

## تأثیر یادگیری سازمانی بر مدیریت دانش، عملکرد سازمانی و رضایت شغلی در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز

رضا زارعی<sup>۱</sup>، سید ابراهیم مناقب<sup>۲</sup>، محمدرضا غربی جهرمی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup>استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران  
<sup>۲</sup>دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت آموزشی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران  
<sup>۳</sup>دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت آموزشی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران

نویسنده مسئول:

رضا زارعی



### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی بررسی تأثیر یادگیری سازمانی بر مدیریت دانش، عملکرد سازمانی و رضایت شغلی در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز انجام شده است. به منظور گردآوری داده ها از پرسشنامه ای که از چهار بخش (یادگیری سازمانی، مدیریت دانش، عملکرد سازمانی و رضایت شغلی) تشکیل شده است و پایایی و روایی آن مورد تأیید می باشد استفاده شده است به منظور گردآوری داده های این پژوهش از دو روش کتابخانه ای و میدانی استفاده شده است. داده های پژوهش با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده است؛ پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آزمون کرونباخ تأیید شده است. جامعه آماری در تحقیق حاضر کلیه مدیران ارشد، معاونین، مدیران واحدها و کارکنان اداری با بیش از ۵ سال سابقه کار در دانشگاه علوم پزشکی شیراز می باشند که تعداد آنها ۱۳۹ نفر در نظر گرفته شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده های این تحقیق ابتدا داده های جمع آوری شده، با استفاده از نرم افزار Excel مرتب و دسته بندی می شوند و سپس با استفاده از نرم افزار لیزرل مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته شده است. نتایج بدست آمده نشان می دهد که یادگیری سازمانی به میزان ۰.۶۴۳ بر مدیریت دانش تأثیر گذار می باشد. همچنین با توجه به نتایج بدست آمده یادگیری سازمانی به میزان ۰.۴۰۹ بر عملکرد سازمانی و به میزان ۰.۳۹۴ بر رضایت شغلی تأثیر گذار است.

**کلمات کلیدی:** یادگیری سازمانی، مدیریت دانش، عملکرد سازمانی و رضایت شغلی.

## ۱- مقدمه

در سال ۱۹۹۱ میلادی هنگامی که تیلور موضوع انتقال یادگیری به دیگر کارمندان را برای افزایش کارایی و بهبود سازمان مطرح کرد، مفهوم یادگیری سازمانی شکل گرفت. با این حال، برخی پژوهشگران یادگیری و سازمان را در کنار هم قرار دادند و یادگیری را به عنوان پدیده‌های سازمانی مطرح کردند به عقیده برخی دیگر یادگیری مفهومی پویاست که به تدریج از یادگیری فردی به یادگیری سازمانی تغییر می‌کند. همچنین، برخی پژوهشگران نیز یادگیری سازمانی را مجموعه‌ای از اقدامات سازمانی مانند کسب دانش، توزیع اطلاعات، تفسیر اطلاعات و حافظه می‌دانند که به صورت آگاهانه و غیرآگاهانه بر تحول مثبت سازمانی اثر می‌گذارد (جو و جوو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷).

با توجه به اینکه یکی از دغدغه‌های اصلی سازمان‌های امروزی به روز ماندن و همگام شدن با تغییرات اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و ... می‌باشد یادگیری سازمانی می‌تواند یکی از متغیرهای مهم و موثر در زمینه‌ی تغییرات سازمانی و روزآمد کردن سازمان‌ها باشد، همچنین با توجه به اهمیت نوآوری سازمانی به عنوان متغیری که با سازمان و اهداف سازمانی در ارتباط است، به نظر می‌رسد که یادگیری سازمانی و ایجاد یک سازمان یادگیرنده می‌تواند تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر نوآوری کارکنان بگذارد. جهان امروز به ویژه جهان سازمان‌ها، دستخوش تغییر و تحولات شگرف و مداومی است و تمامی ابعاد سازمان‌ها از محیط داخلی تا محیط خارجی، از عوامل انسانی تا غیرانسانی و ... همگی با شتابی خیره‌کننده در حال شدن از حالتی به حالتی دیگرند (شریفی و همکاران، ۱۳۹۵). در چنین شرایطی، سازمان‌ها برای بقا تلاش می‌کنند و برای اینکه بتوانند خود را در محیط پرتلاطم اطراف حفظ کنند، پیوسته از قالب‌های غیرپویا خارج می‌شوند و به سمت توسعه یادگیری و ایجاد سازمانی یادگیرنده، حرکت می‌کنند. یادگیری سازمانی موجب می‌شود که الگوی‌های ذهنی جدید و گسترده‌ای پرورش یابد و افراد به طور مرتب بیاموزند که چطور با یکدیگر بیاموزند. سازمان‌هایی با چنین ویژگی‌هایی به دلیل تشویق نوآوری، کسب دانش و توسعه قابلیت‌ها، علاقمند را از محیط دریافت، تفسیر و در فرصت‌ها اعمال می‌کنند که این مهم می‌تواند بر روی عملکرد آنها نقش به‌سزایی داشته باشد (سالاس-والینا<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۷).

