

بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری (مورد مطالعه کرمانشاه)

علی مرادی (دانشیار گروه جامعه‌شناسی، واحد اسلام آبادغرب، دانشگاه آزاد اسلامی، اسلام آبادغرب، ایران، نویسنده مسئول)

moradi.pop@gmail.com

حمیدرضا جلیلیان (استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران)

hrj.s1980@gmail.com

چکیده

هدف این مطالعه بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری (در دستگاه‌های دولتی کرمانشاه) ادارات دولتی شهر کرمانشاه است. روش مطالعه توصیفی-تحلیلی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری در این مطالعه کلیه ادارات دولتی شهر کرمانشاه است که از بین همه آنها تعداد هشت اداره کل انتخاب و با استفاده از جدول نمونه‌گیری لین تعداد ۳۷۷ نفر برای مطالعه با استفاده از روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه بوده که روایی آن با استفاده از روایی سازه‌ای و به‌طور خاص با استفاده از تحلیل عاملی برآورد شد و برای سنجش پایایی ابزار پژوهش از آلفای کرونباخ استفاده شد. داده‌های گردآوری‌شده با استفاده از نرم‌افزارهای آماری SPSS و Amos تحلیل شدند و آزمون‌هایی چون ماتریس هم‌بستگی، تحلیل واریانس برای فرضیه‌های پژوهش و رگرسیون و معادلات ساختاری برای آزمون مدل استفاده شد. نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین یادگیری سازمانی و رضایت‌مندی شغلی رابطه مثبت و معناداری ($r=0/495$) وجود دارد و این نتیجه قابل‌تعمیم به کل جامعه آماری است. نتایج حاصل از رگرسیون نشان می‌دهد که بین میزان یادگیری سازمانی و رضایت شغلی هم‌بستگی بالایی وجود دارد، به‌طوری‌که مقدار T برای این متغیر برابر ($T=9/79$) است. میزان ضریب تعیین برابر با

$R^2 = 0/24$ به دست آمد. نتایج مدل ساختاری نشان می‌دهد که داده‌های گردآوری شده تا حد زیادی از مدل اندازه‌گیری و ساختاری حمایت می‌کنند. از طرفی شاخص‌های مربوط به برازش مدل نشان می‌دهند که مدل اندازه‌گیری این پژوهش از وضعیت قابل قبولی برخوردار است و بیشتر بارهای عاملی دارای تفاوت معناداری با صفر هستند. برآوردهای استاندارد برای ضرایب تأثیر و همچنین بارهای عاملی نشان می‌دهد که اثر مستقیم متغیر یادگیری سازمانی بر رضایت‌مندی کارکنان معنادار است.

کلیدواژه‌ها: یادگیری سازمانی، رضایت‌مندی شغلی، مدل معادلات ساختاری، یادگیری

اجتماعی، کرمانشاه

۱. مقدمه

یکی از مسائل و موضوع‌های مورد مطالعه جامعه‌شناسان و پژوهش‌گران علوم اجتماعی، حیات سازمانی و به‌صورت خاص رضایت شغلی به عنوان یکی از بخش‌های سازمانی است. رضایت شغلی موضوع مشترک تمامی سازمان‌ها است. بنابراین، تجزیه و تحلیل و شناخت آن دغدغه اصلی تمامی اندیشمندان علوم انسانی است. «رضایت شغلی» نشان‌دهنده حدی است که افراد از شغل خود راضی هستند و آن را دوست می‌دارند. برخی افراد از کار خود لذت می‌برند و آن را به عنوان محور اصلی زندگی خود تلقی می‌کنند و برخی از کار خود متنفرند و فقط به خاطر این که مجبورند آن را انجام می‌دهند. مطالعه در زمینه علل و پیامدهای مهم نگرش کارکنان در خصوص رضایت شغلی یکی از جنبه‌های اصلی روان‌شناسی صنعتی-سازمانی است. مطالعات زیادی به منظور شناخت و درک عوامل مؤثر بر رضایت شغلی نسبت به سایر متغیرهای سازمانی صورت گرفته است. رضایت شغلی نتیجه تأثیر و تأثر زیادی نظیر نیازها، علایق، انگیزه‌ها و نگرش‌ها و شخصیت افراد از یک طرف و مختصات شغلی نظیر، اقلیم سازمانی، محیط کاری و مدیریت از طرف دیگر است.

1. Job Satisfaction

یکی از عواملی که می‌تواند رضایت‌مندی شغلی را تحت تأثیر قرار دهد، یادگیری سازمانی است. آرگریس و شون^۱ (۱۹۷۸) یادگیری سازمانی را به عنوان فرآیند «کشف و اصلاح خطاها» تعریف می‌کنند. رودریگز، پرز و دلوال^۲ (۲۰۰۳) نیز با توجه به نقش یادگیری در تغییر رفتار، یادگیری سازمانی را فرآیند جمعی برای پشتیبانی و حمایت از تغییر رفتار سازمانی می‌دانند. یادگیری سازمانی، فرآیند کشف و اصلاح خطاها است (لاو و ایرانی^۳، ۲۰۰۰، ص. ۱۰). یادگیری سازمانی به مفهوم یادگیری افراد در درون سازمان است. یادگیری سازمانی برای توصیف انواع خاصی از فعالیت‌هایی که در سازمان جریان دارد، به کار گرفته می‌شود (رهنورد و زارع پور، ۱۳۷۸، ص. ۵۹). یادگیری سازمانی ظرفیت یا فرآیندهای درون‌سازمانی برای نگهداری یا بهبود عملکرد سازمان براساس تجارب است؛ به عبارتی، یادگیری سازمانی فرآیند جمعی اکتساب و خلق شایستگی‌ها است که در روش مدیریت موقعیت‌ها تغییر ایجاد کرده و شرایط و متحول خواهد کرد (آکوف^۴، ۲۰۰۳، ص. ۶۱) می‌توان گفت که یادگیری سازمانی، وضعیت ثابت یا هدف محدود نیست؛ بلکه فرآیند مستمر تطبیق با شرایط محیطی و تکامل است که طی آن، گروه‌های درون سازمان تشویق می‌شوند مهارت‌ها، دانش و اجماع درباره مقصد سازمان را توسعه دهند. یادگیری سازمانی متشکل از مجموعه‌ای از تعاملات بین انطباق‌های فردی و گروهی و انطباق در سطح سازمانی است (لوسیر^۵، ۲۰۰۲، ص. ۳۶).

بر این اساس، پژوهش حاضر رابطه بین یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان ادارات کل دولتی کرمانشاه را بررسی کرد. می‌توان در اهمیت این مطالعه به عوامل زیر اشاره کرد:

1. Argyris & Schon
2. Rodriguez, Perez & Delval
3. Love and Irani
4. Akoff
5. Lusier

نخست، شناخت رضایت شغلی می‌تواند فرصت‌های یک فرد را برای موفقیت در شغل، به درون دنیای کار توسعه دهد.

دوم، رضایت شغلی افراد را به کارکنان فعال تبدیل کرده و بهره‌وری را افزایش می‌دهد. سوم، طرح‌های رضایت شغلی مؤثر به استمرار توسعه سازمان منجر شده و فرصت‌های مناسب برای افزایش رقابت را فراهم می‌آورد. هدف اصلی این مقاله بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان با تأکید بر ادارات دولتی کرمانشاه است. اهداف جزئی به شرح زیر است:

الف) سنجش میزان یادگیری سازمانی و شناخت مؤلفه‌های آن

ب) مقایسه میانگین یادگیری سازمانی و رضایت شغلی در بین کارکنان ادارات مختلف

ج) سنجش میزان رضایت شغلی سازمانی و شناخت مؤلفه‌های آن به منظور تبیین بهتر مسأله

د) تعیین سهم نسبی یادگیری سازمانی در تبیین و پیش‌بینی مفهوم رضایت شغلی کارکنان

۲. مبانی نظری تحقیق

۱.۲. پیشینه تحقیق

لاهورن^۱ (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان «تأثیر رؤسای حامی سازمانی، رضایت شغلی سازمانی و رضایت‌مندی بر روی مسؤولیت سازمانی» به این نتایج دست یافت که رضایت شغلی سازمانی و رضایت شغلی می‌توانند مسؤولیت سازمانی را پیش‌بینی کنند (لاهورن، ۲۰۰۹، ص. ۴).

پیتس (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان «رضایت شغلی سازمانی پزشکان در گروه‌های بزرگ عملی پزشکی» به این نتایج دست یافت که افراد تازه‌وارد باید فرهنگ سازمانی را بیاموزند و

1. Lowhorn

آن را بپذیرند و نیز وظایف لازم برای موفق شدن و ماندن در سازمان را یاد بگیرند و نقش خود را بیابند (پیتس^۱، ۲۰۱۰، ص. ۵).

کانگ، لی و هاه^۲ (۲۰۱۰)، در مطالعه‌ای با عنوان «اثرات فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی همکاری مثبت و منفی بر کارایی شرکت‌ها با تمرکز بر صنعت مهمان‌نوازی»، به این نتیجه دست یافتند که علی‌رغم مسأله رشد مسئولیت اجتماعی سازمانی در صنعت‌های مختلف از جمله صنعت مهمان‌نوازی، سرمایه اجتماعی در قالب روابط و همکاری اجتماعی می‌تواند به عنوان یک عامل اساسی در کارایی افراد در سازمان‌ها تأثیرگذار باشد (کانگ، لی، هاه، ۲۰۱۰، صص. ۷۲-۸۲).

