و تأثیر منفی جو اخلاقی و حمایت سازمانی ادراک شده بر قصد ترک شغل مورد تأیید قرار گرفت. همچنین نتایج از نقش میانجی‌گری رضایت شغلی در تأثیر جو اخلاقی و حمایت سازمانی ادراک شده بر قصد ترک شغل پشتیبانی می‌کنند.
آقامیرزا محلی، طبری و فلاح (۱۳۹۹)	رابطه بین فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی اعضای هیئت علمی	این پژوهش نشان داد که هر چهار نوع فرهنگ سازمانی بر طبق مدل دنیسون با رضایت شغلی رابطه معناداری دارند که از آن میان، فرهنگ ماموریتی بالاترین همبستگی، و فرهنگ سازگاری پایین‌ترین همبستگی را با شاخص رضایت شغلی داشته‌اند. تحلیل رگرسیونی نشان داده است که فرهنگ ماموریتی بهترین پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی بوده و فرهنگ درگیر شدن در کار پس از فرهنگ ماموریتی پیش‌بینی‌کننده بهتری است، ولی فرهنگ یکپارچگی و فرهنگ سازگاری نقش کمتری در پیش‌بینی رضایت داشته‌اند.
معارفی و همکاران (۱۳۹۸)	تأثیر فرهنگ یادگیری سازمانی بر رضایت شغلی و کیفیت رابطه با مراجعین با نقش میانجی‌گری چابکی سازمانی از دیدگاه کارکنان بیمارستان های دولتی شهر اهواز	یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات، نشان داد که مقدار تأثیر فرهنگ یادگیری سازمانی بر رضایت شغلی، کیفیت رابطه با مراجعین و چابکی سازمانی به ترتیب ۰/۵۱۲ و ۰/۵۰۶ و ۰/۶۸۱ می‌باشد و نیز مقدار تأثیر چابکی سازمانی بر رضایت شغلی و کیفیت رابطه با مراجعین به ترتیب ۰/۴۳۹ و ۰/۴۸۴ می‌باشد.
کلبیها و سلیمانی (۱۳۹۸)	تأثیر انطباق‌پذیری مسیر شغلی بر تمایل به ترک شغل کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی‌گری سرپالی متغیرهای رضایت شغلی و استرس شغلی	نتایج نشان داد که رضایت شغلی و استرس شغلی به صورت سرپالی و پیوسته به عنوان متغیر میانجی در رابطه بین انطباق‌پذیری مسیر شغلی و تمایل به ترک شغل عمل می‌نمایند. در این رابطه نقش میانجی رضایت شغلی تأیید و نقش میانجی استرس شغلی تأیید نشده و همچنین رابطه مستقیم انطباق‌پذیری مسیر شغلی و تمایل به ترک شغل تأیید نشده است.
مندعلیزاده و جواهری (۱۳۹۸)	تأثیر استرس و ناامنی شغلی بر قصد ترک شغل ناجیان غریق به واسطه رضایت شغلی	نتایج نشان داد که ناامنی شغلی بر قصد ترک شغل اثر مثبت و معناداری دارد و استرس شغلی بر رضایت شغلی اثر منفی و معناداری دارد. استرس شغلی بر قصد ترک شغل و نیز رضایت شغلی بر قصد ترک شغل تأثیر مثبت دارد ولی این تأثیر معنادار نبود و رضایت

