

## ارزیابی نقش گرایش به یادگیری، اعتماد و تعهد کارکنان بر اثربخشی خدمات لجستیک

قربان ایری\*<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۲/۱۰ تاریخ چاپ: ۱۳۹۹/۰۷/۱۴

### چکیده

پیشرفت‌های علمی و فناوریانه، رقابت شدید، عدم اطمینان اقتصادی سازمان‌ها، جایگاه یادگیری در سازمان را به عنوان یکی از راهکارهای رویارویی منطقی با شرایط متغیر کنونی ارتقا داده است. بطوریکه در اداره سازمان به نحوی مناسب، موثر و کارآمد، با ارزش‌ترین و ضروری‌ترین نیاز سازمانها منابع انسانی آن سازمان می‌باشد. از طرفی یکی از مهمترین نیازهای کارکنان در سازمان، برقراری اعتماد میان آنها و مدیر می‌باشد وجود سطوح بالای اعتماد در سازمان باعث ایجاد هزینه‌های پایین ارزیابی و دیگر مکانیزم‌های کنترل خواهد بود و کارکنان خود را کنترل و دارای انگیزه‌های درونی خواهند بود. در مطالعه حاضر، ما از این نظریه استفاده کردیم تا ارزیابی کنیم که چگونه تعهد، اعتماد و جهت‌گیری یادگیری بر اثربخشی خدمات لجستیک در نمایندگی‌های ایران خودرو استان گلستان تأثیر می‌گذارد. روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع همبستگی بود بوده است. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان نمایندگی‌های فعال ایران خودرو در استان گلستان به تعداد ۷۲۴ نفر بوده و با مراجعه به جدول گرجسی مورگان تعداد ۲۶۰ نفر بصورت تصادفی خوشه‌ای بعنوان حجم نمونه انتخاب شد. ابزار مورد استفاده پرسشنامه استاندارد یانا و همکاران (۲۰۱۸) می‌باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از نرم افزار لیزرل Lisrel8.8 جهت تحلیل عامل تأییدی و مدلسازی معادلات ساختاری برای ارزیابی و آزمون فرضیات مورد استفاده قرار گرفت. یافته‌های تحقیق نشان دهنده تأثیر مثبت و معنی‌داری گرایش به یادگیری بر اثربخشی خدمات لجستیک، اعتماد و تعهد کارکنان بوده و اینکه گرایش به یادگیری هم بطور مستقیم و هم بطور غیر مستقیم از طریق متغیرهای واسطه اعتماد و تعهد بر اثربخشی خدمات لجستیک تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

### واژگان کلیدی

گرایش به یادگیری، اثربخشی خدمات لجستیک، اعتماد و تعهد کارکنان.

<sup>۱</sup> باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران.

(eirisaipa2282@gmail.com)

## ۱. مقدمه

به زعم شی و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۶) جهانی سازی اساساً محیط کسب و کار را تغییر داده است. در پاسخ به این واقعیت اقتصادی جدید، سه بخش (تولیدکنندگان، تأمین کنندگان و عرضه کنندگان) را به عنوان بازیگران اصلی در نظر گرفتند. زنجیره تأمین، به عنوان یک متخصص لجستیک اختصاصی، در این شرکت‌ها به مشتریان خود اجازه می‌دهند تا بر شایستگی‌های محوری خود تمرکز کنند و این تمرکز می‌تواند به منبعی از مزایای رقابتی تبدیل شود. از طرفی بنا به ماهیت خود، وابستگی متقابل که برون سپاری ایجاد می‌کند می‌تواند روابط مشتری - تولیدکننده را به چالش بکشد. یاداشتهای کارشناسی شده فو و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) بیان می‌کند که اگر چه رقابت ویژگی هر بازار آزاد است، هم اعتماد و هم تعهد برای حفظ یک تبادل موفق ضروری هستند. در این روابط پیچیده و وابسته، موفقیت (شکست) منوط به وجود هم‌کاری و فقدان رفتارهای فرصت طلبانه است. ادبیات تحقیق نشان داده‌است که اعتماد می‌تواند هم‌کاری و اشتراک اطلاعات بین شرکای وابسته را ارتقا دهد که به افزایش بهره‌وری عملیاتی منجر می‌شود (یوان و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸).