اعتباریان و خلیلی (۱۳۸۷) مطالعه‌ای با عنوان «رابطه کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با رضایت شغلی سازمانی (کارکنان سازمان تأمین اجتماعی اصفهان)» انجام دادند. نتایج پژوهش وجود رابطه مستقیم و معنادار سطح کیفیت زندگی کاری و تمامی ۸ بُعد آن شامل پرداخت کافی و منصفانه، محیط ایمن و بهداشتی، ایجاد فرصت رشد و امنیت مستمر، نقش قانون و قانون‌گرایی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی کاری، یک‌پارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت‌های انسانی با رضایت شغلی سازمانی را نشان داد.

نادی، گل پرور سادات (۱۳۸۹) در مطالعه‌ای با عنوان «رضایت شغلی سازمانی و آرزوهای شغلی کارکنان در محیط‌های کاری» به این نتایج رسیدند که از زیرمقیاس‌های رضایت شغلی سازمانی، آموزش و چشم‌انداز آینده سازمانی برای خلاقیت کارآفرینانه، چشم‌انداز آینده برای چالش اصیل، تفاهم و چشم‌انداز آینده برای ثبات و تأثیر سازمانی، آموزش برای شایستگی فنی و کارکردی، آموزش برای شایستگی عمومی مدیریتی، آموزش،

1. Pitts

2. Kang, Lee and Huh

حمایت همکاران و چشم انداز آینده برای سبک زندگی و آموزش برای امنیت جغرافیایی دارای توان پیش‌بین معنادار هستند.

۲.۲. مروری بر مباحث نظری

در این مطالعه دودسته نظریه بیان شده است: گروه اول مرتبط با رضایت‌مندی شغلی، گروه دوم مرتبط با یادگیری سازمانی و در نهایت، دیدگاه‌هایی برای اتصال بین این نظریه‌ها بیان شده است.

دیدگاه نظری پارسونز^۱ و رضایت شغلی سازمانی: پارسونز سازمان‌های اجتماعی را به طور کلی و سازمان‌های رسمی را به ویژه از دیدگاه نظام طبیعی می‌نگرد. پارسونز چهار نوع مسأله را توصیف می‌کند که سازمان‌ها باید برای بقا و پیشرفت در طول زمان، حل کنند. وی می‌گوید حفظ تعادل و ادامه وجود نظام به چهار شرط کارکردی یا چهار مسأله بستگی دارد که باید به طور مناسب تأمین یا حل شود: ۱- دستیابی به هدف ۲- انطباق ۳- یک‌پارچگی ۴- حفظ الگو. پارسونز سازمان را به عنوان نظام اجتماعی مستقر در نظر می‌گیرد که در یک نظام اجتماعی بزرگ‌تر؛ یعنی جامعه فعالیت می‌کند و بر همین اساس، رضایت شغلی در آن مطرح می‌شود. پارسونز بر این باور است که رضایت شغلی سازمانی عامل تنظیم روابط بعدی در نظام‌ها است. وی نقش اجتماعی را مجموعه انتظارات رفتاری مبتنی بر هنجار که توسط محیط اجتماعی به فردی که دارای یک موقعیت معین است القا می‌شود، می‌داند (روزن باوم^۲، ۱۳۶۷، ص. ۸۳). با تلفیق رضایت شغلی سازمانی و نقش از دیدگاه پارسونز می‌توان نتیجه گرفت که رضایت شغلی سازمانی چیزی جز پای‌بندی اعضای جامعه به انتظاراتی که از آن‌ها در نقش‌های اجتماعی‌شان می‌رود، نیست.

دیدگاه وان منن و شاین: از دیدگاه وان منن و شاین در برخی موارد تغییرات در تمام سطوح سازمان از فرد تا سازمان باعث اهمیت یافتن جامعه‌پذیری سازمانی می‌شود. افزایش تناوب

1. Parsons
2. Rosenbaum

تغییرات در سازمان‌ها، تغییرات متناوبی که از سطح فرد تا سطح سازمان را شامل می‌شود و بی‌ثباتی حاصل از این تغییرات موجب می‌شود افراد کارهای طرح‌ریزی شده توسط سازمان را رها کنند و به جای آن به اهداف و کارهای شخصی خود پای‌بند شوند؛ این به آن معنی است که پس از هر تغییر دوباره به جامعه‌پذیری سازمانی نیاز می‌شود (وان منن، شاین^۱، ۱۹۷۹، ص. ۲۱۰). از دیدگاه وان منن و شاین این تغییرات باعث عدم اطمینان می‌شود و همین عدم اطمینان نیاز به نیرویی دارد که باعث خارج کردن کارکنان از شک شود و جامعه‌پذیری در چنین شرایطی می‌تواند راه‌گشا باشد. سازمان‌های امروزی به سمت تغییرات چشم‌گیری در حرکت‌اند و روابط پیشین بین مدیر و کارمند و بین تمام اجزای سیستم آموزشی در حال تحول است و در میانه این تغییر و تحولات، کارکنان قدیمی نیاز به جامعه‌پذیری نوینی در تمامی حیطه‌ها دارند. بنابراین، سازمان‌ها نیازمند جامعه‌پذیری دوباره کارکنانی می‌باشند که در دوران شغلی خود با این تغییر و تحولات برخورد می‌کنند. باید توجه داشت که عضوگیری و انتخاب، هزینه سنگینی را بر سازمان‌ها تحمیل می‌کند (بور^۲، ۲۰۰۶، ص. ۷۱). دلیل دوم این که تازه‌واردها استخدام می‌شوند تا به معیارهای عملکردی فردی و گروهی و سازمانی یاری رسانند و جامعه‌پذیری سازمانی یک امر اساسی در توان‌مندسازی کارکنان به این منظور است (وان منن، شاین، ۱۹۷۹، ص. ۲۱۰).

دیدگاه نظری باندورا^۳ و یادگیری سازمانی: از جمله دیدگاه‌های روان‌شناسی اجتماعی که تا حدی با یادگیری سازمانی نیز مرتبط است، دیدگاه یادگیری اجتماعی باندورا است. در نظریه یادگیری اجتماعی فرض بر این است که افراد جدیدالورود نسبت به فرآیندهای درون‌سازمانی لوحه‌ای خالی می‌باشند که در اثر تأثیر دنیای سازمانی، تبدیل به فردی سازمانی می‌شوند. فرد در سازمان یاد می‌گیرد که بخش‌هایی از رفتار را جذب کند که خود

1. Van Maanen & Schein
2. Bauer
3. Bandura

منحصربه‌فردش را خواهد ساخت. همچنین، طبق این نظریه رفتارهای سازمانی در مجموع آموختنی هستند.

فلدمن^۱ و مسؤولیت اجتماعی: جامعه‌پذیری فرآیندی است که افراد از طریق آن تبدیل به انسان‌های اجتماعی می‌شوند و جامعه‌پذیری سازمانی فرآیندی است که از طریق آن کارکنان فرهنگ سازمانی خودشان را می‌آموزند و دانش و معرفت خود را به دیگران منتقل می‌کنند (اشنایدر و بارسو^۲، ۱۳۸۲، ص. ۵۳۱). فرآیند جامعه‌پذیری سازمانی این امکان را به کارکنان می‌دهد تا خود را با فرآیندهای درون‌سازمانی وفق داده و هماهنگ با سایر افراد در سازمان عمل کنند. افرادی که بعدها به سازمان می‌پیوندند، خود را با فرهنگ حاکم تطبیق می‌دهند، اصول آن را رعایت می‌کنند و متناسب با فرهنگ سازمانی رفتار می‌کنند. فرآیند پذیرش و قبول فرهنگ سازمانی را جامعه‌پذیری می‌نامند. طی این فرآیند سازمان ارزش‌ها و هنجارهای خود را به اعضای جدید می‌آموزد. فرآیند جامعه‌پذیری در سازمان دارای سه مرحله است:

۱- مرحله اول، مرحله پیش از ورود به سازمان یا مرحله پیش‌نگرانه است. فرد یک سری اطلاعات کلی در مورد سازمان دارد. در این مرحله فرد می‌خواهد سازمان را بشناسد و بداند پیوستن به کدام قسمت از سازمان برای وی مناسب‌تر است.

۲- مرحله دوم، مرحله رویارویی یا انطباق است. فرد با واقعیت‌های سازمان مواجه می‌شود و نقش‌های خود و دیگران را می‌شناسد. ممکن است بعضی از این نقش‌ها که رسماً تعریف شده‌اند جزو وظایف رسمی شغلی او تلقی شوند و نقش‌های دیگری نیز به عهده او گذاشته شود که بیشتر غیررسمی هستند و مدتی وقت نیاز دارد تا عضو جدید این نقش‌ها را تشخیص دهد.

1. Feldman

2. Schneider and Barso

۳- مرحله سوم، مرحله دگرذیسی یا مدیریت نقش است. فرد یا خود را با فرهنگ سازمانی تطبیق می‌دهد یا سازمان را ترک می‌کند. در این مرحله فرد محدودیت‌های شغلی خود و دیگران را می‌شناسد و با ایفای نقش‌هایی که به عهده او است به‌عنوان عضوی از گروه از وی انتظاراتی می‌رود (ساعتچی، ۱۳۸۷، ص. ۲۷۷).