<p>شغلی به عنوان متغیر میانجی نتوانسته است قصد ترک شغل را پیش بینی کند.</p>		
<p>نتایج نشان داد که انزوای شغلی بر خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی دارای اثر مستقیم می باشد. همچنین انزوای شغلی از طریق خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی بر قصد ترک کار دارای اثر غیرمستقیم (میانجی) است. علاوه بر این نتایج نشان داد انزوای شغلی با خودکارآمدی و رضایت شغلی رابطه منفی و با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی داری دارد. در مجموع نتایج پژوهش نشانگر نقش واسطه ای خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در رابطه بین انزوای شغلی با قصد ترک کار در مدیران زن بوده است.</p>	<p>بررسی الگوی ساختاری انزوای شغلی با قصد ترک کار با میانجی گری خودکارآمدی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی مدیران زن مدارس شهرستان آباد</p>	<p>روستا و حیدری (۱۳۹۷)</p>
<p>نتایج بدست آمده از این تحقیق مشخص نمود که شاخص های فرسودگی شغلی، بدبینی و بی کفایتی، تاثیر منفی و معنی داری بر رضایت شغلی دارند، ولی تاثیر خستگی بر رضایت شغلی تایید نگردید. همچنین مشخص شد شاخص های خستگی، بدبینی و بی کفایتی تاثیر مثبت و معناداری بر قصد ترک خدمت کارکنان دارند، در حالی که رضایت شغلی تاثیر منفی و معناداری بر قصد ترک خدمت کارکنان دارد. نقش مثبت و معنی دار رضایت شغلی به عنوان میانجی بین فرسودگی شغلی و قصد ترک خدمت کارکنان تایید شد. همچنین نقش مثبت و معنادار رضایت شغلی در تاثیر بدبینی بر قصد ترک خدمت کارکنان، و نیز بی کفایتی بر قصد ترک خدمت کارکنان مورد تایید قرار گرفت در حالی که نقش میانجی رضایت شغلی در تاثیر خستگی بر قصد ترک خدمت کارکنان تایید نشد.</p>	<p>تاثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان با در نظرگرفتن نقش میانجی رضایت شغلی</p>	<p>قراخانی و زعفرانچی (۱۳۹۶)</p>
<p>نتایج این پژوهش نشان می دهد که فرهنگ یادگیری سازمانی بر رضایت شغلی اثر معنادار و مثبتی دارد و بر قصد ترک شغل کارکنان اثر معنادار و منفی دارد. همچنین دیگر نتایج تحقیق نشان می دهد رضایت شغلی بر متغیر قصد ترک شغل تأثیر منفی دارد.</p>	<p>بررسی تاثیر فرهنگ یادگیری سازمانی بر رضایت شغلی و قصد ترک شغل کارکنان</p>	<p>ملک زاده و همکاران (۱۳۹۵)</p>
<p>نتایج بیانگر آن است که ذهن آگاهی در محل کار به طور مثبت با رضایت شغلی و به طور منفی با قصد ترک شغل مرتبط است. رضایت شغلی نقش میانجی گیری بین ترک شغل و ذهن آگاهی در محل کار را ایفا می کند.</p>	<p>تاثیر متقابل فرهنگ یادگیری سازمانی و ذهن آگاهی محیط کار بر رضایت شغلی و قصد ترک شغل</p>	<p>لین و همکاران (۲۰۲۱)</p>
<p>رضایت شغلی به عنوان نقش واسطه مطرح گردید و نتایج نشان داد که تاثیر متغیرهای مشارکت کارکنان بر رضایت شغلی و رفتار درون نقشی مثبت است. میان رضایت شغلی و رفتار درون شغلی نیز رابطه مثبت و معنادار برقرار بوده است.</p>	<p>رابطه مشارکت کارکنان، رضایت شغلی و رفتار درون نقشی</p>	<p>ویجایا و همکاران (۲۰۲۱)</p>
<p>نتایج پژوهش نشان داد که کارکنانی که دارای فرهنگ یادگیری سازمانی بالاتر بوده اند، قصد جابه جایی کمتری داشتند. رضایت شغلی تاثیر منفی بر قصد جابه جایی کارکنان داشته اما تاثیر مثبتی بر عملکرد شغلی دارا بوده است. آنان معتقدند که هنگام مواجهه با تغییرات برنامه ریزی شده سازمانی، فرهنگ یادگیری به کارکنان سطح بالاتری از رضایت شغل را می دهد. کارکنانی که سطح رضایت شغلی آنان بالاتر باشد تمایل به انجام وظایف شغلی خود را دارند و تمایل کمتری برای جابه جایی از خود نشان می دهند.</p>	<p>اهداف جابه جایی کارکنان و عملکرد شغلی از یک تغییر برنامه ریزی شده: اثرات فرهنگ یادگیری سازمانی و رضایت شغلی</p>	<p>لاین و هیونگ (۲۰۲۰)</p>

فام و همکاران (۲۰۲۰)	ایجاد انگیزه و نقش فرهنگ یادگیری سازمانی هتل ها بر ارتقاء رفتار درون نقشی	نتایج حاکی از آن است که اقدامات مرتبط با انگیزه کارکنان با رفتار درون نقشی آنان مرتبط است. آنان معتقدند که پاداش ها می تواند بر عملکرد درون نقشی اثر زیادی گذارد و سبب رفتار صحیح شهروندی سازمانی خواهد شد. همچنین نتایج نشان داد که تاثیر مدیریت عملکرد بر این دو متغیر وابسته توسط فرهنگ تعدیل نمی شود.
یوکونگدی و شرسیتها (۲۰۲۰)	تاثیر تعهد عاطفی، رضایت شغلی و استرس شغلی بر قصد ترک شغل در کارمندان بانک نپال	نتایج این پژوهش بیانگر آن است که تعهد عاطفی بر رضایت شغلی تاثیر منفی دارد. استرس شغلی بر قصد ترک شغل دارای تاثیر مثبت بوده است. به طور خاص، رضایت شغلی قوی ترین اثر را بر قصد ترک شغل و به دنبال آن استرس شغلی و تعهد عاطفی داشته است.
وانگ و همکاران (۲۰۲۰)	تاثیر رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل در میان ارایه دهندگان مراقبت های اولیه در چین	نتایج نشان می دهد که رضایت شغلی تاثیر مستقیم و معناداری بر فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل داشته است. فرسودگی شغلی بر قصد ترک شغل دارای اثر مستقیم و معنادار بوده است و رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی اثر غیر مستقیم و معنادار داشته است.

– مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی، الگویی است که بر روابط نظری میان تعدادی از عوامل که در مورد مسأله پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده‌اند، تأکید دارد. این مدل درباره پیوندهای درونی میان متغیرهایی که در پویایی موقعیت مورد بررسی نقش دارند، بحث می‌کند. پدیدآوردن چنین مدل مفهومی به پژوهش گر کمک می‌کند که روابط خاصی را در نظر بگیرد، آن‌ها را بیازماید و درک خود را در زمینه‌های پویایی‌های موقعیتی که قرار است پژوهش در آن صورت گیرد، بهبود بخشد. در پژوهش حاضر، با توجه به مبانی نظری ارائه شده مدل مفهومی به شرح زیر می باشد که در آن فرهنگ یادگیری سازمانی به عنوان متغیر مستقل؛ رضایت شغلی به عنوان متغیر میانجی و قصد ترک شغل و رفتار درون نقشی به عنوان متغیرهای وابسته می باشند. این تحقیق به بررسی رابطه بین فرهنگ یادگیری سازمانی با قصد ترک شغل و رفتار درون نقشی با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی می پردازد.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ جمع آوری اطلاعات و آزمون فرضیه‌ها توصیفی پیمایشی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری شامل ۱۵۰۰ نفر از پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهر گرگان هستند که بر اساس جدول کرجسی-مورگان ۳۰۶ نفر بعنوان حجم نمونه با روش تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت جمع آوری داده‌ها از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی و ابزار پرسشنامه استفاده شده است. بدین منظور گردآوری داده‌های از پرسشنامه ۷ سوالی فرهنگ یادگیری سازمانی، پرسشنامه ۶ سوالی رضایت شغلی، پرسشنامه ۴ سوالی قصد ترک شغل و پرسشنامه ۴ سوالی رفتار درون نقشی لاین و هیونگ (۲۰۲۰) استفاده شده است. همچنین روایی پرسشنامه‌ها به صورت روایی صوری و محتوایی مورد تأیید قرار گرفت و برای محاسبه پایایی پرسشنامه‌ها از شاخص آلفای کرونباخ استفاده شد که با توجه به ضریب بدست آمده (بالای ۰/۷) پایایی پرسشنامه نیز تأیید گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی از قبیل: جداول توزیع فراوانی و نمودارهای توصیفی و همچنین از روش مدل سازی معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل^۱ استفاده شده است.