اهمیت توجه به دانش در سازمان‌ها در بیست سال اخیر چه در حوزه تئوریک و چه در عمل، به طور قابل ملاحظه‌ای افزایش یافته است. دانش همواره یک دارایی با ارزش در ساختمان قابلیت‌های افراد و شرکتها مطرح بوده است؛ اما در عصر کنونی با گسترش جهانی سازی و ظهور فرصت‌ها و تهدیدات جدید، فشار تغییرات بر سازمان‌هایی وارد است که خواهان استفاده آگاهانه از دانش و بکارگیری آن هستند. در حال حاضر وضعیت به گونه‌ای است که، نیاز به توسعه مستمر نوآوری‌ها و بهبود رقابتی باعث شده تا فشار تغییرات، جای خود را به کیفیت نیروی انسانی به عنوان منبع سرمایه دانشی در سازمان‌ها بدهد (نوع پسند اصیل و همکاران، ۱۳۹۵).

قرن بیست و یکم به قرن اقتصاد دانشی تبدیل گشته است و سرمایه دانشی به عنوان یک منبع مهم و دارایی اصلی در زندگی اجتماعی مطرح شده است. منابع غیرملموس مانند دانش، مزایای رقابتی با دوام ایجاد می‌کنند. در محیط کنونی با ویژگی‌هایی مثل افزایش سطح پیچیدگی، جهانی سازی و پویایی، توسعه و حفظ مهارت‌ها توانمندی‌های داخلی، ایجاد تغییرات هم در پایه دانشی سازمان و هم روشی که سازمان از دانش فعلی خود استفاده می‌کند، برای رقابت بسیار مهم است (زیماک<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵).

اشتغال از جمله مسائلی است که همواره ذهن انسان‌ها، دولت‌ها و ملت‌ها را به خود مشغول داشته است. هر چند شغل و حرفه به ظاهر، به بُعد اقتصادی - معیشتی انسان‌ها مربوط می‌شود، ولی با بُعد فردی، خانوادگی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی آنان نیز ارتباطی تنگاتنگ دارد. رضایت شغلی حوزه‌ای است که در آن دیدگاه‌های روان‌شناختی اجتماعی، جامعه‌شناختی، اقتصادی، علوم سیاسی و تربیتی هر یک به سهم خود در آن سخن گفته‌اند. امروزه در هر کشوری، هزاران شغل و حرفه وجود دارد که افراد به آن اشتغال داشته و از این طریق، به زندگی خود ادامه می‌دهند (وراتسکیخ<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۶).

آنچه همواره مورد توجه روان‌شناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده رضایت شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه آن‌ها و بازدهی کارشان می‌باشد. اگر کسی به شغل خود علاقه مند باشد، خلاقیت و استعداد وی در زمینه کاری اش شکوفا خواهد شد و هرگز دچار خستگی و افسردگی نخواهد شد. به عکس، اگر کسی از حرفه اش راضی نباشد، هم خودش دچار افسردگی و سرخوردگی می‌شود و هم کارش بی نتیجه خواهد بود و از این رهگذر، جامعه نیز دچار آسیب خواهد شد (منتظریان تبریزی و موحدی، ۱۳۹۶).

<sup>1</sup> Joo & Jo<sup>2</sup> Salas-Vallina<sup>3</sup> Ziemak<sup>4</sup> Vratskikh

در پژوهش حاضر، محقق به دنبال این موضوع می باشد که با توجه به نقش کلیدی دانش در سازمان های امروزی و تشکیل سازمان های دانش محور، ارتقای سطح یادگیری کارکنان و برگزاری دوره های ضمن خدمت و در کل بالا بردن سطح یادگیری در سازمان چه تأثیری می تواند بر مدیریت دانش گذاشته و همچنین آیا باعث ارتقای عملکرد سازمان ها و همچنین ایجاد رضایت شغلی در کارکنان می گردد یا خیر؟

## ۲- ادبیات موضوعی تحقیق

### ۲-۱- یادگیری

یادگیری بر رفتار و رفتار بالقوه اثر می گذارد. برای مثال، افزایش سرعت در هنگام ماشین نویسی یا سرعت و بهبود در تصمیم گیری یک نوع تغییر در رفتار است. فراگیری به منظور داشتن نظم در محیط کار یک نوع تغییر در رفتار بالقوه است. در نهایت تغییر ناشی از یادگیری حاصل تجربه های مستقیم یا غیرمستقیم است. برای مثال تمرین برای افزایش سرعت در ماشین نویسی یک نوع از تجربه مستقیم است یا آموختن از سخنان مدیر برای وقت شناسی در محیط کار یک نوع از تجربه غیرمستقیم است. سازمان های یادگیرنده نیز در فراگیری از همین تعریف تبعیت می کنند. بدین معنا که چنین سازمانی در طول زمان به طور همه جانبه می آموزد، تغییر می کند و عملکردش متحول می شود. در سازمان و مدیریت، یادگیری در سطوح مختلف فردی، گروهی و سازمانی مطرح است (هایلیکروس و رینیانگ<sup>۵</sup>، ۲۰۱۶).

### ۲-۲- متغیرهای موثر بر یادگیری سازمانی

۱- **ساختار:** سازمانها برای تشویق یادگیری باید از ساختارهای با مکانیزم متمرکز دور شوند و ساختار زنده و منعطف را برگزینند. به نظر می رسد طرفداران سازمان یادگیرنده بر ویژگی هایی چون سازمان تخت، اختیارات محلی، اعتماد و همکاری در بین واحدها تأکید دارند.

۲- **محیط:** سازمانهای یادگیرنده، محیطهای رقابتی را بیشتر به عنوان ابزار یادگیری به کار می گیرند. رقابت سازمانها را قادر می سازد تا عملکرد خود شان را با دیگران در یک صفت مقایسه کنند و از این طریق به یادگیری خود بیفزایند. یادگیری باید در درون سازمان رخ دهد که نتیجه کنش و واکنش سازمان با محیط خودش است.