دیدگاه توانمندی پویا نشان می‌دهد که شرکت‌هایی که در بازارهای فعال، فعالیت می‌کنند نیاز به کسب، تلفیق، پیکربندی مجدد و آزاد سازی منابع برای ایجاد مزیت رقابتی بلندمدت دارند. این قابلیت‌ها، برنامه‌های روتین قابل پیش‌بینی هستند که سازمان‌ها برای ایجاد ارزش و واکنش به نیروهای بازار توسعه می‌دهند. وسعت توسعه ای که شرکت‌ها طبق روال‌های روتین کاری انجام می‌دهند بطور موثر تحت‌تأثیر گرایش یادگیری قرار می‌گیرند. اگرچه محققان نقش جهت‌گیری در عملکرد رقابتی را مطالعه کرده‌اند ولی تأثیر آن در بافت برون سپاری منطقی تا حد زیادی بررسی نشده است. چارچوبی برای این که چگونه یادگیری سازمانی به روابط موفق میان ارائه دهندگان خدمات لجستیک و مشتریان شان کمک می‌کند، اما بررسی تجربی دیگری که این مدل را توسعه می‌دهد تضمین شده‌است. یادگیری می‌تواند یک مزیت رقابتی پایدار برای شرکت‌ها به خصوص در محیطی نامشخص و رقابتی فراهم کند. با این حال، یادگیری یک ویژگی ذاتی یک شرکت نیست؛ بلکه نتیجه یک فرهنگ است که به دنبال توسعه آن است. گرایش یادگیری، تمایل به ترویج فراگیری دانش و شرکت است که ارزش آن را برای تشویق کارمندان به سوال از هنجارهای سازمانی تشویق می‌کند. این رفتارها مهم هستند زیرا محیط معاصر نامطمئن، آشفته و به شدت رقابتی است. شرکت‌هایی که می‌توانند شرایط بازار را شناسایی کنند (به عنوان مثال، اختلالات، نیازهای مشتری) و تمایل دارند که واکنش‌های به موقع را توسعه دهند (به عنوان مثال، چالاک) به احتمال زیاد به عملکرد بیشتر دست می‌یابند (فنگ و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۶).

هدف از انجام این تحقیق دستیابی به یک دید جامع در خصوص تأثیر گرایش به یادگیری بر اثر بخشی خدمات لجستیک و عوامل موفقیت در اجرای آن در نمایندگیهای گروه صنعتی ایران خودرو در استان گلستان می‌باشد. علاوه بر این با ارزیابی اعتماد و تعهد کارکنان در نمایندگیهای ایران خودرو عوامل با اهمیت از میان فاکتورهای گوناگون شناسایی شده و دیدگاهی در خصوص وضعیت شرکت در دستیابی و پیاده سازی لجستیک به مدیران حوزه لجستیک جهت تمرکز بیشتر بر این عوامل داده خواهد شد. مطمئناً هنگامی که مدیران ارشد شرکت ایران خودرو از عوامل مهم تأثیرگذار بر موضوع با اطلاع باشند و نقاط قوت و ضعف مجموعه‌ها را بدانند در زمان پیاده سازی، با صرف هزینه و زمان کمتر، به

1. Shi et al

2. Fu et al

3. Yuan et al

4. Fang et al

نتایج بهتری دست خواهند یافت. لذا سوال اصلی تحقیق را می توان اینگونه بیان کرد: آیا گرایش به یادگیری بر اثربخشی خدمات لجستیک با تاکید بر نقش میانجی اعتماد و تعهد کارکنان نمایندگیهای ایران خودرو استان گلستان تاثیر دارد؟

## ۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

### ۲-۱- مدیریت لجستیک

نزدیک به سه دهه است که بحث مدیریت لجستیک و زنجیره تامین مطرح شده است و براساس آمار و ارقام موجود، کشورها و سازمان هایی که این دانش را به کار گرفته اند پیشرفت های چشمگیری در حوزه های مربوطه داشته و سود سرشار و صرفه جویی های کلان مالی از بابت به کارگیری این نگرش نصیبشان شده است؛ زیرا مشاغل فعلی در شرکت ها بسیار چالش برانگیز هستند. هر کسب و کاری باید با رقابتهای متعددی از ابعاد و جهات مختلف روبرو گردد. طبق گفته ی مایکل پورتر، کسب و کار در قرن بیست و یکم تنها در صورتی بقا می یابد و موفق می گردد که در جهت تحقق چالش های تقاضای فعلی لجستیک گام بردارد. زمانی که کسب و کاری قادر به ارائه لجستیک مناسب برای محصولات خود نباشد و عرضه ی محصول به مصرف کننده نهایی محبوبیت خود را دنیای کسب و کار از دست بدهد، تاریخ تکرار می گردد. با این حال زمانی محصولی خوب است که رقابت را زنده نگه دارد و درست در زمان تقاضا به دست مصرف کننده ی نهایی برسد (کیان و ورما، ۲۰۱۸). شورای مدیریت لجستیک آمریکا در سال ۱۹۹۸ تعریف زیر را از لجستیک ارائه می دهد: «... فرایند برنامه ریزی، اجرا و کنترل نقل و انتقالات و ذخیره سازی مؤثر و کارآمد کالا و خدمات و اطلاعات ذریبط از نقطه مبدأ به نقطه مصرف در راستای تأمین نیازهای مشتری» شایان توجه است که این تعریف شامل جابجاییهای درون مرزی، برون مرزی، داخلی و خارجی و مرجوع کردن کالا به منظور اهداف زیست - محیطی می باشد (اشرفی و عباسیان، ۱۳۹۳).