جدول ۲: تعداد اعضاء جامعه آماری و حجم نمونه به تفکیک بیمارستان

ردیف	بیمارستان	حجم جامعه	حجم نمونه
۱	۵ آذر	۲۸۰	۴۶
۲	صیاد شیرازی	۶۵۰	۱۳۰
۳	دزیانی	۲۱۰	۴۰
۴	حکیم جرجانی	۳۶۰	۹۰
	جمع کل	۱۵۰۰	۳۰۶

یافته‌های پژوهش

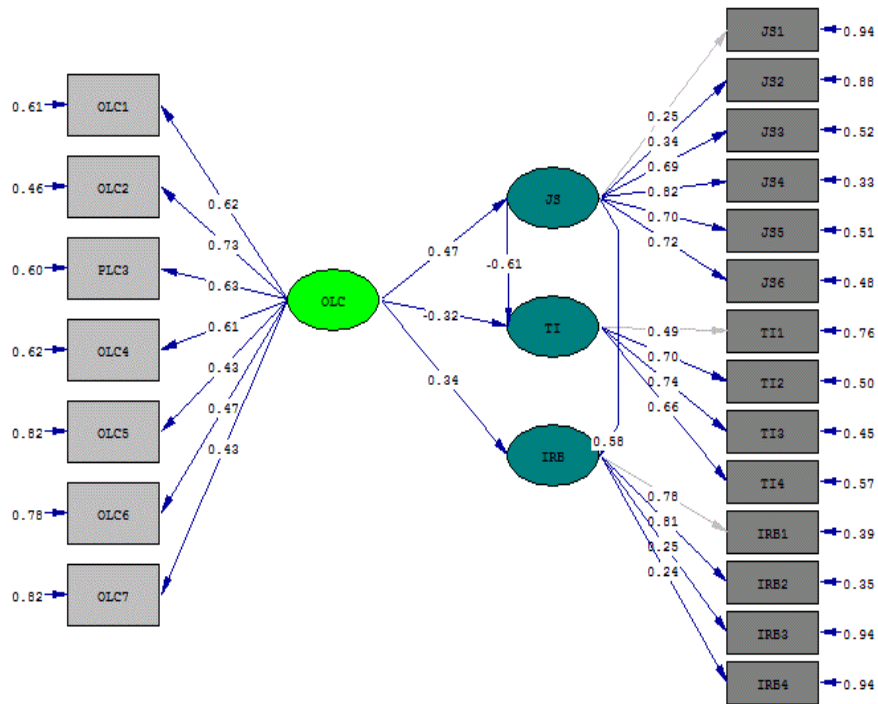
برای آزمون صحت مدل نظری تحقیق و محاسبه ضرایب تأثیر از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری بوسیله نرم افزار لیزرل استفاده شده است. مدل‌یابی معادلات ساختاری یک تکنیک تحلیل چند متغیری بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان دقیق‌تر بسط "مدل خطی کلی" است که به پژوهشگر امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را بگونه همزمان مورد آزمون قرار دهد. مدل‌یابی معادله ساختاری یک رویکرد جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط متغیرهای مشاهده شده و پنهان است. در میان تمامی شیوه‌های تحلیل چند متغیره تنها روش معادلات ساختاری است که همزمان هم از تحلیل رگرسیون چندگانه و هم از تحلیل عاملی استفاده می‌کند. آنچه باعث می‌شود روش معادلات ساختاری روشی قدرتمند و مورد استفاده در میان محققان باشد، این است که علاوه بر ظاهری گرافیکی آن که تفسیر را آسان می‌کند. این روش می‌تواند مجموعه‌ای از روابط میان متغیرها را بصورت همزمان محاسبه کند. همانطور که هیر معتقد است "هیچکدام از روش‌های پیشین نمی‌توانستند همزمان هم مدل اندازه‌گیری را بررسی کنند و هم روابط علی مدل را محاسبه کنند. بطور کلی روش معادلات ساختاری از طریق مجموعه‌ای از معادلات شبیه به رگرسیون چندگانه ساختار روابط درونی متغیرها را آشکار می‌کند. لذا برای پاسخ به پرسش اصلی این تحقیق، از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار lisrel8.8 استفاده شده است.

در این قسمت به بررسی آزمون فرضیه‌های تحقیق با استفاده از نرم افزار Lisrel پرداخته شده است.