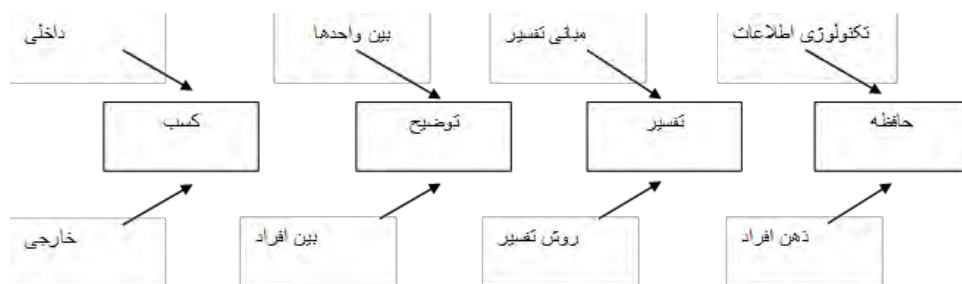
۳- **تکنولوژی:** سیستم های اطلاعاتی با به کار گیری تکنولوژی اطلاعات به دو صورت مستقیم و غیر مستقیم در یادگیری سازمانی تأثیر گذارند. کارکنانی که با مجهز شدن به اطلاعات قدرتمند شده اند می توانند عملکرد مؤثری از خود نشان دهند.

۴- **فرهنگ سازمانی:** فرهنگ سازمانی ماهیت یادگیری و روش تحقق آن را تعیین می کند لذا یادگیری سازمانی ممکن است به واسطه فرهنگ مشارکتی توسعه یابد و با توجه به متغیرهای حاکم بر سازمان می تواند در یادگیری، وضعیت های متفاوتی را به خود بگیرد.

۵- **رهبری:** در سازمان یادگیرنده رهبر تنها تصمیم گیرنده نیست بلکه معلم طرح و مباحث تغییر است. وظیفه اساسی رهبر، ایجاد فرهنگ سازمانی و شکل دهی به تحول آن است. مدیران و رهبران سازمان یادگیرنده می دانند جواب مسائل، پیش کارکنان آنهاست (عابدینی و واحدی، ۱۳۹۶).

**۲-۳- فرآیند یادگیری سازمانی در سازمان**

مدیران موفق اقدام به هدف گذاری برای کارکنان می کنند و به کارکنان در کسب اهداف کمک می کنند. وقتی که کارکنان نمی دانند که چه انتظاری از آنان دارند، مدیران باید بتوانند اهداف روشنی را به آن ها نشان دهند. پس از آن که یادگیری در سطح افراد اتفاق افتاد، آن گاه یادگیری سازمانی می تواند صورت گیرد. سازمان متشکل از افراد زیادی است و تا همه افراد فرآیند یادگیری را نیاموزند و به یک عنصر یادگیرنده تبدیل نشوند سازمان نمی تواند به یک سازمان یادگیرنده تبدیل شود. با توجه به آن فرایند یادگیری از دیدگاه هایر به شرح ذیل توضیح داده می شود. فرآیند یادگیری شامل مراحل ذیل است (ارشد<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۶):



نمودار ۱. مراحل فرایند یادگیری

**۲-۴- مدیریت دانش**

پیچیدگی، تنوع و تغییرات سریع و روزافزون که از خصوصیات بارز محیط امروز سازمان هاست، شرایطی را به وجود آورده است که غفلت، سستی و عدم توجه به آن، هر سازمانی را از گردونه رقابت و حتی حیات حذف خواهد کرد. امروزه سازمان ها دریافته اند که هیچ چیز به اندازه دانش نمی تواند آنها را در دنیای رقابتی مطلوب قرار دهد. لذا بیش از هر چیز کارکنان سازمان به عنوان صاحبان دانش و مهم ترین سرمایه سازمان مورد توجه قرار گرفته اند (مورنو و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۱۵). مدیریت دانش<sup>۸</sup>، فرآیند یافتن، انتخاب کردن، سازماندهی، گزینش و ارائه دانش است که به سازمان کمک می کند تا بصیرت و درک لازم را از تجربه خود به دست آورد. باید توجه داشت که مدیریت دانش، امری پایان ناپذیر بوده که همواره سازمان ها را در تغییرات یاری می دهد و نیازمند پشتیبانی و توجه دائمی است. در عصر اطلاعات، دانش مهمترین عامل کسب موفقیت بلند مدت برای یک فرد و یک سازمان است. در واقع برخی پژوهشگران بر این باور هستند که تنها منبع مزیت رقابتی<sup>۹</sup> در آینده دانشی که یک سازمان در اختیار دارد و توانایی یک سازمان در یادگیری سریعتر خواهد بود (بزرگ نژاد و قاسمی، ۱۳۹۵).

**۲-۵- دانش ضمنی و دانش صریح**

پولانی در سال ۱۹۶۶ دانش بشری را به دو دسته تقسیم کرد: دانش صریح<sup>۱۰</sup> و دانش ضمنی<sup>۱۱</sup> این تقسیم بندی یکی از معروفترین تقسیماتی است که در ادبیات مدیریت دانش مکرر از آن یاد می شود. دانش صریح یا دانش کدگذاری شده بیان کننده دانشی است که در قالب زبان نظام مند و رسمی، قابل انتقال است و در قالب مدلها، چارچوبها، نمودارها و جداول وجود دارد. از طرف دیگر دانشی ضمنی است که دارای ویژگی فردی بوده و این امر، قاعده مند کردن و انتقال آن را مشخص میسازد. از نظر پولانی دانش ضمنی در معرفت جامع ذهن و جسم بشر جای دارد؛ در حالیکه دانش صریح میتواند در ذخایر کتابخانه ها، آرشیوها و پایگاههای اطلاعاتی ذخیره شده و بر اساس یک مبنای متوالی ارزیابی شود (آراد، ۱۳۹۶).