دیدگاه سنگه و یادگیری سازمانی: سنگه^۱ (۱۹۹۲) نظریه‌پرداز اصلی سازمان یادگیرنده بر این باور است که سازمان‌های جهان امروز باید توانایی تطابق با دگرگونی‌های مداوم را برای نیل به موفقیت داشته باشند؛ به بیان بهتر، سازمان‌ها باید سازمان‌های آموزنده (یادگیر یا یادگیرنده) شوند (رحمان سرشت، ۱۳۸۶، ص. ۳۱۵) و برای حفظ مزیت رقابتی خود به صورت موجودیتی واحد و یک‌پارچه قادر به یادگیری سریع‌تر نسبت به رقبا باشند؛ زیرا در سده نون تنها چیزی که می‌تواند شما را از سایر رقبا جلوتر بیندازد، یادگیری سریع‌تر و بهتر است. سنگه از سازمان یادگیرنده به عنوان سازمانی یاد می‌کند که نمی‌توان درون آن یاد نگرفت؛ زیرا یادگیری به عنوان بخشی از حیات در آن نهادینه شده است. وی اصول یا فرمان‌های پنج‌گانه زیر را برای ایجاد یادگیری سازمانی لازم و ضروری می‌داند:

الف- مهارت فردی (قابلیت شخصی): بیان‌گر سطح بالایی از حرفه‌ای بودن در یک موضوع یا در حوزه‌ای از مهارت (ویژه) است. مهارت فردی مستلزم تعهد بلندمدت به یادگیری است که منجر به تخصص، تبحر ویژه و جذاب در زمینه وظایف یا مسؤولیت‌های سازمانی فرد می‌شود (مارکوارت^۲، ۱۳۸۵، ص. ۳۷). فردی با توانایی و قابلیت بالا کسی است که واقعیت‌های موجود را به درستی می‌شناسد، اهدافش مشخص بوده و به آرمان‌هایش پای‌بند است. او با مقایسه آرمانش با وضع موجود به فاصله خود و اهدافش پی می‌برد و برای رسیدن به اهدافش سعی و تلاش می‌کند. کسانی که قابلیت شخصی دارند در مقابل

1. Senge

2. Marquart

یادگیری خود احساس مسئولیت می‌کنند. قابلیت شخصی به معنای داشتن نگرش خلاق به زندگی و فعال‌زیستن است (سنگه، ۱۳۸۶، ص. ۱۷۹).

ب- مدل‌های ذهنی: بیان‌گر تصورات و نگرش عمیق افراد درباره جهان، کار، خانواده و رویدادها است که بر درک افراد از جهان و چگونگی رفتار آن‌ها تأثیر می‌گذارد (هتفیلد^۱، ۲۰۰۰، ص. ۱). مدل‌های ذهنی عبارت از مفروضات اساسی و حک شده در ذهن انسان است و به عبارت دیگر، اعتقادات عمومی ما است که بر درک و فهم ما از جهان و نیز بر افعال و اقدامات ما اثر می‌گذارند. سنگه می‌گوید «مدیریت مدل‌های ذهنی شامل دو عنصر اساسی است: ۱- یادگیری مهارت‌های جدید ۲- نوآوری سازمانی برای زمینه‌سازی به منظور استفاده مستمر از مهارت‌های به دست آمده» (به نقل از ایران‌زاده، ۱۳۸۲، ص. ۲۰۶).

ج- آرمان مشترک: توانایی ایجاد یک تصویر و آرمان مشترک از آینده‌ای که در پی آن هستیم (سنگه، ۱۳۸۶، ص. ۱۶). آرمان مشترک تصویری است که در یک سازمان و نزد گروهی از انسان‌ها وجود دارد. آن‌ها احساس مشترکی از آرزویی مشترک به وجود می‌آورند و در کل سازمان خود، آن را نشر می‌دهند و با استفاده از این عامل مشترک فعالیت‌های خود را شکل می‌دهند. آرمان مشترک آرمانی است که اکثریت اعضای یک جامعه و یا سازمان به آن احساس تعلق دارند؛ زیرا در واقع آن را آرمان شخصی خود محسوب می‌کنند (سنگه، ۱۳۸۶، ص. ۲۶۰). نقش آرمان ایجاد تعهد در افراد سازمان است. آرمان مشترک به کارکنان کمک می‌کند تا حول یک هویت و حس مشترک حرکت کنند؛ زیرا کارکنان را با دلیل قاطع و مجاب‌کننده برای یادگیری آماده می‌کند.

د- یادگیری تیمی: یادگیری گروهی عبارت است از فرآیندی که طی آن ظرفیت اعضای گروه توسعه داده شده و به گونه‌ای هم‌سو شود که نتایج آن چیزی باشد که همگان واقعاً طالب آن بوده‌اند (سنگه، ۱۳۸۶، ص. ۲۹۸). سنگه بر این باور است که تیم‌ها و نه افراد پایه و اساس یادگیری در سازمان‌های مدرن هستند. اعضای تیم از راه گفت‌وگو به کسب نتایج

مهمی نایل می‌شوند که این نتایج منجر به رشد و توسعه سازمان می‌شوند (هاتفیلد، ۲۰۰۰، ص. ۱). تیم‌ها همچنین از راه گفت‌وگو و تمرین، تفکر خود را تغییر داده، یاد می‌گیرند که انرژی خود را برای به دست آوردن هدف‌های مشترک آماده کنند و به توانایی و آگاهی بیشتری از مجموع استعداد اعضا دست می‌یابند (گرودل، هاستد^۱، ۲۰۰۳).

ه- تفکر سیستمی^۲: اصل بنیادین سازمان یادگیرنده و ابزاری بسیار قوی برای تسهیل یادگیری سازمانی است. تفکر سیستمی راه و روشی برای کل‌نگری است. جوهره اصل تفکر سیستمی، تغییر در نگرش است؛ به بیان دیگر، تفکر سیستمی، چهارچوب مفهومی برای ایجاد الگوهای روشن‌تر ارائه کرده و تعیین می‌کند که چگونه آن‌ها به گونه‌ای اثربخش تغییر می‌کنند (مارکوارت، ۱۳۸۵، ص. ۳۶).

۳. چهارچوب نظری پژوهش

آنچه چهارچوب نظری این پژوهش بر آن بنا شده، رویکرد اثبات‌گرایی است. هر یک از نظریه‌هایی که در این دیدگاه و دیگر موضوعات بررسی شده است، بخشی از واقعیت‌ها را در بر می‌گیرد و هرکدام به یک یا چند عامل از عواملی که موضوع پژوهش را متأثر می‌سازند، پرداخته‌اند.

جدول ۱- دستگاه نظری پژوهش

نام نظریه پرداز	ایده نظری	ارتباط با موضوع	ارائه فرضیه
فلدمن	فرد معرفت و دانشی را در فرآیند جامعه‌پذیری کسب کرده و به‌مرور ارزش‌ها، مهارت‌ها و نگرش‌هایش تغییر می‌یابد.	فرد در سازمان خود را با فرآیندهای سازمانی منطبق می‌کند و جامعه‌پذیر می‌شود.	بین یادگیری سازمانی و رضایت شغلی ارتباط وجود دارد.
پارسونز	یادگیری سازمانی همان پای‌بندی اعضای جامعه به انتظاراتی است که از آن‌ها در نقش‌های اجتماعی آن‌ها می‌رود.	یادگیری سازمانی باعث انطباق بین انتظارات و نقش‌های موجود برای افراد می‌شود.	بین یادگیری سازمانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

1 Gruidl, Hostedde

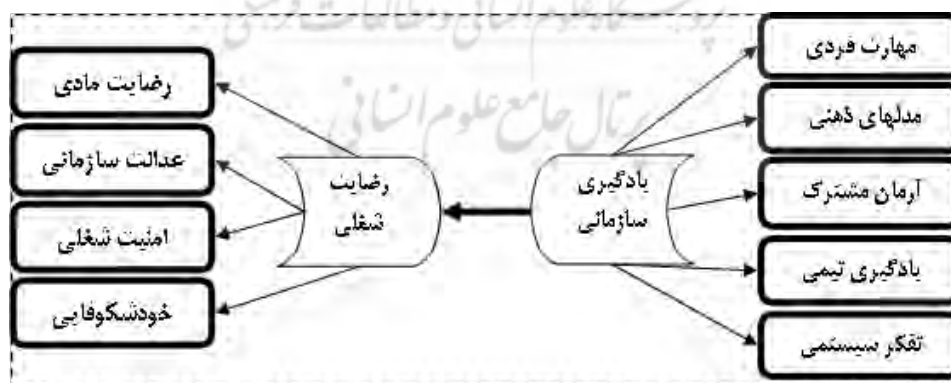
2 Systems thinking

ادامه جدول ۱

نام نظریه پرداز	ایده نظری	ارتباط با موضوع	ارائه فرضیه
باندورا	افراد جدیدالورود نسبت به فرآیندهای درون‌سازمانی لوحه‌ای خالی می‌باشند که در اثر تأثیر دنیای سازمانی، تبدیل به فردی سازمانی می‌شوند.	هرچه فرد در سازمان بیشتر یاد بگیرد، بهتر جامعه‌پذیر می‌شود.	بین یادگیری اجتماعی و جامعه‌پذیری سازمانی رابطه وجود دارد.
وان منن و شاین	سطح بالای انتظارات برآورده‌نشده منجر به رفتارهای منفی و نارضایتی می‌شود.	رفتارهای منفی کارآیی فرد را در سازمان پایین می‌آورد	بین رضایت شغلی و جامعه‌پذیری سازمانی رابطه وجود دارد.
سنگه	سنگه اصول مشخصی را در قالب ۵ اصل یا نظم (۱) توسعه قابلیت‌های فردی (۲) الگوهای ذهنی (۳) دورنمای مشترک (۴) یادگیری گروهی (۵) تفکر نظام‌گرا، مطرح و زمینه‌های اجرایی ایجاد این سازمان‌ها را فراهم آورد.	این پنج اصل در یادگیری سازمانی بسیار مؤثر هستند.	بین یادگیری سازمانی و جامعه‌پذیری ارتباط وجود دارد.

نمودار زیر روابط بین متغیرهای این پژوهش را در قالب مدل تجربی پژوهش نشان

می‌دهد.