توجه به گسترش فعالیت های صنعتی و بازرگانی و عزم جدی در سطوح مختلف کشورها در زمینه تعالی و توسعه، دقت در تمامی ابعاد تامین، تولید و توزیع را -فراتر از نوع و کیفیت محصول- برای جهش در پیشرفت ایجاب می نماید. مطالعه تجربه جهانی در این زمینه نقش مدیریت زنجیره تامین و لجستیک را بسیار برجسته می نماید. بخش مهمی از محصولات و خدمات مرتبط با مدیریت زنجیره تامین و لجستیک در حوزه هایی تعریف می شوند که عبارتند از: سیستمها و تجهیزات حمل و نقل محصولات و بار، فناوریها و سیستمهای ذخیره سازی و انبارش، فناوریهای حمل و نقل اقلام خشک، اقلام مایع و اقلام فله ای، خدمات و فناوریهای لجستیک مواد خطرناک، دارای ریسک و ویژه، انواع سیستمهای کنترل (بیسیم و...)، سیستمها و نرم افزارهای مدیریت حمل و نقل و مدیریت انبار و ... بدین ترتیب فعالان خدمات صنعت خودرو از شاخص ترین فعالان عرصه لجستیک و خدمات زنجیره تامین هستند (ساطعی، ۱۳۹۶).

لجستیک قسمت مهمی از فرایند زنجیره تامین است که شامل طرحها و برنامه ها، به کارگیری و کنترل کارا و اثر بخش جریانها و ذخایر کالاها و خدمات می باشد و اطلاعات مرتبط از نقطه شروع تا مصرف را به منظور برآورده ساختن نیازها و الزامات مشتریان در نظر می گیرد. پنج اصل اساسی در موفقیت مدیریت لجستیک عبارتند از: عرضه محصولات صحیح در زمان صحیح و در مکان صحیح، با شرایط صحیح و با هزینه صحیح به مشتریانی که آن محصول را مصرف می کنند (روحانی و همکاران، ۱۳۹۳).

## ۲-۲- گرایش به یادگیری

گرایش به یادگیری اشاره دارد به فعالیتهای گسترده سازمانی، ایجاد و استفاده از دانش به منظور افزایش مزیت رقابتی که شامل کسب و اشتراک گذاری اطلاعات درباره نیاز مشتریان، تغییرات بازار و اقدامات رقبا است و همچنین توسعه فناوری جدید به منظور ایجاد محصولات جدیدی که برتر از رقباست (شفیعی و روحی، ۱۳۹۸).

به زعم هرست و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) گرایش به یادگیری یک انگیزه درونی است که سبب می شود فرد به دنبال بهبود پیوسته ی شایستگی های خود بوده و بر کسب مهارت، اطلاعات و دانش جدید متمرکز شود و با ترکیب و پردازش عمیق آن ها، یادگیری و شایستگی های فردی خود را افزایش دهد. افرادی که گرایش به یادگیری بالا دارند، همواره به دنبال یافتن راه های جدیدی هستند تا بتوانند کارهای خود را به بهترین شکل انجام داده و از انجام کار لذت ببرند. همچنین، گرایش به یادگیری سبب افزایش انگیزش درونی برای درک جنبه های شغل یا وظیفه تخصصی می شود (عبداللهی و رضایی، ۱۳۹۳). افرادی که گرایش به یادگیری بالایی دارند، به گونه معمول هدف های بالا و پرتلاشی را برای خود بر می گزینند و وظایف چالش برانگیز را دوست دارند، چون فرصت بیشتری را برای یادگیری و توسعه ی فردی آنان فراهم می کنند (هرست و همکاران، ۲۰۱۱). چانگ و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) اذعان دارند که یادگیری در سازمانها از طریق دو رویکرد اکتشافی و استخراجی مورد بررسی قرار گرفته است:

یادگیری اکتشافی: یادگیری اکتشافی به تصاحب و یادگیری اطلاعات و دانش از بیرون از خارج از مرزهای مشتری و رقابت کنندگان اشاره دارد و اغلب پروژههای متمایل به ریسک و آزمایشی را شامل می شود.

یادگیری استخراجی: یادگیری استخراجی تصاحب و استفاده از اطلاعات و دانش درون مرزهای جاری مشتری و رقابت کننده را شامل می شود. یادگیری اکتشافی اغلب تسویه و گسترده شایستگی ها، فناوریها و پارادیم های موجود را شامل می شود (چانگ و همکاران، ۲۰۱۵).

## ۲-۳- اعتماد

فرانسیس<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) معتقد است سرمایه اجتماعی ابزار سنجش خط مشی های اجتماعی، روابط گروهی، سازمانی، نهادی، شبکه ای، سطوح و ابعاد همکاری، مشارکت فعال، پویایی گروهی و بدون اغراق ده ها موضوع دیگر است. سرمایه اجتماعی رویکردی است که در پیشنهادها عملی خود برای حل معضلات و توسعه اجتماعی، نهادهای مدنی و جهت گیری های اخلاقی را به عنوان یک ضرورت قلمداد کرده است. از طرفی کمیجانی (۱۳۸۴) اذعان دارد به اینکه از نظر اقتصادی سرمایه اجتماعی بالا، هزینه های مبادلاتی را کاهش داده و امکان همکاری و فعالیتهای دارای منافع متقابل را افزایش می دهد و از شدت مشکلاتی که شکست بازار را به همراه دارد، می کاهد. در اقتصاد کشورهای توسعه نیافته سرمایه اجتماعی را حلقه مفقوده توسعه و رشد اقتصادی نام نهاده اند. سرمایه اجتماعی شرط لازم - و نه کافی - برای نتیجه بخشی سرمایه و سیاستهای اقتصادی است. در واقع ارتباطات انسانی به عنوان یکی از مولفه های اصلی سرمایه اجتماعی، امروز در دنیای به یکی از ابزارهای مهم در بدست آوردن سهم بیشتری در دنیای رقابت، تبدیل شده است. بر این مبنا اعتماد یکی از مهمترین عوامل موثر در ارتباط به شمار می آید. (نصراللهی و همکاران، ۱۳۹۳). گیدنز<sup>۴</sup> (۱۹۹۸) مفهوم