در اکثر سازمانها، دانش ضمنی به ندرت مبادله یا به اشتراک گذاشته میشود. بنابراین وقتی که فرد صاحب این دانش، سازمان را ترک میکند این نوع دانش نیز از بین میرود و به همین دلیل است که منافع دانش ضمنی بلند مدت محسوب نمی شود. این دانش کمیاب، غیرقابل جایگزین، غیرقابل تقلید و ارزشمند است. تفاوت آشکار بین دانش ضمنی و صریح اولین بار توسط شیمیدان، اقتصاددان و فیلسوف مجارستانی به نام مایکل بیان شد. وی عنوان کرد که دانش شخصی یا ضمنی برای معرفت

<sup>6</sup> Arshad<sup>7</sup> Moreno<sup>8</sup> Knowledge Management<sup>9</sup> Competitive Advantage<sup>10</sup> Explicit Knowledge<sup>11</sup> Tacit Knowledge

آموزی بشر بسیار مهم است زیرا که افراد دانش را بوسیله خلق (مجدد) و سازماندهی فعالانه تجاربشان بدست می آورند و در این میان دانشی که توسط واژه ها بیان می شود، تنها گوشه ای از توده یخ شناور است (روئینتن و معروفی<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۵).

## ۲-۶- تعاریف مدیریت دانش

**هاگی و کینگستون:** مدیریت دانش طراحی سنجیده و آگاهانه فرایندها، ابزارها، ساختارها به وسیله اینترنت است با هدف افزایش نوسازی، سهیم سازی، بهبود و کاربرد دانش در سه عنصر- ساختاری، اجتماعی و انسانی- سرمایه هوشی است.

**مالهوترا:** مدیریت دانش انجام دادن کارهای درست به جای درست انجام دادن کارهاست. تأکید روی اثربخشی است نه کارایی، وجود کارایی بدون اثربخشی به شکست سازمان منتهی می شود؛ و در بلند مدت سازمانی موفق است که کار درست بعدی را بفهمد و از قیل برای سوار شدن بر موج بعدی آماده باشد.

**بقایی نیا (۱۳۸۶):** مدیریت دانش استفاده از تجربه و دانش فردی و جمعی از طریق فرآیند تولید دانش، تسهیم دانش و بکارگیری آن به کمک فناوری به منظور دستیابی به اهداف سازمان.

**افرازه (۱۳۸۳):** مدیریت دانش فرایند کشف، کسب، توسعه و ایجاد، تسهیم، نگهداری، ارزیابی و بکارگیری دانش مناسب در زمان مناسب توسط فرد مناسب در سازمان است که از طریق ایجاد پیوند بین منابع انسانی، فن آوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد ساختاری مناسب برای دستیابی به اهداف سازمانی صورت می پذیرد (بابایی زنگیانی، ۱۳۹۶).

**هنری و هدپیت:** مدیریت دانش سیستمی است که دارایی دانش جمعی سراسر سازمان را (دانش صریح و ضمنی) اداره می کند؛ و یک فرایند مارپیچی است که شامل شناسایی، اعتبار سنجی، ذخیره و پالایش دانش برای دسترسی کاربران به آن است و نتایج زیر را در پی دارد:

۱- استفاده مجدد دانش توسط دیگران برای نیازهای مشابه.

۲- حذف دانش به دلیل فقدان اعتبار

۳- تغییر شکل دانش و خلق آن در شکل جدید (تسنگ<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۶).

## ۲-۷- عملکرد سازمانی<sup>۱۴</sup>

در محیط‌های کاملاً رقابتی امروزی، سازمان‌هایی می توانند به فعالیت خود ادامه دهند و در این محیط باقی بمانند که به نحو بهتری از منابع خود بهره‌برداری نموده و بهره‌وری خود را افزایش دهند. یکی از منابع مهم سازمانی نیروی انسانی می‌باشد. به همین دلیل در سالهای اخیر مدیریت عملکرد بعنوان یکی از راهبردهای توسعه و به روز آوری منابع انسانی و در نتیجه بهبود کیفیت و بهره‌وری نیروی کار به شمار می‌رود. پر واضح است که نیروی کار متهور و خلاق، خود به عنوان یکی از مؤثرترین ارکان سازمان در تولید و ارائه خدمات به مشتریان محسوب می‌گردد. به منظور بهره‌گیری هر چه بهتر از این عامل می‌بایست آموزش- های لازم تدوین، هماهنگی و همدلی لازم در بین کارکنان ایجاد و اهداف آنها را با اهداف سازمان همسو نمود (کانیورهی و آکونکوا<sup>۱۵</sup>، ۲۰۱۶).

مدیریت عملکرد<sup>۱۶</sup> با ایجاد محیطی مشارکتی و ابلاغ اهداف سازمان به کارکنان و راههای دستیابی به آنها و همچنین برقراری جلسات مستمر، ارزیابی و هدایت کارکنان و نیز سیستمهای پرداخت بر مبنای عملکرد، باعث ایجاد همسویی اهداف کارکنان و سازمان می‌گردد و بهره‌وری نیروی کار را بالا می‌برد. در مدیریت عملکرد نوین، اهداف کارکنان و اهداف سازمان در یک راستا قرار گرفته و با ایجاد هماهنگی و ارائه راهنمایی‌های لازم توسط سرپرستان، افراد هر چه بیشتر به سازمان احساس تعلق خاطر می نمایند (طبرسا و توکلی، ۱۳۹۶).