شکل ۱- مدل تجربی پژوهش

۳.۱. فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: بین یادگیری سازمانی و رضایت شغلی در بعد مادی رابطه وجود دارد.
فرضیه دوم: بین یادگیری سازمانی و رضایت شغلی در بعد عدالت رابطه وجود دارد.
فرضیه سوم: بین یادگیری سازمانی و رضایت شغلی در بعد امنیت رابطه وجود دارد.
فرضیه چهارم: بین یادگیری سازمانی و رضایت شغلی در بعد خود شکوفایی رابطه وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین یادگیری سازمانی و رضایت شغلی آن‌ها رابطه وجود دارد.
فرضیه ششم: نوع سازمان بر یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان تأثیر معنادار دارد.

۴. روش پژوهش

در این پژوهش از روش توصیفی - تحلیلی از نوع پیمایشی استفاده شد. دلیل انتخاب این روش این است که در روش توصیفی، پژوهش‌گر به توصیف منظم و نظام‌دار وضعیت فعلی و آنچه هست، می‌پردازد و از طرفی هم ارتباط بین متغیرها را بررسی می‌کند. بنابراین، پیمایشی است.

جامعه آماری مورد مطالعه کلیه کارکنان ادارات دولتی شهر کرمانشاه است که در زمان پژوهش (سال ۱۳۹۱) تعداد کل آن‌ها برابر ۱۴۷۷۷ نفر است. از کل جامعه آماری ۳۷۷ نفر را کارکنان مورد مطالعه تشکیل می‌دهند. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده می‌شود. در مطالعه حاضر ابتدا متناسب با جمعیت شاخه‌های مختلف در ادارات، نمونه مشخص شد و سپس با استفاده از روش تصادفی ساده نمونه موجود در هر شاخه انتخاب شد. برای حجم نمونه از جدول نمونه‌گیری لین^۱ استفاده شد.

جدول ۲- توزیع جمعیت و نمونه گروه‌های مختلف ادارات کرمانشاه

نام سازمان	جامعه آماری	حجم نمونه	نام سازمان	جامعه آماری	حجم نمونه	جمع کل
استانداری	۹۷۶	۲۴	نوسازی مدارس	۹۴	۳	جامعه=۱۴۷۷۷
دانشگاه علوم پزشکی	۱۰۷۱۷	۲۷۱	منابع طبیعی	۳۰۵	۸	نمونه=۳۷۷
بهبودی	۶۴۹	۱۶	اداره کل پست	۲۹۰	۷	
جهاد کشاورزی	۱۵۹۷	۴۰	شرکت گاز	۱۴۹	۴	

در پژوهش حاضر از تحلیل عاملی برای برآورد روایی سازه‌ای دو مفهوم اصلی رضایت شغلی و یادگیری سازمانی استفاده شد. آزمون کفایت نمونه‌برداری (KMO) برای رضایت شغلی برابر ۰/۸۷۶ و آزمون کرویت بارتل (B.T.) برابر ۲۲۲۰/۵۲ است. کل واریانس تبیین شده توسط این چهار عامل برابر ۶۷/۸۷ است که واریانس خوبی را تبیین می‌کند. گویه‌هایی که رضایتمندی شغلی را می‌سنجند، بر روی چهار عامل قرار می‌گیرند. گویه‌های هر بعد با همدیگر دارای هماهنگی درونی بوده و با سایر گویه‌ها در ابعاد دیگر هماهنگی و هم‌بستگی قوی نداشتند. این هماهنگی درونی میان گویه‌های هر یک از ابعاد متغیر رضایتمندی شغلی با استفاده از آلفای کرونباخ سنجش شد و علاوه بر روایی سازه، پایایی بالایی را نیز برای ابزار پژوهش نشان می‌دهند.

جدول ۳- بارهای عاملی تحلیل عامل پس از چرخش برای متغیر رضایت شغلی و میزان آلفای کرونباخ

آلفای کرونباخ	ابعاد رضایت شغلی				سؤالات (رضایت شغلی)
	خود شکوفایی	امنیت	عدالت	مادی	
۰/۸۹				۰/۷۶	۱- حقوق و مزایای دریافتی من با وظایفی که دارم، متناسب است.
				۰/۸۵	۲- درآمد این شغل جواب‌گوی مخارج من است.

ادامه جدول ۳

آلفای کرونباخ	ابعاد رضایت شغلی				سوالات (رضایت شغلی)
	خود شکوفایی	امنیت	عدالت	مادی	
۰/۸۹				۰/۸۲	۳- من از میزان حقوق و مزایای دریافتی خود راضی هستم.
				۰/۶۸	۴- از نحوه پرداخت اضافه کار و پاداش در این اداره راضی هستم.
۰/۸۴			۰/۷۰		۵- قوانین و مقررات اداری برای تمام کارکنان یکسان اجرا می شود.
			۰/۷۷		۶- دادن تشویقی در این شرکت براساس عملکرد و شایستگی افراد است.
			۰/۶۹		۷- ارزشیابی کارکنان براساس لیاقت و شایستگی آنها انجام می گیرد
۰/۶۲		۰/۳۸			۸- امنیت شغلی لازم در کارم وجود دارد.
		۰/۷۰			۹- تضمین لازم برای بهتر شدن کار در آینده وجود ندارد.
		۰/۷۰			۱۰- با این اوضاع و احوال به نظر می رسد وضع کارمندان در آینده بدتر شود
		۰/۷۱			۱۱- نسبت به آینده شغلی خودم اطمینان ندارم.
۰/۷۸	۰/۶۲				۱۲- زمینه ابتکار و نوآوری برای کارکنان وجود دارد.
	۰/۷۴				۱۳- کارکنان می توانند در مورد چگونگی کار خود تصمیم بگیرند.
	۰/۶۹				۱۴- در این شغل از فضای پرنشاط کاری لذت می برم.
	۰/۷۹				۱۵- در شغل خودم احساس شأن و منزلت بالایی می کنم.
۰/۸۷	جمع کل آلفای کرونباخ میزان رضایت شغلی (۱۵ گویه)				

در پژوهش حاضر از تحلیل عاملی برای برآورد روایی سازه‌ای یادگیری سازمانی استفاده شد. این متغیر با استفاده از پنج بعد (مهارت فردی، مدل ذهنی، آرمان مشترک، یادگیری تیمی و یادگیری سیستمی) سنجش آزمون کفایت نمونه برداری (KMO) برای رضایت شغلی

برابر ۰/۸۶۷ و آزمون کرویت بارتلت (B.T.) برابر ۲۶۳۱/۱۵۹ است که در سطح حداقل ۹۵ درصد معنادار است. جدول (۴) بارهای عاملی تحلیل عامل را پس از چرخش برای متغیر یادگیری سازمانی و همچنین میزان آلفای کرونباخ نشان می‌دهد.

جدول ۴- بارهای عاملی تحلیل عامل پس از چرخش برای متغیر یادگیری سازمانی و میزان آلفای کرونباخ

آلفای کرونباخ	ابعاد یادگیری سازمانی					سؤالات (یادگیری سازمانی)
	سیستمی	تیمی	آرمان	ذهنی	فردی	
۰/۷۰					۰/۳۲۵	من در سازمان فرصت برای کارکردن روی موقعیت‌های چالشی دارم.
					۰/۵۷۴	در کارم به طور کامل از مهارت‌ها و توانایی‌هایم استفاده می‌کنم.
					۰/۷۴۵	در کارم فرصت‌هایی برای بهبود توانایی‌هایم دارم که بتوانم موقعیت جدیدی را بر عهده بگیرم.
					۰/۷۸۴	آموزش‌های مهارتی که دریافت می‌کنم می‌توانم برای بهبود کارم به‌طور آنی به کار بگیرم.
					۰/۴۲۷	در این سازمان روی آموزش کارکنان در همه سطوح و به طور یکسان تأکید می‌شود.
					۰/۴۷۰	در این‌جا کارکنان نیاز دارند به طور مستمر دانش و سطح تحصیلات خود را بهبود ببخشند.
۰/۷۸				۰/۶۶۴	کارکنان اغلب فرضیه‌هایی در مورد فعالیت‌های سازمان با دیگر کارکنان در میان می‌گذارند برای اطمینان از این‌که از لحاظ رعایت اصول سازمانی در یک مسیر قرار دارند.	
				۰/۷۳۷	کارکنان در مورد تناسب برنامه‌های خود با اهداف سازمان پرس‌وجو می‌کنند.	
				۰/۶۲۵	کارکنان معمولاً از بازخوردها یاد می‌گیرند و واکنش‌های خود را تغییر می‌دهند.	
				۰/۷۳۷	کارکنان از رویدادهای مهم سازمان برای تفکر در مورد عقاید خود برای کار استفاده می‌کنند.	