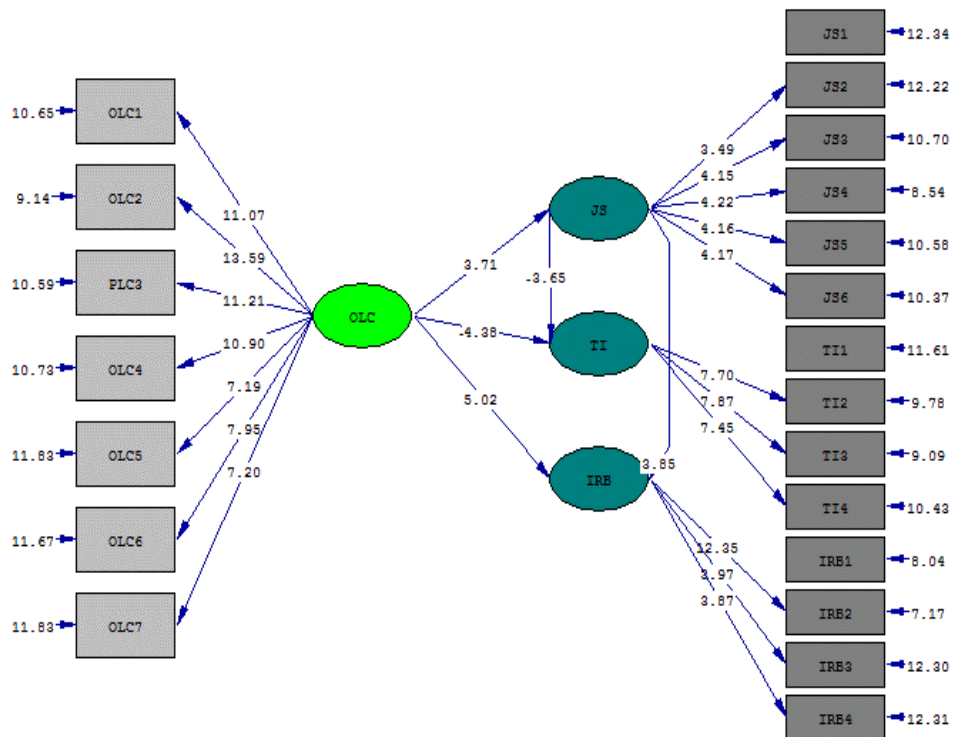
1 Lisrel

فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۲، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۳، مقاله پژوهشی، صفحات ۱۴۱-۱۱۹



شکل ۱. مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد



شکل ۲. مدل ساختاری تحقیق در حالت معناداری

برای برآورد مدل از روش حداکثر احتمال و به منظور بررسی برازش مدل از شاخص نسبت مجذور خی دو بر درجه آزادی $(\frac{x^2}{df})$ ، شاخص برازش تطبیقی (CFI)، شاخص برازندگی (GFI)، شاخص تعدیل برازندگی (AGFI)، شاخص نرم شده برازندگی (NFI)، شاخص نرم نشده برازندگی (NNFI)، خطای ریشه میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) استفاده شد.

جدول ۳: نتایج حاصل از بررسی نیکویی برازش مدل ساختاری تحقیق

شاخص برازش	دامنه مورد قبول	مقدار	نتیجه
$\frac{x^2}{df}$ (شاخص نسبت مجذور خی دو بر درجه آزادی)	< ۳	۲.۷۴	مناسب
CFI (شاخص برازش تطبیقی)	> ۰.۹	۰.۹۳	مناسب
GFI (شاخص برازندگی)	> ۰.۹	۰.۹۵	مناسب
AGFI (شاخص تعدیل برازندگی)	> ۰.۹	۰.۹۴	مناسب
NFI (شاخص نرم شده برازندگی)	> ۰.۹	۰.۹۶	مناسب
NNFI (شاخص نرم نشده برازندگی)	> ۰.۹	۰.۹۴	مناسب
RMSEA (خطای ریشه میانگین مجذورات تقریب)	< ۰.۰۸	۰.۰۷	مناسب

نتایج بررسی شاخص‌های نیکویی برازش مدل ساختاری پژوهش که در جدول شماره ۱ آمده است، نشان‌دهنده برازش مدل است، چرا که میزان کمتر از RMSEA 0.08 نشانگر برازش قابل قبول مدل ساختاری است. همچنین مقادیر GFI، CFI، AGFI، NFI، NNFI همگی بالاتر از ۰/۹ هستند. در جدول زیر ضرایب مسیر و معناداری بین متغیرهای پژوهش آمده است. همانطور که مشاهده می‌شود، ضرایب مسیر برای پنج رابطه در سطح ۰/۰۵ (t بزرگتر از ۱/۹۶ و t کوچکتر از -۱/۹۶) معنادار بدست آمده است.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های تحقیق و بررسی رابطه مستقیم بین متغیرها در جدول شماره ۴ ارائه گردیده است:

جدول ۴: نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل

مسیر	نشان	ضریب مسیر	معناداری	نتیجه آزمون
فرهنگ یادگیری سازمانی --- قصد ترک شغل	OLC -- TI	-۰.۳۲	-۴.۳۸	تایید
فرهنگ یادگیری سازمانی --- رفتار درون نقشی	OLC -- IRB	۰.۳۴	۵.۰۲	تایید
فرهنگ یادگیری سازمانی --- رضایت شغلی	OLC -- JS	۰.۴۷	۳.۷۱	تایید
رضایت شغلی --- قصد ترک شغل	JS -- TI	-۰.۶۱	-۳.۶۵	تایید
رضایت شغلی --- رفتار درون نقشی	JS -- IRB	۰.۵۸	۳.۸۵	تایید

طبق یافته‌های ارائه شده در جدول شماره ۴، کلیه فرضیه‌ها و رابطه مستقیم بین متغیرهای تحقیق تایید گردید. همچنین به منظور بررسی رابطه غیر مستقیم بین متغیرها و تحلیل نقش واسطه‌ای رضایت شغلی از خروجی معادلات ساختاری بهره گرفته شده است. در بررسی روابط میان متغیرها با وجود نقش متغیر واسطه‌ای بایستی اثرات مستقیم و غیرمستقیم مورد بررسی قرار گیرند. اثر غیرمستقیم از ضرب دو مسیر بین متغیر مستقل با متغیر میانجی و متغیر میانجی با متغیر وابسته بدست می‌آید. در

صورتی که اثر غیر مستقیم بیشتر از اثر مستقیم باشد، نقش واسطه‌ای متغیر میانجی پذیرفته می‌شود. نتایج روابط غیرمستقیم در جدول شماره ۵ ارائه گردیده است.