<sup>12</sup> Rooeintan & Maroofi

<sup>13</sup> Tseng

<sup>14</sup>- Organizational performance

<sup>15</sup> Kanyurhi & Akonkwa

<sup>16</sup>- Performance Management

**۲-۸- تعاریف عملکرد سازمانی**

- عملکرد سازمانی را می توان مجموعه‌ای از اقدامات و اطلاعات تلقی کرد که جهت افزایش سطح استفاده بهینه از امکانات و منابع در جهت دستیابی به هدفها به شیوه‌های اقتصادی توأم با کارایی و اثربخشی صورت می گیرد. عملکرد سازمانی اصطلاح عامی برای آن دسته از فعالیتهای سازمانی است که با مدیریت امور و مسئولیتهای شغلی و رفتاری کارکنان سرو کار دارد (ساسمن<sup>۱۷</sup>، ۲۰۱۲).
- عملکرد سازمانی راهی برای تسهیل برقراری ارتباط و ایجاد تفاهم بین کارکنان و سرپرستان است و به پیدایش محیط مطلوب تر کاری و تعهد بیشتر نسبت به کیفیت خدمات منجر می شود.
- عملکرد سازمانی را رویکردی دانست که با استفاده از ارتباطات دوجانبه بین سرپرستان و کارکنان، باعث تفهیم خواستها و انتظارات سازمان از کارکنان از یکسو و انتقال خواستها و تقاضاهای کارکنان به سرپرستان و مدیریت سازمان از سوی دیگر، محیطی را جهت استفاده بهینه از کلیه امکانات و منابع در جهت تحقق اهداف سازمان پدید می آورد.
- عملکرد سازمانی باعث می شود تا سرپرستان به آسانی عملکرد ضعیف کارکنان را تشخیص و در جهت بهبود آن اقدام نمایند. از سوی دیگر با دادن پاداشهای مناسب به عملکرد مطلوب کارکنان، عملکردهای مطلوب را ترغیب و تکرار پذیری آنها افزایش مییابد.
- عملکرد سازمانی فرایندی است که هم ارزشیابی عملکرد و هم نظامهای انضباطی و خط مشیهای رسیدگی به شکایات را بعنوان ابزار مدیریتی خود در بر می گیرد. فنون و ابزار این مدیریت برای بالا بردن بهره‌وری کارکنان و کسب مزیت رقابتی سازمان بکار می رود (الکوردی<sup>۱۸</sup>، ۲۰۱۴).

**۲-۹- رضایت شغلی**

رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کارانجام می گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می شود. به عبارت دیگر، می توان گفت: «رضایت شغلی» یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می کند و لذتی که از آن می برد و در پی آن، به شغل خود دل گرمی و وابستگی پیدامی کند. «رضایت شغلی» حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است؛ مفهومی دارای ابعاد، جنبه ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آن ها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل، می توان به صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره نمود (مصطفوی و عزیز معین، ۱۳۹۶).

فیشر<sup>۱۹</sup> و هانا<sup>۲۰</sup> رضایت شغلی را عاملی درونی می دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند؛ یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت، او از کار خود مذمت می نماید و درصدد تغییر آن برمی آید (اکدل و آریکبوگا<sup>۲۱</sup>، ۲۰۱۵).

به نظرهایاک<sup>۲۲</sup> رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردد که شاغل در لحظه معینی از زمان، از شغلش احساس رضایت کند و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می برد (کرمی و همکاران، ۱۳۹۶).

17 Ckasman

18 ElKordy

19 Fisher

20 Hanna

21 Akdol &amp; Arikboga

22 Hoppock

**۲-۱۰- تعاریف رضایت شغلی**

«رضایت شغلی» مجموعه ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کارانجام می گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می شود (آیرانچی و آیرانچی<sup>۲۳</sup>، ۲۰۱۵).

«رضایت شغلی» یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می کند و لذتی که از آن می برد و در پی آن، به شغل خود دل گرمی و وابستگی پیدامی کند.

«رضایت شغلی» حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است؛ مفهومی دارای ابعاد، جنبه ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آن ها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل، می توان به صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره نمود (ملک زاده و همکاران، ۱۳۹۵).

**۳- روش پژوهش**

روش پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر شیوهی جمع آوری داده ها، توصیفی و از نوع همبستگی هست. به منظور گردآوری داده های این پژوهش از دو روش کتابخانه ای و میدانی استفاده شده است. داده های پژوهش با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده است؛ پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آزمون کرونباخ تأیید شده است که در جدول ۱. نتایج آن بیان گردیده است. جامعه پژوهش شامل کلیه مدیران، معاونان، اساتید و کادر اجرایی دانشگاه علوم پزشکی شیراز بوده که با استفاده از جدول مرگان و روش نمونه گیری طبقه ای با اختصاص متناسب، ۳۹ نفر از آنان انتخاب شدند. به منظور تحلیل داده ها از آزمونهای کولموگروف-اسمیرنوف، T-تک گروهی ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون، و مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شد.