ادامه جدول ۴

آلفای کرونباخ	ابعاد یادگیری سازمانی				سؤالات (یادگیری سازمانی)
	سیستمی	تیمی	آرمان	ذهنی	
۰/۷۳			۰/۷۰۶		کارکنان اغلب در روش‌های قدیمی برای پیاده‌سازی رویکردهای جدید تغییراتی می‌دهند.
			۰/۶۲۵		کارکنان اغلب به دنبال کشف ایده‌ها و فرضیه‌های هم‌دیگر درباره کارکردهای بهتر هستند.
			۰/۶۹۲		بیانیه چشم‌انداز سازمان ارزشی که کارکنان باید خود را با آن تطبیق دهند، معرفی می‌کنند.
			۰/۳۱۰		در سازمان بیانیه چشم‌انداز مورد تأیید و قبول اکثریت افراد است.
۰/۶۵		۰/۲۹۴			مدیران و کارکنان در این سازمان چشم‌انداز مشترکی در مورد چگونگی انجام کارها دارند.
		۰/۳۱۵			ما فرصت‌هایی را برای خودارزیابی در مسیر دستیابی به هدف داریم.
۰/۶۵		۰/۳۰۱			کارکردهای فعلی سازمان کارکنان را به حل مسائل بین خود قبل از این که آن را به سرپرست ارجاع دهند، تشویق می‌کند.
		۰/۳۹۴			اکثر گروه‌های حل مسئله در این سازمان کارکنان از ناحیه‌ها یا بخش‌های متعدد هستند.
		۰/۷۸۰			تداخل (هم‌پوشانی) زیادی در کارها بین واحدهای متفاوت در سازمان وجود دارد.
		۰/۵۶۰			آموزش در این سازمان از طریق تیم‌های کاری صورت می‌گیرد.
۰/۷۹	۰/۵۸				ما در حل مشکلات نه تنها به دنبال راه‌حل هستیم؛ بلکه به دنبال شناسایی این که چگونه مسئله به وجود می‌آید و چگونه می‌توان مانع از بروز آن شد، هستیم.
	۰/۷۵				افراد و تیم‌ها تشویق می‌شوند اقداماتی که منجر به موفقیت / شکست می‌شوند، منعکس کنند.
	۰/۷۱				کارکنان از این که چگونه نقششان در فرآیند کلی سازمان تأثیرگذار است، آگاهی دارند.
	۰/۷۳				کارکنان به درک دیدگاه‌های افراد در موقعیت‌های دیگر تشویق می‌شوند.
۰/۸۱	جمع کل آلفای کرونباخ میزان رضایت شغلی (۲۴ گویه)				

مفاهیم اصلی این پژوهش به صورت زیر تعریف می‌شوند:

رضایت شغلی: مجموعه‌ای از احساسات و باورها است که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند (میردریکوندی، ۱۳۷۹، ص. ۳۸)؛ به عبارت دیگر، میزان احساس مثبت یا منفی یک شخص نسبت به شغل و یا یک سازمان است (شرمر، ۱۳۸۶، ص. ۴۰). در این پژوهش متغیر رضایت شغلی در چهار بُعد بررسی می‌شود: الف- رضایت مادی: تناسب و هم‌خوانی میان میزان حقوق و مزایای دریافتی با میزان لیاقت و شایستگی افراد. ب- رضایت از عدالت سازمانی: فرآیندی که برای تعیین توزیع پاداش‌های همکاران به کار می‌رود. ج- امنیت شغلی: یکی دیگر از ابعاد رضایت شغلی است که در زمینه‌هایی چون جابه‌جایی شغلی، تضمین لازم برای بهتر شدن کار در سازمان، وضع کارمندان در آینده به لحاظ شغلی و همچنین، امنیت شغلی لازم در کار. د- خودشکوفایی: مسأله مهم دیگری است که در این پژوهش بررسی شد. هر یک از این ابعاد با استفاده از چهار گویه در قالب طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت و در سطح سنجش ترتیبی سنجش می‌شود.

یادگیری سازمانی: یادگیری سازمانی فرآیند کسب دانش، توزیع اطلاعات، تفسیر اطلاعات و حافظه سازمانی است که در شرایط تغییر به‌طور موفقیت‌آمیزی خود را تطبیق می‌دهد. در این زمینه چالش، انجام‌دادن برای یادگیری و یادگیری برای انجام‌دادن است (اسشرمهرن^۱، ۱۹۹۸، ص. ۱۷۲). پرسش‌نامه یادگیری سازمانی توسط نیف (۱۹۹۰) در هفت بُعد؛ چشم‌انداز مشترک، فرهنگ سازمانی، کار و یادگیری تیمی، ساختار سازمانی، استراتژی، رهبری مشارکتی، توسعه شایستگی کارکنان مشخص شده که برای مقایسه شاخص‌های یادگیری سازمانی در دانشگاه‌هایی که پروژه بهبود کیفیت علمی را اجرا کرده‌اند (دانشگاه‌های نوین) و دانشگاه‌هایی که این پروژه را اجرا نکرده‌اند (دانشگاه سنتی) انجام شده است. این پرسش‌نامه دارای ۳۱ گویه بر مبنای طیف هفت‌گزینه‌ای تنظیم شده است. پرسش‌نامه تهیه شده جهت استفاده در این تحقیق پرسش‌نامه تغییر یافته نیف است که شامل

پنج بُعد (مهارت فردی، مدل‌های ذهنی، آرمان مشترک، یادگیری تیمی، تفکر سیستمی) می‌باشد.

۵. یافته‌های تحقیق

داده‌های این پژوهش حاصل استخراج پرسش‌نامه‌هایی است که توسط ۳۵۰ نفر از کارکنان ادارات دولتی شهر کرمانشاه تکمیل شده و اساس تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. پس از پایان یافتن گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه‌ها استخراج و آنگاه به کامپیوتر انتقال یافتند و سپس با استفاده از دو نرم‌افزار (SPSS21) و (Amos21) تجزیه و تحلیل شدند.

جدول (۵) توزیع متغیرهای رضایت شغلی و یادگیری سازمانی و ابعاد هر کدام از آن‌ها را نشان می‌دهد. یکی از متغیرهای اصلی در این پژوهش رضایت شغلی پاسخ‌گویان است. نتایج نشان می‌دهد که میانگین رضایت شغلی کارکنان ۴۰/۲۳ است که این نمره در مقایسه با میانگین مورد انتظار (۴۵)، در سطح پایینی قرار دارد و نشان‌گر پایین بودن میزان رضایت مندی کارکنان است؛ البته این کاهش میزان رضایت مندی در ابعادی چون رضایت مادی و رضایت از عدالت شغلی نمود بیشتری دارد. از دیگر متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش یادگیری سازمانی پاسخ‌گویان است. این متغیر با استفاده از ۲۴ گویه به صورت بسته و با ذکر مقولات مشخصی در پرسش‌نامه مطرح شد. دامنه پاسخ‌ها از کاملاً مخالف با کد یک و کاملاً موافق با کد پنج مندرج شد. نمرات در دامنه بین نمره ۶ (پایین‌ترین نمره) تا نمره ۳۰ (بالا‌ترین نمره) قرار دارند. نتایج نشان می‌دهد که میانگین یادگیری سازمانی کارکنان ۷۹/۵۱ است که این نمره در مقایسه با میانگین مورد انتظار (۶۲)، در سطح بالایی قرار دارد.

جدول ۵- توزیع متغیرهای رضایت شغلی و یادگیری سازمانی و ابعاد هر کدام از آنها

نام متغیر	ابعاد	میانگین واقعی	میانگین مورد انتظار	انحراف معیار
رضایت شغلی	مادی	۹/۵۴	۱۲	۳/۹۱
	عدالت	۷/۱۰	۱۲	۳/۰۰
	امنیت	۸/۲۳	۹	۲/۸۲
	خود شکوفایی	۱۱/۹۸	۱۲	۳/۲۱
رضایت شغلی				
یادگیری سازمانی	مهارت فردی	۲۰/۷۵	۱۸	۳/۷۲
	مدل ذهنی	۲۰/۱۷	۱۸	۳/۶۲
	آرمان مشترک	۱۳/۰۹	۱۲	۲/۷۰
	یادگیری تیمی	۱۲/۴۹	۱۲	۲/۶۰
	تفکر سیستمی	۱۳/۰۱	۱۲	۲/۹۹
یادگیری سازمانی				
		۷۹/۵۱	۷۲	۱۲/۰۷

فرضیه اصلی: بین میزان یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. جدول (۶) ماتریس هم‌بستگی بین میزان یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان را نشان می‌دهد. نتایج نشان می‌دهد که متغیر یادگیری سازمانی در بعد مهارت فردی با رضایت اجتماعی در بعد مادی ($r=0/179$)، در بعد عدالت شغلی ($r=0/322$)، در بعد امنیت ($r=0/103$) و در بعد خودشکوفایی ($r=0/490$) رابطه معناداری دارد. همچنین، نتایج نشان می‌دهد که متغیر یادگیری سازمانی در بعد مدل ذهنی با رضایت اجتماعی در بعد مادی ($r=0/114$)، در بعد عدالت شغلی ($r=0/286$)، در بعد امنیت ($r=0/05$) و در بعد خود شکوفایی ($r=0/425$) رابطه معناداری دارد.

از طرفی متغیر یادگیری سازمانی در بعد آرمان مشترک با رضایت اجتماعی در بعد مادی ($r=0/227$)، در بعد عدالت شغلی ($r=0/420$)، در بعد امنیت ($r=0/191$) و در بعد خود شکوفایی ($r=0/563$) رابطه معناداری دارد. نتایج همچنین نشان می‌دهد که متغیر یادگیری سازمانی در بعد یادگیری تیمی با رضایت اجتماعی در بعد مادی ($r=0/211$)، در بعد عدالت

شغلی ($r=0/350$)، در بعد امنیت ($r=0/126$) و در بعد خودشکوفایی ($r=0/432$) رابطه معناداری دارد. در نهایت، نتایج نشان می‌دهد که متغیر یادگیری سازمانی در بعد تفکر سیستمی با رضایت اجتماعی در بعد مادی ($r=0/240$)، در بعد عدالت شغلی ($r=0/401$)، در بعد امنیت ($r=0/164$) و در بعد خودشکوفایی ($r=0/501$) رابطه معناداری دارد. به طور کلی، می‌توان نتیجه گرفت بین یادگیری سازمانی و رضایت مندی شغلی رابطه معنادار و مثبتی ($r=0/495$) وجود دارد و این نتیجه قابل تعمیم به کل جامعه آماری است.