جدول ۵: جدول اثرات مستقیم و غیر مستقیم

اثر غیر مستقیم	اثر مستقیم	مسیر	
		به متغیر	از متغیر
-۰.۲۸	-۰.۳۲	قصد ترک شغل	فرهنگ یادگیری سازمانی
۰.۲۷	۰.۳۴	رفتار درون نقشی	فرهنگ یادگیری سازمانی

بر اساس جدول شماره ۵، اثر مستقیم فرهنگ یادگیری سازمانی و قصد ترک شغل برابر با $0/32-$ است. همچنین اثر غیر مستقیم آنها برابر با $0/28-$ می‌باشد. با توجه به اینکه اثر غیر مستقیم بیشتر از اثر مستقیم آن است. در نتیجه نقش واسطه‌ای متغیر رضایت شغلی در رابطه بین فرهنگ یادگیری سازمانی بر قصد ترک شغل تایید می‌شود. همچنین اثر مستقیم فرهنگ یادگیری سازمانی و رفتار درون نقشی برابر با $0/34+$ است و اثر غیر مستقیم آنها برابر با $0/27+$ می‌باشد. با توجه به اینکه اثر غیر مستقیم کمتر از اثر مستقیم آن است. در نتیجه نقش واسطه‌ای متغیر رضایت شغلی در رابطه بین فرهنگ یادگیری سازمانی بر رفتار درون نقشی تایید نمی‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه نیروی انسانی به عنوان یک دارایی باارزش و محوری برای سازمان‌ها محسوب می‌گردد. سازمان‌ها به منظور کسب سطح بالاتری از عملکرد و موفقیت همواره به دنبال بهره‌گیری حداکثری از این دارایی ارزشمند سازمانی هستند. از این رو، سازمان‌ها به دنبال توانمندسازی نیروی انسانی خود به عنوان یک اصل مهم برای بقا و رقابت در عرصه متغیر کسب و کار کنونی می‌باشند. حوزه بهداشت و درمان برای توسعه موفقیت آمیز خود به منابع انسانی پایدار متکی است، در این بین پرستاران دارایی‌های ضروری به شمار می‌آیند که دانش و تجربه را به عملکرد و رقابت سازمان ارزانی می‌دارند.

فرهنگ یادگیری سازمانی می‌تواند بر روی رضایت شغلی و قصد جابجایی پرستاران تاثیر داشته باشد. هنگامی که کارکنان از توانایی بیشتری برای انطباق با محیط در حال تغییر برخوردار می‌شوند، متقابلاً حس رضایت شغلی نیز در ایشان افزایش می‌یابد، که همین امر انجام کامل مسئولیت‌های شغلی و رفتار درون نقشی بهتر را در پی خواهد داشت. این تحقیق با هدف بررسی رابطه بین فرهنگ یادگیری سازمانی با قصد ترک شغل و رفتار درون نقشی با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در بیمارستان های دولتی شهر گرگان صورت گرفته است. یافته‌های این پژوهش می‌تواند دارای هر دو دسته کاربردهای علمی و کاربردی باشد که به مدیران بیمارستان های دولتی شهر گرگان امکان تهیه استراتژی مناسب برای بهبود عملکرد را می‌دهد.

مطابق جدول شماره ۲ می‌توان گفت ضریب مسیر رابطه میان فرهنگ یادگیری سازمانی و قصد ترک شغل $0/32-$ است. آمار تی برای این ضریب نیز $4/38-$ است و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی‌داری یعنی $1/96$ بدست آمده است. لذا فرضیه اول این تحقیق تایید می‌شود. به عبارت دیگر بین فرهنگ یادگیری سازمانی با قصد ترک شغل رابطه منفی و معکوسی وجود دارد. یافته های ریزکی (۲۰۲۱) و هاشمی و پوراسدی (۱۳۹۸) با نتایج بدست آمده در این تحقیق همسو می‌باشد.

همچنین ضریب مسیر رابطه میان فرهنگ یادگیری سازمانی و رفتار درون نقشی $0/34+$ است. آمار تی برای این ضریب نیز $5/02+$ است و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی‌داری یعنی $1/96$ بدست آمده است. لذا فرضیه دوم این تحقیق تایید می‌شود. به عبارت

دیگر بین فرهنگ یادگیری سازمانی با رفتار درون نقشی رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد. یافته های بذرافکن و کاظمی (۱۳۹۸) و پارک و همکاران (۲۰۲۱) با نتایج بدست آمده در این تحقیق همسو می باشد.

درخصوص فرضیه سوم می توان گفت ضریب مسیر رابطه میان فرهنگ یادگیری سازمانی و رضایت شغلی ۰.۴۷ است. آمار تی برای این ضریب نیز ۳.۷۱ است و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی داری یعنی ۱/۹۶ بدست آمده است. لذا فرضیه سوم این تحقیق تایید می شود. به عبارت دیگر بین فرهنگ یادگیری سازمانی با رضایت شغلی رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد. یافته های جاج و همکاران (۲۰۱۷) و حقانی و شهرکی (۱۳۹۹) با نتایج بدست آمده در این تحقیق همسو می باشد.