**جدول ۱. پایایی پرسشنامه**

پرسشنامه	ضریب آلفای کرونباخ
یادگیری سازمانی	۰/۷۹۵
مدیریت دانش	۰/۷۴
عملکرد سازمانی	۰/۷۶۶
رضایت شغلی	۰/۸۰۳

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



## ۴- تجزیه و تحلیل داده ها

## ۴-۱- چگونگی توزیع متغیرهای پژوهش بر اساس شاخص‌های مرکزی، پراکندگی و شکل توزیع

شاخص‌های توصیف داده‌ها به سه گروه شاخص‌های مرکزی، شاخص‌های پراکندگی و شاخص‌های شکل توزیع تقسیم می‌شوند. در این بخش چگونگی توزیع متغیرهای پژوهش بر اساس مهمترین شاخص‌های مرکزی (میانگین ۲۴)، شاخص‌های پراکندگی (انحراف معیار ۲۵) بررسی قرار می‌گیرند.

## جدول ۲. شاخص‌های مرکزی، پراکندگی و توزیع متغیرهای مورد بررسی در پژوهش

تعداد	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	میانگین	انحراف معیار	
۱۳۹	۱.۰۰	۵.۰۰	۲.۸۲۶۵	۰.۷۸۳۱۲	یادگیری سازمانی
۱۳۹	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۱۳۲۲	۰.۸۷۴۸۴	مدیریت دانش
۱۳۹	۲.۰۰	۵.۰۰	۳.۴۶۳۱	۰.۶۵۶۲۳	عملکرد سازمانی
۱۳۹	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۵۳۷۹	۰.۶۶۷۴۲	رضایت شغلی

با توجه به جدول بالا مشخص است که زیادترین میانگین مربوط به متغیر رضایت شغلی و کمترین میانگین مربوط به متغیر یادگیری سازمانی بوده است.

## ۵- بررسی صحت فرضیات تحقیق

## ۵-۱- فرضیه اول: یادگیری سازمانی بر مدیریت دانش تأثیر دارد.

## جدول ۳. مقادیر ضرایب استاندارد

Model		ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	t	سطح معنی داری
		B	انحراف استاندارد	Beta		
1	مقدار ثابت	.922	.207		4.457	.000
	یادگیری سازمانی	-.721	.069	-.643	-10.512	.000

ضریب استاندارد میزان تأثیر متغیر مستقل بر وابسته را نشان می‌دهد که هر چقدر این مقدار زیادتر باشد، میزان تأثیر زیادتر می‌شود.

آماره  $t$  همان آماره از مون رگرسیون است و با توجه به آن سطح معنی داری مشخص می‌شود و در نهایت با توجه به سطح معنی داری مشخص می‌شود که آیا تأثیر متغیر مستقل بر وابسته معنی دار است یا خیر. اگر سطح معنی داری از ۰.۰۵ کمتر شود، مشخص می‌شود تأثیر معنی دار بوده و فرضیه تایید می‌شود.

با توجه به جدول بالا میزان ضریب استاندارد برای متغیر یادگیری سازمانی برابر ۰.۶۴۳ به دست آمده است و از آنجایی که سطح معنی داری آن کمتر از ۰.۰۵ به دست آمده است نتیجه گیری می‌شود که این تأثیر معنی دار است.

معادله رگرسیون این مدل به صورت زیر می‌باشد:

$$\text{مدیریت دانش} = (-0.643) \times \text{یادگیری سازمانی} + 0.922$$

بنابراین این فرضیه تایید می‌شود.

<sup>24</sup> Mean

<sup>25</sup> Std. Deviation



۲-۵- فرضیه دوم: یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی تاثیر دارد.

جدول ۴. مقادیر ضرایب استاندارد

Model		ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	t	سطح معنی داری
		B	انحراف استاندارد	Beta		
1	مقدار ثابت	2.562	.178		14.363	.000
	یادگیری سازمانی	.333	.059	.409	5.654	.000

با توجه به جدول بالا میزان ضریب استاندارد برای متغیر یادگیری سازمانی برابر ۰.۴۰۹ به دست آمده است و از آنجایی که سطح معنی داری آن کمتر از ۰.۰۵ به دست آمده است نتیجه گیری می شود که این تاثیر معنی دار است.

معادله رگرسیون این مدل به صورت زیر می باشد:

$$\text{عملکرد سازمانی} = ۰.۴۰۹ \times \text{یادگیری سازمانی} + ۲.۵۶۲$$

بنابراین این فرضیه تایید می شود.

۳-۵- فرضیه سوم: یادگیری سازمانی بر رضایت شغلی تاثیر دارد.

جدول ۴. مقادیر ضرایب استاندارد

Model		ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	t	سطح معنی داری
		B	انحراف استاندارد	Beta		
1	مقدار ثابت	1.433	.088		10.276	.000
	یادگیری سازمانی	.102	.034	.394	3.994	.000

با توجه به جدول بالا میزان ضریب استاندارد برای متغیر یادگیری سازمانی برابر ۰.۳۹۴ به دست آمده است و از آنجایی که سطح معنی داری آن کمتر از ۰.۰۵ به دست آمده است نتیجه گیری می شود که این تاثیر معنی دار است.

معادله رگرسیون این مدل به صورت زیر می باشد:

$$\text{رضایت شغلی} = ۰.۳۹۴ \times \text{یادگیری سازمانی} + ۱.۴۳۳$$

بنابراین این فرضیه تایید می شود.