1. Hirst et al  
2. Chung et al  
3. Francis  
4. Giddens

اعتماد را با تعریفی که از فرهنگ آکسفورد انگلیسی به عاریت گرفته است آغاز می کند و اعتماد را به عنوان اطمینان یا اتکا به نوعی کیفیت، یا صفت و یا اطمینان به حقیقت عبارت یا گفته ای توصیف می کند. به اعتقاد وی مفهوم اطمینان و اتکا با هم مرتبط می باشند. روتر<sup>۱</sup> (۱۹۶۷) ادبیات روانشناسی، اعتماد را بعنوان یک فرآیند شناختی درونی میان اعتماد کننده و اعتماد شونده تعریف می کند. ویلیامسن (۱۹۹۳) با نگرش اقتصادی، اعتماد را بعنوان یک محاسبه یا انتظار عقلایی در مورد ستاده های ایجاد شده توسط طرف مقابل یا سازمان قلمداد می کند و جامعه شناسان از جمله لويس و ویگرت<sup>۲</sup> (۱۹۸۵) بعنوان یک ویژگی (دارایی) جمعی میان افراد یا نهادها تعریف می کنند (عشکه حاجی زاده و همکاران، ۱۳۹۲).

#### ۴-۴- تعهد

مطالعه و بررسی تاریخچه توسعه و تحول جوامع صنعتی نشان می دهد که نیروی انسانی ماهر و پرورش یافته در فرایند تحول جامعه تاثیر انکارناپذیری داشته است، به گونه ای که بهبود کیفی نیروی انسانی احتمال موفقیت، بقا و ارتقاء سازمان را فراهم خواهد نمود اما تنها آموزش های تخصصی شامل این اقدام نمی گردد بلکه از یک طرف، بهبود نگرش ها را نیز شامل می شود. یکی از این نگرش ها، تعهد سازمانی است (طغرابی و همکاران، ۱۳۹۵). به اعتقاد فتو<sup>۳</sup> (۲۰۱۶) حضور کارکنان بسیار متعهد، سازمان را به یک شرایط سودمند هدایت می کند، زیرا چنین کارکنانی در هر فعالیتی که برای حفظ بقای سازمان باشد، شرکت خواهند کرد. اساساً تعهد شغلی می تواند پیامدهای مثبت بسیاری داشته باشد. مورهد و گریفین<sup>۴</sup> (۲۰۱۶) استدلال می کنند کارکنانی که دارای تعهد بالایی هستند نظم و انضباط بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می مانند و بیشتر و بهتر از سایرین کار می کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان به سازمان را حفظ کنند (بنیسی، ۱۳۹۷). مایر و الن<sup>۵</sup> (۱۹۹۱) در مطالعات خود درباره تعهد سازمانی، یک مدل سه بعدی ارائه داده اند که عبارت اند از: تعهد عاطفی؛ شامل وابستگی عاطفی کارکنان، تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیتهای سازمان. تعهد مستمر؛ که شامل تعهدی که مبتنی بر ارزش نهادن به سازمان است و کارمند در زندگی سازمان سهیم می شود. تعهد تکلیفی (هنجاری)؛ شامل احساسات افراد مبنی بر ضرورت ماندن در سازمان میباشد. تعهد سازمانی دارای پیامدهای مثبت بسیاری است که موجب توجه سازمانها به آن گردیده است. کارکنانی که دارای تعهد بالایی هستند نظم بیشتری در کار خود داشته، مدت بیشتری در سازمان مانده و کار بیشتری کرده و تأخیر و غیبت کمتری دارند (پیام و همکاران، ۱۳۹۷).

هرسی و بلانچارد<sup>۶</sup> (۱۹۸۹) در تحقیقات خود اظهار می دارند که مدیران اثربخش در مجموعه ای مرکب از تعهدات زیر اتفاق نظر دارند:

۱- تعهد نسبت به ارباب رجوع؛ یک مدیر یا کارمند موفق می تواند تعهد در کار خود را از طریق خدمت کردن به ارباب رجوع و اهمیت قائل شدن برای او نشان دهد.

۲- تعهد نسبت به سازمان؛ مدیران یا کارکنان مؤثر به سازمانشان افتخار کرده و این افتخار را در رفتار خودشان متجلی

1. Rotter
2. Lewis & Weigert
3. Fatwa
4. Morhed & Grefin
5. Meyer & Allen
6. Hersey & Blanchard

می‌سازند. این مدیران یا کارکنان، تعهد خود را به گونه‌های متفاوتی انجام می‌دهند و می‌کوشند تا با ایجاد فضای مناسب سازمانی، حمایت مدیران عالی و رعایت ارزش‌های اساسی سازمان، به این مهم دست یابند.