همچنین در فرضیه چهارم نیز می توان گفت ضریب مسیر رابطه میان رضایت شغلی و قصد ترک شغل ۰.۶۱- است. آمار تی برای این ضریب نیز ۳.۶۵- است و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی داری یعنی ۱/۹۶ بدست آمده است. لذا فرضیه چهارم این تحقیق تأیید می شود. به عبارت دیگر بین رضایت شغلی با قصد ترک شغل رابطه منفی و معکوسی وجود دارد. یافته های خسرو نژاد و همکاران (۱۳۹۹) و بوامه و همکاران (۲۰۱۸) با نتایج بدست آمده در این تحقیق همسو می باشد.

درخصوص فرضیه پنجم نتایج نشان میدهد که ضریب مسیر رابطه میان رضایت شغلی و رفتار درون نقشی ۰.۵۸ است. آمار تی برای این ضریب نیز ۳.۸۵ است و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی داری یعنی ۱/۹۶ بدست آمده است. لذا فرضیه پنجم این تحقیق تأیید می شود. به عبارت دیگر بین رضایت شغلی با رفتار درون نقشی رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد. یافته های بذرافکن و کاظمی (۱۳۹۸) و الحداد (۲۰۲۱) با نتایج بدست آمده در این تحقیق همسو می باشد.

با بررسی فرضیه ششم نقش واسطه ای متغیر رضایت شغلی در رابطه بین فرهنگ یادگیری سازمانی و قصد ترک شغل تایید گردید. یافته های آل طه و اکبری (۱۴۰۰) و فام و همکاران (۲۰۲۰) با نتایج بدست آمده در این تحقیق همسو می باشد. و نهایتاً بررسی نقش واسطه ای متغیر رضایت شغلی در رابطه بین فرهنگ یادگیری سازمانی و رفتار درون نقشی، عدم تایید نقش واسطه ای متغیر رضایت شغلی را نشان می دهد که یافته های یوکونگدی و شرستهها (۲۰۲۰) و قاسم پورگنجی و همکاران (۱۴۰۰) با نتایج بدست آمده در این تحقیق ناهمسو می باشد.

با توجه به نتایج فوق پیشنهاد می شود برای بهبود یادگیری کارکنان در زمینه هایی که با کار تخصصی آنها مرتبط است، تصمیمات را به صورت گروهی اخذ نمایند. همچنین مدیران می توانند با برگزاری جلسات بحث و گفتگو و تقویت روحیه پرسشگری کارکنان، موجب ارتقا یادگیری سازمانی و در نتیجه کاهش ترک شغل کارکنان شوند. نیز به مدیران پیشنهاد می شود کارکنان یادگیرنده مورد تشویق واقع شوند. که اگر کارکنان برای یادگیری پاداش بگیرند، کمتر در مورد تغییر شغل فکر می کنند و به این ترتیب هزینه جایگزینی نیروی کارآموده به سازمان تحمیل نمی شود. همچنین با تشکیل جلسات آموزشی، فرهنگ تعاون و اعتماد را در کارکنان ایجاد نمایند تا روحیه اعتماد و تعامل در بین کارکنان بیشتر شود. به این ترتیب، کارکنانی که در یک تیم فعالیت می کنند اگر به یکدیگر اعتماد داشته باشند، احتمالاً به دنبال شغل جدیدی در آینده نخواهند بود. همچنین از طریق برگزاری جلسات آموزشی و ترغیب کارکنان به شرکت در این جلسات و استقبال از اظهار نظر آنها فرصت های لازم برای یادگیری و گفت و شنود را ایجاد نمایند. همچنین مدیران می توانند با مشورت با افراد متخصص به منظور استفاده از تجربیات آنها در تجزیه و تحلیل مشکلات و انتقال آنها به دیگران با هدف نهادینه کردن فرهنگ یادگیری در سازمان باعث شوند کارکنان فراتر از وظایف معمول خود انجام وظیفه کرده و عملکردی فراتر از سطح انتظار از خود ارائه نمایند. همچنین به مدیران پیشنهاد می شود برای نهادینه کردن فرهنگ یادگیری، کارکنان تشویق به گرفتن تصمیمات گروهی شوند و تفکر خود را در نتیجه تصمیمات گروهی یا اطلاعات جمع آوری شده مورد تجدید نظر قرار دهند. همچنین به کارکنان بیاموزند که آموخته های خود را در دسترس دیگر همکاران قرار دهند. و برای این کار از سوی مدیران تشویق شوند. به طور معمول، در این شرایط، وظایفی که از کارکنان انتظار می رود و مسئولیت های مشخص شده در شرح شغل خود را به نحو احسن انجام می دهند. علاوه بر این پیشنهاد می شود مدیران جهت برقراری ارتباطات معقول و منطقی بین مسئولان و کارکنان زیرمجموعه تلاش نمایند و سعی کنند ارتباط سالم و صادقانه را جزئی از فرهنگ سازمانی خود کنند تا آسایش کارکنان بیشتر شده و رضایت شغلی شان نیز

افزایش یابد. مدیران باید یک مسیر شغلی شفاف ارائه دهند زیرا، اینکه کارمندان بدانند چه چیزی در آینده شغلی انتظارشان را می‌کشد، رضایت شغلی آنان افزایش می‌یابد. همچنین پیشنهاد می‌شود، شرایط را برای کارمندان مساعد نمایند به این معنی که کارمندان شرایط محیطی کاری مناسب داشته باشند مانند اینکه فضایی برای استراحت کوتاه مدت و همچنین زمان منعطف کاری و قابل انجام و یا در صورت نیاز امکان مرخصی با حقوق داشته باشند. با داشتن کارکنان راضی و مشتاق به شغل، کارکنانی که در هدف سازمانی انگیزه دارند و فکر می‌کنند که می‌توانند در موفقیت سازمان نقشی داشته باشند، سودمندی و میزان موفقیت سازمان رو به بالا خواهد بود.