## ۶- نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

جهت اداره سازمان به نحوی مناسب، موثر و کارآمد، با ارزش ترین و ضروری ترین نیاز سازمان ها منابع انسانی آن سازمان می باشد. مطالعات نشان می دهد که این منابع انسانی سازمان می باشند که موجب بهبود عملکرد سازمانی می شوند و از طرفی دیگر رضایت شغلی به عنوان جزء جدایی ناپذیر از جو سازمانی، عنصری مهم در رابطه با مدیریت کارکنان در سازمان می باشد. سازمانها یادگیری را ابزاری می دانند که به کمک آن عملکرد را بالا برند و خود را بهتر با تغییرات محیطی وفق دهند. اما برای آنکه سازمان ها به بقای خود ادامه دهند، سرعت یادگیری شان باید بیشتر از درجه تغییرات محیطی باشد و این امر اهمیت یادگیری سازمانی را بیشتر نمایان می سازد. با توجه به اهمیتی که یادگیری سازمانی و مدیریت بهینه دانش در سازمان های امروزی دارند و همچنین تأثیری که یادگیری سازمانی می تواند بر رضایت شغلی کارکنان و در سطح عملکرد سازمان بگذارد، در این پژوهش به بررسی رابطه این متغیرها پرداخته شد. در این پژوهش پس از گردآوری اطلاعات و داده های تحقیق به بررسی تأثیر یادگیری سازمانی بر مدیریت دانش؛ یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی و یادگیری سازمانی بر رضایت شغلی در قالب سه فرضیه پرداخته شد که تمامی فرضیات مذکور مورد تأیید قرار گرفتند. در ادامه به منظور ارتقا و اشاعه بیشتر یادگیری سازمانی به ارائه پیشنهاداتی به مدیران دانشگاه علوم پزشکی شیراز پرداخته می شود:

- مدیران دانشگاه علوم پزشکی شیراز باید توجه کامل و کافی به در نظر گرفتن منابع یادگیری، تشویق به، به وجود آوردن تفکر جهانی در میان کارکنان، اختصاص منابع و زمان کافی به آموزش کارکنان و مدیریت کردن صحیح دانش در میان آنها را در راس امور خود قرار بدهند تا عملکرد شرکت ارتقاء یابد.
  - به منظور افزایش یادگیری شرکتی، سیستم باید به انتشار دانش در میان بیانجامد. برای این منظور سیستم باید امکاناتی را فراهم کند که اشخاص به راحتی به داده ها و دانش دستیابی پیدا کنند و نیز به راحتی بتوانند آن را در اختیار اشخاص دیگر قرار دهند. مدیران دانشگاه علوم پزشکی شیراز می توانند در شرکت شرایطی را به وجود آورند که با بررسی و مطالعه در خصوص راهکارهای ارائه شده توسط کارکنان حوزه های گوناگون، برخی از این راهکارها که جنبه ایجاد دانش جدید در شرکت را دارند را برگزینند و به سطوح بالاتر مدیران سازمان ارائه نمایند تا در سطوح بالاتر نیز این پیشنهادات بررسی شده و اجرای آن ها در سطح کلی سازمان امکان سنجی شود. این حس اعتماد به کارکنان و دخیل دادن آنها در تصمیمات سازمان باعث می شود حس وظیفه ای که کارکنان به سازمان در خود احساس می کنند، ارتقا یابد و به منظور بالابردن سطح عملکرد سازمان به طور داوطلبانه در جهت رسیدن هر چه بهتر به اهداف سازمان تلاش نمایند که در نهایت موجب به ارتقای سطح رضایت شغلی آنها می شود.
  - از توصیه های اکید به مدیران دانشگاه علوم پزشکی شیراز این است که سعی کنند تا به توسعه زمینه های تحقق ابعاد سازمان یاد گیرنده، فراهم آوردن بستر لازم برای حمایت و پشتیبانی از کارکنان نو آور و ریسک پذیر بپردازند. همچنین برای رفتارهایی که به انتقال و نشر دانش در سازمان کمک می نماید و حاکی از جو یادگیری و یاددهی حاکم بر کارکنان سازمان است اهمیت قائل شوند و به تشویق آنها بپردازند.
- مسئولان سازمان باید در افراد جهت تغییر رفتارها و افکار قدیمی، استفاده از قوه ابتکار برای جستجوی منابع جدید دانش و روش های جدید حل مسأله ایجاد انگیزه نمایند. پیشنهاد می شود طرح های آموزشی تا آن جا که امکان پذیر است، نوآورانه باشد و جنبه بهبود مستمر در دانش میان کارکنان را داشته باشند و این طرح ها با مشارکت سطوح گوناگون سازمان تهیه شوند و بیانگر هدف ها و برنامه های بخش های گوناگون سازمان باشند.

## منابع و مراجع

- آراد، م.، ۱۳۹۶. بررسی رابطه میان تفکر سیستمی، مدیریت دانش و نوآوری بازاریابی بر مزیت رقابتی پایدار مورد مطالعه: بانک های کشاورزی غرب استان مازندران. مکان نشر نامشخص، شیراز، موسسه آموزشی مدیران خبره نارون.
- بابایی زنگیانی، م.، ۱۳۹۶. بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و ارتباطات با مدیریت دانش. امارات- دبی، پژوهشکده فرهنگ و فناوری پژوهشگاه فرهنگ و هنر.

- بزرگ نژاد، ع. و قاسمی، م.، ۱۳۹۵. بررسی تاثیر تکنولوژی، فرهنگ و ساختار سازمانی بر فرآیند مدیریت دانش در دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بین المللی کیش. تهران.