۳- تعهد نسبت به خود؛ همواره مدیران یا کارکنان تصویر قوی و مثبتی به دیگران ارائه می‌دهند و تمامی موقعیت‌ها، به عنوان یک نیروی مثبت عمل می‌کنند؛ ولی این امر، نباید با خودخواهی یا خودمحوری اشتباه شود. تعهد، خود را با نشان دادن استقلال عمل، کسب مهارت‌های لازم برای اعمال مدیریت و پذیرش انتقادهای سازنده مشخص کنند.

۴- تعهد نسبت به افراد و گروه کاری؛ مدیران یا کارکنان موفق به افراد گروه کاری نیز متعهدند و نسبت به آن‌ها تعلق خاطر خاصی نشان می‌دهند.

۵- تعهد نسبت به کار؛ مدیران یا کارکنان مؤثر، تلاش می‌کنند، با حفظ تمرکز صحیح بر کار، اهل عمل بودن و روشن کردن اهمیت کار، به کارهایی که خود و دیگران انجام می‌دهند، معنا و مفهوم ببخشند و با متمرکز نمودن توجه کارکنان دیگر به کار و ارائه هدایت‌های لازم آنان، از انجام موفقیت‌آمیز امور اطمینان حاصل کنند (فرهمند و کسرای، ۱۳۹۶).

## ۲-۵- پیشینه پژوهش

علیزاده (۱۳۹۷) پژوهش "شناسایی و رتبه‌بندی عوامل بازدارنده‌ی پیاده‌سازی لجستیک معکوس از دیدگاه ذینفعان در صنایع خودرو سازی سبک" انجام داده و نتایج این تحقیق نشان داد مهم‌ترین عوامل بازدارنده‌ی پیاده‌سازی لجستیک معکوس از دیدگاه ذینفعان در صنایع خودروسازی سبک عبارت‌اند از: چشم‌انداز دولتی، چشم‌انداز سازمانی و چشم‌انداز مشتری. جهت اولویت‌بندی این عوامل از تکنیک تحلیل شبکه‌فازی استفاده شده است. در بررسی روابط درونی میان عامل‌ها بر اساس تکنیک دیمتل فازی مشخص گردید عامل چشم‌انداز سازمانی از بیشترین تأثیرگذاری و عامل چشم‌انداز دولتی از میزان تأثیرپذیری بسیار زیادی برخوردار است.

سعادت (۱۳۹۶) "بررسی تأثیر اعتماد و تعهد عاطفی بر بهبود عملکرد صادرات (مطالعه موردی: صادرات محصولات کشاورزی)" انجام داده و نتایج حاکی از تأثیر معنادار و مثبت تعهد عاطفی و اعتماد مدیران به بهبود عملکرد صادرات شرکت‌های صادرکننده محصولات کشاورزی بوده است.

رضایی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی "تأثیر گرایش به یادگیری و اشتیاق به کار بر قصد کارآفرینانه دانشجویان کارشناسی ارشد رشته‌های کشاورزی دانشگاه زنجان" پرداختند و نتایج تحقیق گویای آن بودند که قصد کارآفرینانه بیشتر دانشجویان مورد بررسی در حد پایین و متوسط بود و دو متغیر گرایش به یادگیری و اشتیاق به کار تأثیر مثبت و معنی‌داری بر قصد کارآفرینانه دانشجویان داشته و ۶۱ درصد از واریانس آن را تبیین کردند.

یوان و همکاران (۲۰۱۸) "نقش اعتماد، تعهد و گرایش به یادگیری بر اثربخشی خدمات لجستیک" انجام دادند و نتایج پژوهش نشان داد که هر دو گرایش به یادگیری و تعهد به طور مثبت با اثربخشی خدمات لجستیک مرتبط است. تعهد به ویژه به عنوان مهمترین عامل ارتباط بین اعتماد و اثربخشی لجستیک بود.

براون و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) به بررسی رابطه علیت بین اعتماد و تعهد را با مقایسه مدل‌های جایگزین در سه مجموعه داده‌ها (از جمله داده‌های مورگان و هانت ۱۹۹۴) پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که در حالی که اعتماد تعهد را افزایش می‌دهد، تعهد می‌تواند اعتماد را نیز کاهش دهد. چندین توضیح مثبت و منفی برای این اثر منفی مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرند و گزاره‌ها برای تحقیقات آینده طراحی شده‌اند.

ریال و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) پژوهشی را با عنوان "از گرایش به کارآفرینی و گرایش به یادگیری به عملکرد کسب و کار: تجزیه و تحلیل نقش میانجیگری یادگیری سازمانی و اثرات تعدیل کننده اندازه سازمانی" انجام دادند و یافته ها نشان می دهند که گرایش به یادگیری بخشی از رابطه بین گرایش کارآفرینی و عملکرد است و به طور کامل پیوند بین گرایش به یادگیری و عملکرد را میانجی می کند. به همین ترتیب، نتایج نشان می دهد که رابطه بین گرایش به کارآفرینی و گرایش به یادگیری برای گروهی از شرکت های بزرگ بیشتر از گروه شرکت های کوچک است.