منابع

۱. آروند، هدایت اله. (۱۳۹۸). بررسی ارتباط بین تعهد سازمانی و خشنودی شغلی با تمایل به ترک شغل در بین کارکنان آموزش و پرورش شهرستان چرام. پنجمین کنفرانس بین المللی دستاوردهای نوین پژوهشی در علوم اجتماعی و علوم تربیتی و روانشناسی، تهران .
۲. اسمعیل زاده اشینی، سحر. (۱۳۹۹). بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر ترک شغل کارکنان شرکت گل گهر سیرجان. دومین کنفرانس بین المللی و ملی مطالعات مدیریت، حسابداری و حقوق، تهران.
۳. بابائی فارسانی، میثم؛ حسنی مقدم، صادق و فرهادی، فرهاد. (۱۳۹۹). تعامل نوآوری باز با ظرفیت جذب، رهبری و فرهنگ یادگیری سازمانی در شرکت های دانش بنیان: تحلیل یک مدل میانجی تعدیل شده. مدیریت راهبردی دانش سازمانی، ۴(۱۲)، ۱۹۷-۲۲۸ .
۴. بذرافکن، محمدمهدی و کاظمی، فضل اله. (۱۳۹۸). اثر رفتارهای درون نقشی و فرانقشی در شناسایی نام تجاری. مدیریت توسعه و تحول، ۳۸، ۸۹-۷۹ .
۵. بشیری، سیدمحمدجواد و یوسفی نعمتی، سحر. (۱۳۹۸). مطالعه و بررسی تمایل به ترک شغل با توجه به نقش تعدیل کننده مولفه های انگیزشی. دومین همایش ملی مدیریت منابع طبیعی با محوریت آب، سیل و محیط زیست، گنبد کاووس .
۶. پازوکی، سعید و نجفیانی، لیلا. (۱۳۹۸). مطالعه و بررسی آیتم های موثر انگیزشی و تاثیر متقابل و تعدیل کننده آن بر میزان تمایل به ترک شغل کارکنان در سازمان ها. دومین کنفرانس بین المللی توسعه و ترویج علوم انسانی در جامعه، تهران .
۷. جوادنیا، سپیده؛ خدادادی، ولی و زراسوندی حسینی، پویان. (۱۴۰۰). بررسی روابط بین رضایت و اشتیاق شغلی بر مشارکت داشتن کارکنان با نقش میانجی تناسب بین شخص و شغل (مورد مطالعه: کارکنان فروشگاه های زنجیره ای افق کوروش استان خوزستان). اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت، تهران.
۸. حمزه هرندی، ابوالفضل. (۱۳۹۹). بررسی و مطالعه آیتم های موثر بر میزان نارضایتی کارکنان در سازمان با نقش میانجی فرسودگی شغلی. پنجمین کنفرانس بین المللی علوم انسانی و آموزش و پرورش با محوریت توسعه پایدار، تهران.
۹. ساسانی، محمد و صادقی تربتی، وحید. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر ویژگی های شغلی بر انگیزه خدمات عمومی (مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۴ مشهد)
۱۰. شاهرخ نیا، نرگس و ریوندی، فهیمه. (۱۳۹۹). ارائه مدل ترومای سازمانی بر تمایل به ترک شغل معلمان تربیت بدنی آموزش و پرورش شهر مشهد. ششمین همایش ملی علوم ورزشی و تربیت بدنی ایران، تهران.
۱۱. صالح آبادی، شقایق. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین نظام پیشنهادات و رضایت شغلی کارکنان. اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت، تهران.

۱۲. طباطبایی، فاطمه السادات؛ امراللهی بیوکی، ناهید و هنری، محمدتقی. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر قرارداد روانشناختی رابطه‌ای و متقابل بر عملکرد درون نقشی و رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر خدمات مورد مطالعه: شرکت آب منطقه ای یزد. اولین همایش بین المللی و سومین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی، تهران.
۱۳. قاسم آبادی، ایمان؛ و زراعتی، محسن و صادقی، امیر. (۱۴۰۰). الگوی بهبود فرهنگ یادگیری سازمانی کارکنان دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری.
۱۴. کوهن، جلال. (۱۴۰۰). رابطه بین یادگیری سازمانی و جو سازمانی با توانمند سازی کارکنان دانشگاه علامه طباطبایی تهران. چهارمین کنفرانس ملی و نخستین کنفرانس بین المللی الگوهای نوین مدیریت و کسب و کار، تهران.
۱۵. مرشدی تنکابنی، محمدحسن. (۱۴۰۰). رابطه رهبری تحول آفرین با فرهنگ یادگیری سازمانی و تسهیم دانش (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن).
۱۶. ملک زاده، غلامرضا؛ رحیم نیا، فریبرز و گلی، سیمین. (۱۳۹۵). بررسی تاثیر فرهنگ یادگیری سازمانی بر رضایت شغلی و قصد ترک شغل کارکنان (مورد مطالعه: شهرداری منطقه سه مشهد). دومین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (با مشارکت دانشگاه لوتران کالیفرنیا).
۱۷. مهران فرد، فاطمه. (۱۳۹۹). بررسی عوامل موثر بر کاهش ترک خدمت کارکنان در شرکت ها و موسسات دولتی مطالعه موردی: شرکت برق منطقه ای خوزستان. ششمین کنفرانس بین المللی علوم مدیریت و حسابداری، تهران.
۱۸. مومنی مهموئی، حسین و مهرعلی سلامی، مرتضی. (۱۴۰۰). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و یادگیری سازمانی با پاسخگویی سازمانی معلمان. ششمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در آموزش و پژوهش، محمودآباد.
۱۹. میرگلوی بیات، زهرا و کبیری فر، فاطمه. (۱۳۹۹). نقش حمایت های فردی، گروهی و بخشی بر قصد ترک شغل نیروی انسانی با تاکید بر نقش عوامل روانشناختی (مورد مطالعه: شرکت بیمه ایران استان البرز). اولین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری، ساری.
۲۰. هاشمی، امیرحسین و پوراسدی، محمدرضا. (۱۳۹۸). رابطه فرهنگ و یادگیری سازمانی با نوآوری سازمانی. سومین کنفرانس بین المللی تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تهران.