- شریفی، م.، خادمی زارع، ح. و وحدت زاد، م.، ۱۳۹۵. رتبه بندی مولفه های یادگیری سازمانی از طریق عوامل بهره وری منابع انسانی بکمک معادلات ساختاری و فرایند تحلیل شبکه ای. تهران.

- طبرسا، غ. و توکلی، ا.، ۱۳۹۶. بررسی تاثیر سیستم منابع انسانی با شیوه های کاری با عملکرد بالا بر عملکرد سازمانی. تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس، دانشگاه تهران.

- عابدینی، س. و واحدی، ح.، ۱۳۹۶. بررسی نقش هوش سازمانی و یادگیری سازمانی در تبیین رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی. تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس، دانشگاه تهران.

- کرمی، م.، کرمی، ز. و حکیمی، ح.ع.، ۱۳۹۶. بررسی رابطه استرس شغلی و بار کاری بر رضایت شغلی در کارکنان مس سرچشمه. تهران، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی شهید بهشتی.

- کریمی، ف. و زمانی دارانی، م.، ۱۳۹۳. رابطه هوش معنوی با رضایت شغلی در بین دبیران زن دوره متوسطه. تهران، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا.

- محبی، ف. و محمدی، ر.، ۱۳۹۵. بررسی و تجزیه و تحلیل رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان شرکت تعمیرات و نگهداری نیروگاههای اتمی تپنا. بابلسر، شرکت پژوهشی صنعتی طرود شمال.

- مصطفوی، ع. و عزیزی معین، م.، ۱۳۹۶. رابطه بین استرس شغلی با رضایت شغلی در بین کارمندان دانشگاه پیام نور استان قم. تهران، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی شهید بهشتی.

- ملک زاده، غ.، رحیم نیا، ف. و گلی، س.، ۱۳۹۵. بررسی تاثیر فرهنگ یادگیری سازمانی بر رضایت شغلی و قصد ترک شغل کارکنان مورد مطالعه: شهرداری منطقه سه مشهد. رشت، شهرداری رشت.

- منتظریان تبریزی، م. و موحدی، م.، ۱۳۹۶. بررسی رابطه بین مدیریت مشارکتی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت بازرسی و استاندارد ایران. تهران، موسسه آموزش عالی صالحان.

- نوع پسنداصیل، س.، ابراهیم پور، م. و علی، ه.، ۱۳۹۵. بررسی تاثیر رهبری اصیل بر قابلیت یادگیری سازمانی باتوجه به نقش میانجی فرهنگ سازمانی مورد مطالعه: اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان. تهران، دانشگاه شهید بهشتی.

- Akdol, B. & Arikboga, F., 2015. The Effects of Leader Behavior on Job Satisfaction: A Research on Technology Fast50 Turkey Companies. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, Volume 195, pp. 278-282.
- Arshad, A., Ladd, B. & Arshad, M., 2016. An exploration of organizational learning perceptions ana understanding in malaysia. *International Business managment*, Volume 10 (4), pp. 334-344.

- 
- Ayranci, A. & Ayranci, E., 2015. A Research on Job Satisfaction Factors of Private Entrepreneurs: The Case of Beylikduzu Organized Industrial Zone. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, Volume 195, pp. 268-277.
  - Ckasman, m., 2012. The effect of intellectual capital on employees' job satisfaction and organizational performance. *Technical Journal of Applied Sciences*, Volume 4 (4), pp. 380-387.
  - ElKordy, M., 2014. The impact of CRM capability dimensions on organizational performance. *European Journal of Business and Social Sciences*, 2(10), pp. 128-146.
  - Hailekiros, G. & Renyong, H., 2016. The Effect of Organizational Learning Capability on Firm Performance: Mediated by Technological Innovation Capability. *European Journal of Business and Management*, Issue Vol.8, No.30, pp. 87-95.
  - Kyoo Joo, B. & Jo, S., 2017. The effects of perceived authentic leadership and core self-evaluations on organizational citizenship behavior: The role of psychological empowerment as a partial mediator. *Leadership & Organization Development Journal*, 38(3), pp. 463-481.
  - Moreno, A., Lockett, N. & Garcia-Morales, V., 2015. Exploring the role of knowledge management practices in fostering customer relationship management as a catalyst of marketing innovation. *Baltic Journal of Management*, 10(4), pp. 393 - 412.
  - Rooeintan, H. & Maroofi, F., 2015. INVESTIGATING THE RELATIONSHIP BETWEEN SUPPLY CHAIN QUALITY MANAGEMENT AND KNOWLEDGE MANAGEMENT. *International Journal of Research In Social Sciences*, 5(2), pp. 12-26.
  - Kanyurhi, E. B. & Akonkwa, D. B. M., 2016. Internal marketing, employee job satisfaction, and perceived organizational performance in microfinance institutions. *International Journal of Bank Marketing*, Volume Volume 34, Issue 5, pp. 773 - 796.
  - Salas-Vallina, A., Alegre, J. & Fernandez, R., 2017. Happiness at work and organisational citizenship behaviour: Is organisational learning a missing link?. *International Journal of Manpower*, 38(3), pp. 470-488.
  - Tseng, S., 2016. Knowledge management capability, customer relationship management, and service quality. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(2), pp. 202 - 221.
  - Vratskikh, I., Masa'deh, R. & Al-Lozi, M., 2016. The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance via the Mediating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, Volume 11, pp. 69-91.
  - Ziemak, A., 2015. The Impact of Organisational Learning on Organisational Performance. *Management and Business Administration*, 23(4), pp. 98-112.