### ۳. روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات توصیفی و از حیث ارتباط بین متغیرها از نوع همبستگی است و اجرای پژوهش به صورت پیمایشی بوده است که از مهمترین مزایای آن امکان تعمیم نتایج است. در ضمن باتوجه به اینکه از روش مدلسازی معادله های ساختاری برای آزمون فرضیات استفاده شده است، در میان تحقیقات همبستگی، این تحقیق از نوع تحلیل ماتریس همبستگی یا کواریانس می باشد. برای جمع آوری داده ها از پرسش نامه استفاده شده است. داده های مربوط به اثر بخشی لجستیک با استفاده از پرسشنامه استاندارد یوان و همکاران (۲۰۱۸) بصورت تک عاملی در قالب ۶ سؤال بدست آمد. برای بررسی تعهد کارکنان از پرسشنامه استاندارد یوان و همکاران (۲۰۱۸) بصورت تک بعدی در قالب ۵ سؤال که قبلا هم استفاده شده بود استفاده شد. برای سنجش اعتماد نیز بر اساس مدل پرسشنامه استاندارد یوان و همکاران (۲۰۱۸) که بصورت تک عاملی و در قالب ۴ سؤال تنظیم شده بود استفاده گردید و گرایش به یادگیری بر اساس مدل پرسشنامه استاندارد یوان و همکاران (۲۰۱۸) بصورت ۳ عاملی (تعهد به یادگیری ۳ سؤال، چشم انداز مشترک ۴ سؤال و انعطاف پذیری ۳ سؤال) جمعا در قالب ۱۰ سؤال استفاده گردید. تمامی سوالات پرسشنامه بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت مرتب شده است. در مقیاس فوق امتیاز سوالات بصورت کاملا مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴، کاملا موافقم=۵ و در سوالات معکوس امتیاز آنها به شرح روبرو است: کاملا مخالفم=۵، مخالفم=۴، نظری ندارم=۳، موافقم=۲، کاملا موافقم=۱ می باشد. جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان نمایندگیهای فعال ایران خودرو در استان گلستان در ۱۷ نمایندگی به تعداد ۲۵۵ نفر می باشد. برای تعیین حجم نمونه با استفاده از روش جدول انتخاب نمونه کرجسی و مورگان تعداد ۱۵۰ نفر انتخاب می گردد و همچنین به جهت احتمال عدم همکاری برخی کارکنان و به تبع عدم پاسخگویی آنها به یکسری از پرسشنامه ها تعداد ۱۵۸ پرسشنامه بین کارکنان توزیع گردید و نهایتا ۱۵۵ پرسشنامه که قابل تجزیه و تحلیل بودند جمع آوری گردید. به منظور انتخاب نمونه مناسب از روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای استفاده گردید؛ زیرا جامعه مورد پژوهش از دسته های جداگانه ای تشکیل شده و عناصر آن جامعه در این دسته ها توزیع شده اند از طرفی چون هزینه گردآوری مشاهدات و داده های پژوهش زیاد بوده لذا از این روش نمونه گیری استفاده گردید.

برای بررسی روایی ابزار اندازه گیری از دو روش روایی محتوایی و روایی عاملی استفاده شد. برای تعیین روایی پرسشنامه ها از روش روایی قضاوتی استفاده شده است. این پرسشنامه مورد تأیید استاد راهنما، اساتید رشته مدیریت، مدیران نمایندگیهای فعال ایران خودرو در استان گلستان قرار گرفته است. که در این مرحله پرسشنامه ها با هم گرابی زیادی میان نظرات این متخصصان، تأیید شد و نظرات اصلاحی آنها در پرسشنامه بکار گرفته شد و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان ویژگی مورد نظر را می سنجد. از طرفی با توجه به اینکه محقق جهت اندازه گیری

متغیرهای تحقیق از پرسشنامه های استاندارد استفاده کرده است و این چهار پرسشنامه در تحقیقات مختلف مورد سنجش قرار گرفته است، لذا از روایی مناسب برخوردار هستند. برای تأیید پایایی پرسشنامه از روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. در این پژوهش ابتدا یک نمونه اولیه شامل ۳۵ پرسشنامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده های بدست آمده از این پرسشنامه ها و به کمک نرم افزار آماری SPSS22 میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ و با توجه به رابطه شماره (۱) محاسبه شد که این مقدار برای اثر بخشی لجستیک، تعهد، اعتماد، گرایش به یادگیری بترتیب ۸۱۵٪، ۷۹۸٪، ۸۳۱٪ و ۷۸۹٪ بوده و چون پایایی آنها بالاتر از ۷۰٪ می باشد که نشان دهنده این است پرسشنامه مورد استفاده از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی بالایی برخوردار می باشد.

رابطه شماره (۱): ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ

$$r_{xx} = \frac{k(\bar{r}_{ij})}{1 + (k-1)\bar{r}_{ij}}$$

در رابطه شماره یک k تعداد اجزای پرسشنامه و  $(\bar{r}_{ij})$  میانگین همبستگی بین آنها می باشد.

آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه نیز با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم افزار لیزرل ۸/۸۰ انجام گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی در حالت معنی داری در خروجی لیزرل در شکل های (۲ تا ۵) ارائه شده است. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده می شود. به منظور توصیف داده ها در بخش آمار توصیفی از جداول توزیع فراوانی و نمودارهای ستونی استفاده شده است. همچنین از جداول شاخص های آمار توصیفی استفاده گردیده است. در بخش آمار استنباطی، از تحلیل عامل تأییدی و مدلسازی معادلات ساختاری برای ارزیابی و آزمون فرضیات مورد استفاده قرار گرفت. به منظور بررسی رابطه مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرهای پژوهش در مدل نهایی پژوهش برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار Lisrel8.8 استفاده شده است.

#### ۴- فرضیه ها و الگوی مفهومی تحقیق

براساس آنچه که بیان شد هدف این بررسی چگونگی سنجش عملی متغیرهای تحقیق و در نهایت آزمون رابطه بین آنها در حوزه مورد مطالعه است. بنابراین با توجه به توضیحات فوق فرضیه های تحقیق به شکل زیر بیان می شوند:

فرضیه های اصلی:

۱- گرایش به یادگیری بر اثربخشی خدمات لجستیک از طریق متغیر میانجی اعتماد کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد

۲- ۱. گرایش به یادگیری بر اثربخشی خدمات لجستیک از طریق متغیر تعهد کارکنان بانک انصار استان گلستان تاثیر معنی داری دارد  
فرضیه های فرعی:

۱. گرایش به یادگیری بر اثربخشی خدمات لجستیک کارکنان نمایندگیهای ایران خودرو استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.

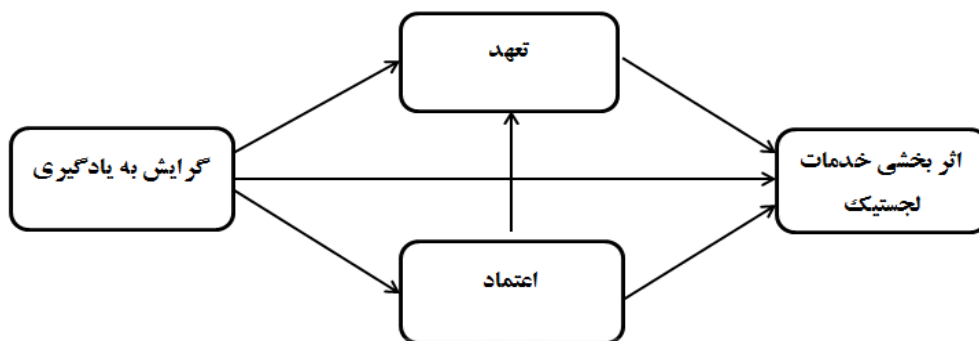
۲. گرایش به یادگیری بر اعتماد کارکنان نمایندگیهای ایران خودرو استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.

۳. گرایش به یادگیری بر تعهد کارکنان نمایندگیهای ایران خودرو استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.



۴. اعتماد بر اثربخشی خدمات لجستیک کارکنان نمایندگان گسترده ایران خودرو استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.
۵. تعهد بر اثربخشی خدمات لجستیک کارکنان نمایندگان گسترده ایران خودرو استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.
۶. اعتماد بر تعهد کارکنان نمایندگان گسترده ایران خودرو استان گلستان تاثیر معنی داری دارد.

در تحقیق حاضر مدل مفهومی الهام گرفته از تحقیقات یوان و همکاران (۲۰۱۸) با عنوان "نقش اعتماد، تعهد و گرایش به یادگیری بر اثربخشی خدمات لجستیک" انجام گردیده و فرضیات براساس مقاله فوق تنظیم گردیده است.



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق (اقتباس از: یوان و همکاران، ۲۰۱۸)

متغیر گرایش به یادگیری به عنوان متغیر پیش بین، گرایش به یادگیری متغیر ملاک، تعهد و اعتماد به عنوان متغیرهای میانجی در نظر گرفته شده اند.

## ۵- یافته‌های پژوهش

### ۵-۱- تحلیل عاملی

در انجام تحلیل عاملی، ابتدا باید از این مسأله اطمینان حاصل شود که آیا می‌توان داده‌های موجود را برای تحلیل مورد استفاده قرار داد یا نه؟ بنابراین در ابتدا به بررسی مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی می‌پردازیم. روش‌های مختلفی برای این کار وجود دارد که از جمله آنها می‌توان به محاسبه مقدار KMO اشاره کرد که مقدار آن همواره بین ۰ تا ۱ در نوسان است. در صورتی که مقدار KMO کمتر از ۰,۵۰ باشد، داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب نخواهد بود و اگر مقدار آن بین ۰,۵۰ تا ۰,۶۹ باشد، می‌توان با احتیاط بیشتر به تحلیل عاملی پرداخت، ولی در صورتی که مقدار آن بزرگتر از ۰,۷ باشد، همبستگی‌های موجود در بین داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب خواهد بود.