21. Al-Haddad, D. B. (2021). EMPLOYEES' PERCEPTIONS OF THEIR IN-ROLE AND EXTRA-ROLE JOB PERFORMANCE IN SAUDI ARABIA ORGANIZATIONS . PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology, 18(14), 292-301.
22. Antonio, F. (2022). What Drives Employee to Innovate and Perform in Manufacture Companies?: The Moderating Role of Organizational Learning Culture. ITALIENISCH, 12(1), 61-75.
23. Ayalew, E., & Workineh, Y. (2020). Nurses' intention to leave their job and associated factors in Bahir Dar, Amhara Region, Ethiopia, 2017. BMC nursing, 19, 1-7.
24. Belias, D. (2021). True Organizational Learning Culture as a key to unlocking Operational Performance: A Critical Review. In International Business Information Management Association, 37th IBIMA Conference: April.
25. Bernarto, I., Bachtiar, D., Sudibjo, N., Suryawan, I. N., Purwanto, A., & Asbari, M. (2020). Effect of transformational leadership, perceived organizational support, job satisfaction toward life satisfaction: Evidences from indonesian teachers.
26. Burrows, D. N., Porter, C. O., & Amber, B. (2021). Beyond choosing to leave: The interactive effects of on-and off-the-job embeddedness on involuntary turnover. Journal of Applied Psychology.

27. Cummings, T.G. and Worley, C.G. (2015), *Organization Development and Change*, 10th ed., South- Western Cengage Learning, Mason, OH
28. Egan, T.M., Yang, B. and Bartlett, K.R. (2004), The effects of organizational learning culture and job satisfaction on motivation to transfer learning and turnover intention, *Human Resource Development Quarterly*, Vol. 15 No. 3, pp. 279-301.
29. Emami, R., Moradi, E., Idrus, D. and Almutairi, D.O. (2012), Investigating the relationship between organizational learning culture, job satisfaction and turnover intention in it SMEs, *International Journal of Innovative Ideas*, Vol. 12 No. 1, pp. 8-23.
30. Gupta, R. K. (2022). Effects of confidence and social benefits on consumers' extra-role and in-role behaviors: A social identity and social exchange perspective. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 65, 102879.
31. Joo, B.K. (2010), Organizational commitment for knowledge workers: the roles of perceived organizational learning culture, leader-member exchange quality, and turnover intention, *Human Resource Development Quarterly*, Vol. 21 No. 1, pp. 69-85.
32. Lin, C. Y., Huang, C. K., Li, H. X., Chang, T. W., & Hsu, Y. C. (2021). Will they stay or leave? Interplay of organizational learning culture and workplace mindfulness on job satisfaction and turnover intentions. *Public Personnel Management*, 0091026021991581.
33. Lin, W.-J. and Chen, H.-C. (2009), A longitudinal field study of the effects of employees' perceived uncertainty, perceived restructuring effect, attitude toward change on their work attitude in the early stage of organizational restructuring: an organizational socialization theory perspective, *Sun Yat-Sen Management Review*, Vol. 17 No. 2, pp. 295-337.
34. MacIntosh, E.W. and Doherty, A. (2010), The influence of organizational culture on job satisfaction and intention to leave, *Sport Management Review*, Vol. 13 No. 2, pp. 106-117.
35. Meher, J. R., Nayak, L., Mishra, R. K., & Patel, G. (2022). Impact of organizational learning culture on organizational effectiveness: a serial mediation analysis with knowledge sharing and employee competencies. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*.
36. Pang, K., & Lu, C. S. (2018). Organizational motivation, employee job satisfaction and organizational performance. *Maritime Business Review*.
37. Pham, N. T., Chiappetta Jabbour, C. J., Vo-Thanh, T., Huynh, T. L. D., & Santos, C. (2020). Greening hotels: does motivating hotel employees promote in-role green performance? The role of culture. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-20.
38. Rizki, L. P. (2021). Organizational Learning Culture as Moderator on the Relationship Between Transformational Leadership and Affective Commitment. *Hasanuddin Economics and Business Review*, 5(1), 13-18.
39. Said, R. M., & El-Shafei, D. A. (2021). Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. *Environmental Science and Pollution Research*, 28(7), 8791-8801.
40. Sidani, Y. and Reese, S. (2018), A journey of collaborative learning organization research: interview with Victoria Marsick and Karen Watkins, *The Learning Organization*, Vol. 25 No. 3, pp. 199-209
41. Shin, S., Oh, S. J., Kim, J., Lee, I., & Bae, S. H. (2020). Impact of nurse staffing on intent to leave, job satisfaction, and occupational injuries in Korean hospitals: A cross-sectional study. *Nursing & health sciences*, 22(3), 658-666.



فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۲، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۳، مقاله پژوهشی، صفحات ۱۴۱-۱۱۹

42. Swart, J. and Kinnie, N. (2010), Organisational learning, knowledge assets and HR practices in professional service firms, *Human Resource Management Journal*, Vol. 20 No. 1, pp. 64-79.
43. Uhlíř, L., & Řehoř, P. (2021). Job Satisfaction and Intention to Leave According to the Size of the Organization.
44. Wang, Y.L. and Ellinger, A.D. (2011), Organizational learning: perception of external environment and innovation performance, *International Journal of Manpower*, Vol. 32 Nos 5/6, pp. 512-536.