جدول ۶- ماتریس هم‌بستگی بین میزان یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان

	ابعاد یادگیری سازمانی					ضریب هم‌بستگی پیرسون		
	سیستمی	تیمی	آرمان	ذهنی	فردی			ابعاد رضایت شغلی
یادگیری سازمانی	0/240	0/211	0/227	0/114	0/179	هم‌بستگی	مادی	
	0/000	0/000	0/000	0/048	0/002	معناداری		
	0/401	0/350	0/420	0/282	0/322	هم‌بستگی	عدالت	
	0/000	0/000	0/000	0/000	0/000	معناداری		
	0/164	0/126	0/191	0/05	0/103	هم‌بستگی	امنیت	
	0/004	0/029	0/001	0/355	0/07	معناداری		
	0/501	0/433	0/563	0/425	0/490	هم‌بستگی	خود شکوفایی	
	0/000	0/000	0/000	0/000	0/000	معناداری		
0/495	هم‌بستگی					کل رضایت شغلی		
0/000	معناداری							

جدول (۷) نتایج حاصل از آزمون میانگین رتبه‌ای فریدمن را برای ابعاد مختلف متغیر یادگیری سازمانی و رضایت مندی کارکنان نشان می‌دهد. نتایج نشان می‌دهد که میانگین رتبه‌ها در ابعاد مختلف مادی، عدالت، امنیت و خودشکوفایی با هم تفاوت دارند. بنابراین، فرضیه H_0 یا فرضیه یکسانی رتبه‌ها رد می‌شود. با توجه به این که معناداری آزمون رتبه‌ای فریدمن از جمله آزمون‌های مبتنی بر کای اسکوئر است. بنابراین، نتایج حاصل از آن براساس

مقدار کای اسکوتر تفسیر می شود. مقدار کی دو در این آزمون برابر $۴۲۵/۸۶۹$ و درجه آزادی آن برابر ۳ است. این نتیجه در سطح حداقل ۹۵ درصد این معناداری را تأیید می کند. رتبه اول: میانگین رتبه بعد مادی = میانگین رتبه $۲/۳۷$ ، رتبه دوم: میانگین رتبه بعد عدالت = میانگین رتبه $۱/۳۳$ ، رتبه سوم: میانگین رتبه امنیت = میانگین رتبه $۳/۰۴$ و رتبه چهارم: میانگین رتبه خودشکوفایی = میانگین رتبه $۳/۲۶$.

همچنین، مقدار آزمون فریدمن برای یادگیری سازمانی برابر $۸۹۴/۰۰۹$ و درجه آزادی آن برابر ۴ است. این نتیجه در سطح حداقل ۹۵ درصد این معناداری را تأیید می کند. رتبه اول: میانگین رتبه بعد مهارت فردی = میانگین رتبه $۴/۵۴$ ، رتبه دوم: میانگین رتبه بعد مدل های ذهنی = میانگین رتبه $۴/۳۶$ ، رتبه سوم: میانگین رتبه آرمان مشترک = میانگین رتبه $۲/۱۵$ ، رتبه چهارم: میانگین رتبه یادگیری تیمی = میانگین رتبه $۱/۷۷$ و رتبه پنجم: میانگین رتبه تفکر سیستمی = میانگین رتبه $۲/۱۹$.

جدول ۷- آزمون مقایسه میانگین رتبه ابعاد مختلف متغیر رضایت مندی کارکنان

مسئولیت اجتماعی	میانگین نمره	انحراف معیار	میانگین رتبه	آزمون فریدمن	سطح معناداری
بعد مادی	۹/۵۵	۳/۹۱	۲/۱۳	۴۲۵/۸۶۹	۰/۰۰۰
بعد عدالت	۷/۱۱	۲/۹۹	۳/۱۱		
بعد امنیت	۱۱/۵۷	۲/۸۲	۲/۵۰		
بعد خودشکوفایی	۱۱/۹۹	۳/۲۲	۲/۲۶		
مهارت فردی	۹/۵۵	۳/۹۱	۲/۱۳	۴۲۵/۸۶۹	۰/۰۰۰
مدل ذهنی	۷/۱۱	۲/۹۹	۳/۱۱		
آرمان مشترک	۱۱/۵۷	۲/۸۲	۲/۵۰		
یادگیری تیمی	۱۱/۹۹	۳/۲۲	۲/۲۶		
تفکر سیستمی	۱۲/۱۸	۲/۶۴	۲/۱۹		

۵.۱. مدل معادلات ساختاری

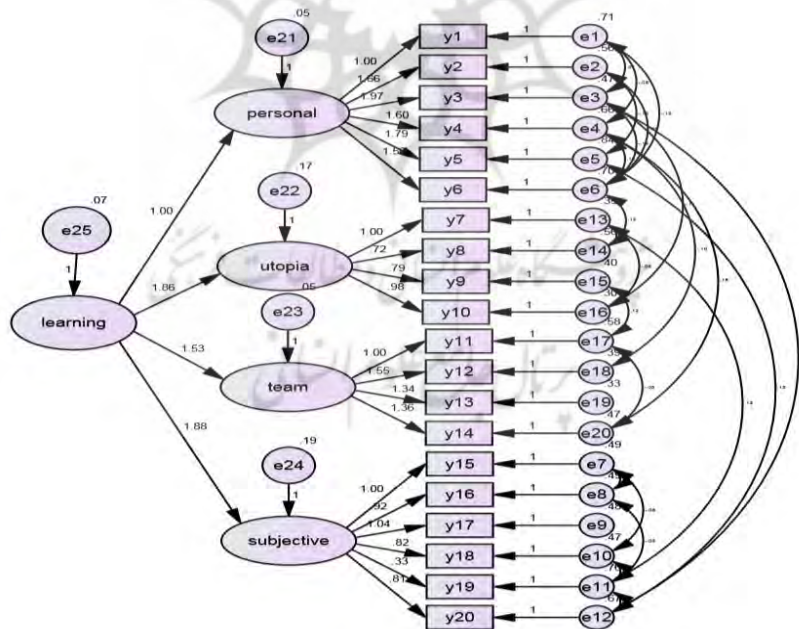
تجزیه و تحلیل داده‌های آماری برای تدوین مدل در این پژوهش به وسیله نرم افزارهای SPSS 21 و Amos 21 انجام می‌شود. تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که می‌توان یادگیری سازمانی کارکنان را با استفاده از یک مدل عاملی مرتبه دوم سنجش کرد. بر این اساس، هر یک از ابعاد پنج‌گانه یادگیری سازمانی به عنوان یک سازه یا متغیر پنهان تعریف شدند و این پنج متغیر به نوبه خود در نقش معرف‌های یادگیری سازمانی به عنوان سازه پنهان و وابسته در مدل ساختاری قرار گرفتند. نتایج حاصل نشان می‌دهد که علاوه بر هماهنگی درونی آیتم‌های تعریف شده برای هر یک از مقیاس‌های فرعی، روایی و اگر نیز برقرار است. نتایج در سه مرحله اصلاح مدل برای متغیر یادگیری سازمانی آورده شده است که در این جا فقط به نتیجه اصلاح مدل در مرحله سوم اشاره می‌شود. نتایج حاصل از مدل عاملی متغیر یادگیری سازمانی نشان می‌دهد که مقدار کای اسکوتر غیرمعنادار CMIN برابر با ۲۶۳/۷۷ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ نتیجه مطلوبی را نشان نمی‌دهد؛ اما از آنجایی که در مطالعات با حجم نمونه بالا، مقدار خیی دو تحت تأثیر حجم نمونه قرار می‌گیرد و قابل اطمینان نیست. بنابراین، از دیگر شاخص‌های نیکویی برازش استفاده می‌شود. شاخص ریشه دوم میانگین مربعات باقی‌مانده یا RMSEA برابر ۰/۰۵۳ که نزدیک به صفر بوده و برازندگی مدل را تأیید می‌کند.

مقدار شاخص RMR یا ریشه میانگین مجذور باقی‌مانده‌ها، برابر ۰/۰۴۶ است که نزدیک به صفر است و برازندگی مدل را تأیید می‌کند. نسبت کای اسکوتر به درجه آزادی CMIN/DF برای قضاوت در مورد مدل تدوین شده است. این مقدار در مدل برابر ۱/۸۴ است که در مجموع، وضعیت بهبودی را برای مدل نشان می‌دهد. از جمله دیگر شاخص‌های مورد استفاده در این پژوهش شاخص‌های مقتصد است. شاخص برازش تطبیقی CFI برابر ۰/۹۳۳ است که نتایج مطلوبی را نشان می‌دهد. برای شاخص برازش شده تطبیقی مقتصد

PCFI مقادیر ۰/۵۰ و بالاتر قابل قبول است. نتایج حاصل مقادیر این شاخص را در برابر ۰/۷۰۲ نشان می دهد.

جدول ۸- شاخص های کلی برازش برای مدل یادگیری سازمانی

انواع شاخص ها	نام شاخص	معادل فارسی شاخص	مدل	
			مدل اولیه	اصلاح شده دوم
مطلق	Chi-Square	مقدار کای اسکوئر	۴۹۰/۶۶۳	۳۷۶/۴۷
	P-value	سطح معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
نسبی	RMSEA	شاخص ریشه دوم میانگین مربعات باقی مانده	۰/۰۸۱	۰/۰۷۱
	CMIN/DF	نسبت کای اسکوئر به درجه آزادی	۲/۹۵	۲/۴۹
تطبیقی	CFI	شاخص برازش تطبیقی	۰/۸۲	۰/۸۷
مقتصد	PCFI	شاخص برازش شده تطبیقی مقتصد	۰/۷۲	۰/۶۹

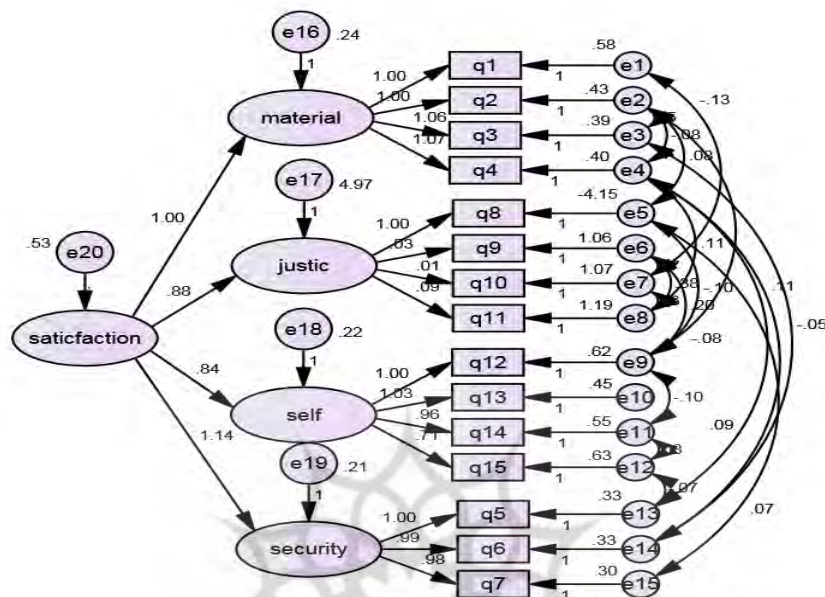


شکل ۲- مدل عاملی مرتبه دوم پنج عاملی متغیر مستقل پژوهش (یادگیری سازمانی)

همچنین، برای متغیر رضایت‌مندی شغلی نیز از تحلیل عاملی مرتبه دوم استفاده شده است. نتایج حاصل از مدل عاملی متغیر رضایت‌مندی شغلی نشان می‌دهد که مقدار کای اسکوئر غیرمعنادار CMIN برابر با ۱۰۰/۹۱۴ و سطح معناداری ۰/۰۰۶ نتیجه مطلوبی را نشان می‌دهد. مقدار خی دو تحت معنادار است که خیلی قابل اطمینان نیست. بنابراین، از دیگر شاخص‌های نیکویی برازش استفاده می‌شود. شاخص ریشه دوم میانگین مربعات باقی‌مانده یا RMSEA برابر ۰/۰۴۰ که نزدیک به صفر بوده و برازندگی مدل را تأیید می‌کند. مقدار شاخص RMR یا ریشه میانگین مجذور باقی‌مانده‌ها، برابر ۰/۰۴۶ است که نزدیک به صفر است و برازندگی مدل را تأیید می‌کند. نسبت کای اسکوئر به درجه آزادی CMIN/DF برای قضاوت در مورد مدل تدوین شده است. این مقدار در مدل برابر ۱/۴۸۴ است که در مجموع، وضعیت بهبودی را برای مدل نشان می‌دهد. از جمله دیگر شاخص‌های مورد استفاده در این پژوهش شاخص‌های مقتصد است. شاخص برازش تطبیقی CFI برابر ۰/۹۸۵ است که نتایج مطلوبی را نشان می‌دهد. برای شاخص برازش شده تطبیقی مقتصد PCFI مقادیر ۰/۵۰ و بالاتر قابل قبول است. نتایج حاصل مقادیر این شاخص را در برابر ۰/۶۳۸ نشان می‌دهد.

جدول ۹- شاخص‌های کلی برازش برای مدل رضایت‌مندی شغلی

انواع شاخص‌ها	نام شاخص	معادل فارسی شاخص		
		مدل اولیه	اصلاح‌شده دوم	اصلاح‌شده سوم
مطلق	Chi-Square	۲۹۲/۱۳۷	۱۶۱/۵۴	۱۰۰/۹۱۴
	P-value	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
نسبی	RMSEA	۰/۰۹۰	۰/۰۶۰	۰/۰۴۰
	CMIN/DF	۳/۳۹	۲/۰۷	۱/۴۸
تطبیقی	CFI	۰/۹۰	۰/۹۶	۰/۹۸
مقتصد	PCFI	۰/۷۲	۰/۶۹	۰/۷۱



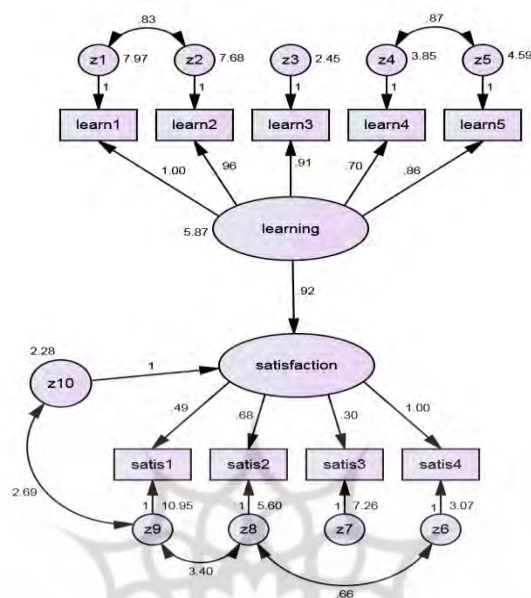
شکل ۳- مدل عاملی مرتبه دوم چهار عاملی متغیر وابسته پژوهش (رضایتمندی شغلی)

در این مرحله مدل ساختاری از نوع رگرسیون بیان می‌شود. در مدل نظری تدوین شده متغیرهای بیرونی و متغیرهایی پنهانی چون یادگیری سازمانی و رضایتمندی شغلی به عنوان سازه‌های اصلی تعریف شدند. مقدار کای اسکوتر به عنوان شاخص بعدی برازش در مرحله سوم اصلاح مدل برابر با ۲۰/۴۴ محاسبه شد. این مقدار معنادار نیست و نتیجه قابل قبولی را برای مدل بیان می‌کند. همچنین، توجه به سایر شاخص‌های برازش شامل ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) برابر ۰/۰۰۰، شاخص نیکویی برازش (CFI) برابر ۱/۰۰۰ و شاخص نیکویی برازش اصلاح شده (PCFI) برابر ۰/۵۸۳ می‌توان چنین نتیجه گرفت که داده‌های گردآوری شده تا حد زیادی از مدل اندازه‌گیری و ساختاری حمایت می‌کند. شاخص‌های برازش نشان می‌دهند که مدل اندازه‌گیری این پژوهش از وضعیت قابل قبولی برخوردار است؛ اما از آن‌جا که معیار برازش کلی مدل اندازه‌گیری منوط به برآورد

پارامترهای منفرد در یک مدل است. بنابراین، تفسیر برآورد پارامترهای منفرد نیز ضرورت دارند. از جمله این شاخص‌ها مقدار C.R. که از محاسبه مقدار برآورد شده غیراستاندارد برای پارامتر به خطای معیار (S.E.) محاسبه شده برای همان پارامتر حاصل می‌شود، نشان می‌دهد که در صورت رد فرضیه صفر که مقدار این پارامتر را برابر صفر قرار می‌دهد؛ چون برای سطح معناداری آن حداکثر ۰/۰۵ خطا قابل قبول است، نتیجه گرفته می‌شود که پارامتر محاسبه شده دارای تفاوت معنادار با صفر است. در جدول (۱۳) مقادیر تمامی برآوردها کمتر از ۰/۰۵ است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود یک متغیر پنهان بیرونی (یادگیری سازمانی) که خود با پنج متغیر مشاهده شده سنجش شده‌اند، بر متغیر پنهان وابسته (رضایت‌مندی شغلی) تأثیر دارد. نتایج نشان می‌دهد که اثر مستقیم متغیر یادگیری سازمانی بر رضایت‌مندی کارکنان معنادار است.

جدول ۱۰- برآوردهای استاندارد و غیراستاندارد برای پارامترهای گاما و لاندا و آزمون برابری پارامترها با مقدار صفر

پارامترهای آزاد و ثابت تعریف شده در مدل (وزن‌های رگرسیونی)			برآورد		سطح معناداری	نسبت بحرانی	خطای معیار
			غیراستاندارد	استاندارد			
Beta	Learning	Satisfaction	.920	.828	0.000	9.83	.094
Lambda	Learning	Learning 1	1.000	.651	متغیر مرجع		
	Learning	Learning 2	.958	.642	.000	9.919	.097
	Learning	Learning 3	.908	.815	.000	10.954	.083
	Learning	Learning 4	.703	.655	.000	9.333	.075
	Learning	Learning 5	.698	.862	.000	9.823	.088
	Satisfaction	Satis 4	.0001	0.838	متغیر مرجع		
	Satisfaction	Satis 3	.286	.299	.000	4.417	.061
	Satisfaction	Satis 2	.614	.684	.000	9.814	.070
	Satisfaction	Satis 1	.336	.488	.000	5.014	.097
psi	Z2	Z1	2.687	.107	.125	1.534	.544
	Z5	Z4	.871	.207	.005	2.808	.310
	Z10	Z9	2.687	.538	0.000	3.655	.735
	Z8	Z9	3.395	.434	.000	5.314	.639
	Z6	Z8	.664	.160	.401	.839	.791



شکل ۴- مدل ساختاری بین متغیر وابسته و مستقل

۶. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف این مطالعه بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی و رضایت شغلی است. می‌توان گفت که رضایت شغلی سازمانی می‌تواند فرصت‌های یک فرد را برای موفقیت در شغل، به درون دنیای کار توسعه دهد و به مثابه چرخش شغلی در زمینه آموخته‌های دانشگاهی است و سازمان‌ها می‌توانند فرآیند رضایت شغلی را هزینه مدیریت ماهرانه سازمان به حساب آورند. همچنین، رضایت شغلی افراد را به کارکنان فعال تبدیل کرده و رضایت شغلی مؤثر، رضایت شغلی و بهره‌وری را افزایش می‌دهد. در نهایت این که طرح‌های رضایت شغلی مؤثر به استمرار توسعه سازمان منجر شده و فرصت‌های مناسب را برای افزایش رقابت فراهم می‌آورد. این پژوهش با رویکردی کمی کارکنان ادارات کل دولتی کرمانشاه را بررسی کرد. نتایج نشان می‌دهد که میانگین رضایت شغلی کارکنان ۴۰/۲۳ است که این نمره در مقایسه با میانگین مورد انتظار (۴۵)، در سطح پایینی قرار دارد و نشان‌گر پایین بودن میزان

رضایت مندی کارکنان است؛ البته این کاهش میزان رضایتمندی در ابعادی چون رضایت مادی و رضایت از عدالت شغلی نمود بیشتری دارد.

نتیجه به دست آمده نمی‌تواند مستقیم در راستای مطالعات لاهورد (۲۰۰۹) و پیتس (۲۰۱۰) قرار می‌گیرد. براساس یافته‌های به دست آمده در پژوهش حاضر، رضایت شغلی تحت تأثیر مستقیم یادگیری سازمانی قرار می‌گیرد Y به این معنا که با افزایش میزان یادگیری سازمانی کارکنان، رضایت شغلی آن‌ها تغییر می‌کند. ضریب هم‌بستگی به دست آمده برای این متغیر برابر ۰/۴۵ بیان‌گر رابطه قوی، مستقیم و معناداری بین دو متغیر مذکور است.

این نتیجه را می‌توان در قالب دیدگاه یادگیری اجتماعی تبیین کرد. در نظریه یادگیری اجتماعی فرض بر این است که افراد جدیدالورود نسبت به فرآیندهای درون‌سازمانی لوحه‌ای خالی می‌باشند که در اثر تأثیر دنیای سازمانی، تبدیل به فردی سازمانی می‌شود. افراد در سازمان یاد می‌گیرند که بخش‌هایی از رفتار را جذب کند که خود منحصر به فردش را خواهد ساخت. براساس تئوری یادگیری اجتماعی باندورا یکی از اساسی‌ترین ابزارها برای مدل‌سازی رفتار جدید آن است که فرد رفتار را به صورت زنده ببیند و خود را با آن تطبیق دهد.

به طور کلی برخورداری از کارکنانی متعهد، آگاه و وفادار مهم‌ترین عامل موفقیت در هر سازمان است. اولویت اصلی در هر شرکتی باید جلب و حفظ کارکنان متعهد و شایسته باشد. ناکامی در تحقق این امر به معنای ازدست‌دادن کارایی، عدم رشد و ازدست‌دادن کسب‌وکار است، موفقیت در دنیای رقابتی متعلق به شرکت‌هایی است که کارکنان متعهد و وفادار را بزرگ‌ترین سرمایه خود بدانند. بسیاری از صاحب‌نظران معتقدند که منابع انسانی تنها مزیت رقابتی هستند که سازمان‌ها باید با اقدامات مناسب و درست این نیروی بالقوه را به نیروی بالفعل تبدیل کرده و آن‌ها را در جهت سازمان هدایت کنند. سازمان‌های فاقد منابع انسانی هرگز نمی‌توانند به اهداف خود دست یابند؛ به بیانی دیگر، منابع انسانی به منظور حفظ رقابت در بازار نقش کلیدی را ایفا می‌کنند.

از آن جاکه ابزار مورد استفاده در این پژوهش، پرسش نامه است، پیشنهاد می شود با استفاده از ابزارهای دیگری مانند مصاحبه های عمیق این موضوع به شکل عمیق تری کندوکاو شود. نتایج این پژوهش می تواند در اختیار کلیه سازمان ها از جمله سازمان آموزش و پرورش، سازمان ثبت احوال، سازمان تأمین اجتماعی، سازمان ملی جوانان و غیره قرار گیرد. به نظر می رسد که مدیران ادارات، سازمان های اجتماعی، سهام داران شرکت، واحدهای تولیدی، بانک ها و سایر مؤسسات خصوصی و دولتی از نتایج این مطالعه می توانند استفاده کنند. در این راستا می توان گفت بسیاری از سازمان ها در امر استخدام، افزایش راندمان و کارآیی سازمانی به رضایت شغلی سازمانی توجه کنند و با برگزاری دوره های توجیهی و آموزش های ضمن خدمت و حمایت از همکاران به این مهم دست یابند.

کتاب نامه

۱. اشنايدر، سی و ژان سوئی، ب. (۱۳۸۲). مدیریت در پهنه فرهنگ ها. (م. اعرابی و د. ایزدی، مترجمان). تهران: پژوهش های فرهنگی.
۲. اعتباریان، ا. و خلیلی، م. (۱۳۸۷). رابطه کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با رضایت شغلی سازمانی (کارکنان سازمان تأمین اجتماعی اصفهان). دانش و پژوهش در روان شناسی، ۱ (۳۵ و ۳۶)، ۱۰۶-۸۱.
۳. ایران زاده، س. (۱۳۸۲). جهانی شدن و تحولات استراتژیک در مدیریت و سازمان. تهران: افق دانش.
۴. رحمان سرشت، ح. (۱۳۸۶). تئوری های سازمان و مدیریت از تجددگرایی تا پساتجددگرایی (دوران تجددگرایی و مدرنیسن). جلد اول. تهران: دوران.
۵. رهنورد، ف.ا. و زارع پور، ف.ا. (۱۳۷۸). یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده. مدیریت دولتی، ۲ (۵)، ۷۶-۵۹.
۶. روزن باوم، ه. (۱۳۶۷). خانواده به منزله ساختاری در مقابل جامعه. (م. ص. مهدوی، مترجم). تهران: نشر دانشگاهی.
۷. ساعتچی، م. (۱۳۸۷). روان شناسی کار (کاربرد روان شناسی در کار، سازمان و مدیریت). تهران: مؤسسه نشر ویرایش.

۸. سنگه، پ. (۱۳۸۶). پنجمین فرمان خلق سازمان یادگیرنده. (ح. کمال هدایت و م. روشن، ترجمان). تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
۹. شرمز، ه. (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی. (م. ایران نژاد پاریزی، م. ع. بابایی و م. ع. سبحان الهی، مترجم). تهران: انتشارات مهتاب قدس.
۱۰. مارکوارت، م. (۱۳۸۵). ایجاد سازمان یادگیرنده. (م. ر. زالی). تهران: دانشگاه تهران.
۱۱. میردربکوندی، ر. (۱۳۷۹). شغل، رضایت شغلی و روش‌های ارزیابی آن. نشریه معرفت، ۱ (۳۸)، ۶۴-۷۷.
۱۲. نادى، م. ع.، گل‌پرور، م. و سادات، س. ع. (۱۳۸۸). رضایت شغلی سازمانی و آرزوهای - شغلی کارکنان در محیط‌های کاری. جامعه‌شناسی کاربردی. ۲۲ (۳۷)، ۱۷۶-۱۵۹.
13. Akoff, R. (1996). On learning and the systems that facilitate it. *Center for Quality of Management Journal*, 5(2), 27-35.
14. Bauer, T. N., Bodner, T., Erdogan, B., Truxillo, D. M., & Tucker, J. S. (2007). Newcomer adjustment during organizational socialization: A meta-analytic review of antecedents, outcomes, and methods. *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 707-721.
15. Gruidl, J., & Hustedde, R. (2003). Evaluation of capacity-building programs: A learning organization approach. *Journal of Extension*. Retrieved from <https://www.joe.org/joe/2003october/a1.php>.
16. Heathfield, M. S. (2000). *Make learning matter: Become a learning organization*. Retrieved from <https://www.thebalance.com/make-learning-matter-become-a-learning-organization-1917939>
17. Kang, K. H., Lee, S., & Huh, C. (2010). Impacts of positive and negative corporate social responsibility activities on company performance in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 72-82.
18. Love, P. E. D., Li, H., Irani, Z., & Faniran, O. (2000). Total quality management and the learning organization: a dialogue for change in construction. *Construction Management and Economics*, 18(3), 321-331.
19. Lowhorn, G. L. (2009). *The effect of supportive organizational leadership, organizational socialization, and satisfaction with supervision on turnover as mediated by organizational commitment and job satisfaction in faculty* (Unpublished doctoral dissertation). Regent University, Virginia, VA.
20. Lussier, R. (2002). *Human relations in organizations: Applications and skill building*. New York, NY: McGraw-Hill Education.

21. Neefe, D. O. (2001). *Comparing levels of organizational learning maturity of colleges and universities participating in traditional and non-traditional (Academic quality improvement project) accreditation processes* (Unpublished master's thesis). University of Wisconsin-Stout, Wisconsin, WI.
22. Pitts, R. (2010). *Organizational socialization of physicians into a large medical group practice*. (Unpublished doctoral dissertation), Walden University, Minnesota, MN.
23. Rodríguez, S. D., Pérez, J. F. M., & Val, M. P. d. (2003). An empirical study about the effect of cultural problematic on organizational learning in alliances. *The Learning Organization*, 10(3), 138-148.
24. Schermerhorn Jr., J. R., Hat, J. G., & Osborn, R. N. (1998). *Basic organizational Behavior*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
25. Tsai, K.-H., & Wang, J.-C. (2004). The R&D performance in Taiwan's electronics industry: A longitudinal examination. *R&D Management*, 34(2), 179-189.
26. Van Maanen, J., & Schein, E. (1979). Toward a theory of organizational socialization. *Research in Organizational Behavior*, 1(2), 209° 264.