از سوی دیگر برای اطمینان از مناسب بودن داده‌ها مبنی بر اینکه ماتریس همبستگی‌هایی که پایه تحلیل قرار می‌گیرد، در جامعه برابر با صفر نیست، از آزمون بارتلت استفاده شده است؛ به عبارت دیگر با استفاده از آزمون بارتلت می‌توان از کفایت نمونه‌گیری اطمینان حاصل کرد. نتایج حاصل که در جدول شماره ۱ نشان داده شده است، نشانگر مناسب بودن همبستگی‌های موجود بین داده‌ها برای تحلیل عاملی و کفایت نمونه‌گیری است، از این رو می‌توان به تحلیل عاملی، اقدام کرد.

## جدول ۱-آزمون KMO و بارتلت

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.847
Approx. Chi-Square	2489.363
Bartlett's Test of Sphericity	df
	416
	Sig.
	.000

با توجه به عدد KMO (بزرگتر از ۰,۷) و عدد معناداری آزمون بارتلت ( $\text{sig} < ۰,۰۵$ ) می‌توان گفت که داده‌ها برای اجرای تحلیل عاملی مناسب است و از شرایط مورد نیاز برخوردار است.

## جدول ۲-اشترکات اولیه

	Initial	Extraction
Lo1	1.000	.808
Lo2	1.000	.802
Lo3	1.000	.864
Lo4	1.000	.914
Lo5	1.000	.855
Lo6	1.000	.829
Lo7	1.000	.772
Lo8	1.000	.824
Lo9	1.000	.833
Lo10	1.000	.826
Esl1	1.000	.856
Esl2	1.000	.883
Esl3	1.000	.510
Esl4	1.000	.766
Esl5	1.000	.869
Esl6	1.000	.783
T1	1.000	.899
T2	1.000	.813
T3	1.000	.588
T4	1.000	.612
C1	1.000	.594
C2	1.000	.669
C3	1.000	.743
C4	1.000	.849
C5	1.000	.743

Extraction Method: Principal Component Analysis.

جدول شماره ۲ (اشترکات اولیه) دارای دو ستون Initial و Extraction می‌باشد که نشان‌دهنده اشترکات یک متغیر (گویه) برابر با مربع همبستگی چندگانه ( $R^2$ ) با عامل‌ها است. ستون اول اشترکات اولیه، اشترکات‌ها را قبل از استخراج عامل (عامل‌ها) بیان می‌کند و تمامی اشترکات‌های اولیه برابر یک است و هر چه مقادیر اشترکات استخراجی بزرگتر باشد (بزرگتر از ۰,۵) عامل‌های موردنظر را بهتر توصیف (نمایش) می‌دهند؛ بنابراین جدول ۲ نشان‌دهنده مناسب بودن تمامی سؤالات در فرآیند تحلیل عاملی می‌باشد به علت اینکه عدد اشترکات سؤالات از ۰,۵ بیشتر است.

در ادامه جدول شماره ۳ ماتریس چرخش یافته عاملی آورده می‌شود. این ماتریس همبستگی گویه (سؤالات یا متغیرها) و عامل را مشخص می‌کند که براساس میزان همبستگی این ارتباط روشن خواهد شد. در این ماتریس بارهای عاملی (نمرات عاملی) هر یک از متغیرها بزرگتر از ۰٫۵ می‌باشند و زیر چتر عامل موردنظر قرار می‌گیرند که هر چقدر مقدار این ضریب بیشتر باشد عامل مربوطه نقش بیشتری در کل تغییرات (واریانس) متغیر موردنظر دارد. جدول زیر نشان می‌دهد که چه سؤالاتی و با چه بارهای عاملی به این عامل‌ها مرتبط هستند.

جدول ۳- ماتریس چرخش یافته عاملی

	Component			
	1	2	3	4
Lo1	.131	<u>.697</u>	-.011	.097
Lo2	-.014	<u>.799</u>	.005	.114
Lo3	-.030	<u>.869</u>	.009	.068
Lo4	.205	<u>.910</u>	.065	.106
Lo5	-.091	<u>.882</u>	.060	.245
Lo6	.157	<u>.863</u>	.038	.090
Lo7	-.080	<u>.750</u>	-.005	.159
Lo8	.123	<u>.841</u>	.108	.069
Lo9	.055	<u>.925</u>	.012	.037
Lo10	.010	<u>.921</u>	.028	.114
Esl1	.026	-.051	<u>.855</u>	.051
Esl2	.222	-.061	<u>.893</u>	.111
Esl3	.182	-.075	<u>.939</u>	.134
Esl4	.319	.162	<u>.886</u>	.258
Esl5	.400	.413	<u>.868</u>	.124
Esl6	.040	.184	<u>.796</u>	.040
T1	<u>.798</u>	.184	.119	.059
T2	<u>.867</u>	.162	.052	.040
T3	<u>.878</u>	.136	.160	.136
T4	<u>.941</u>	.082	.093	.320
C1	-.019	.101	.026	<u>.873</u>
C2	.078	.080	.156	<u>.788</u>
C3	.131	.096	.147	<u>.906</u>
C4	.133	.095	.198	<u>.866</u>
C5	.043	.047	.128	<u>.775</u>

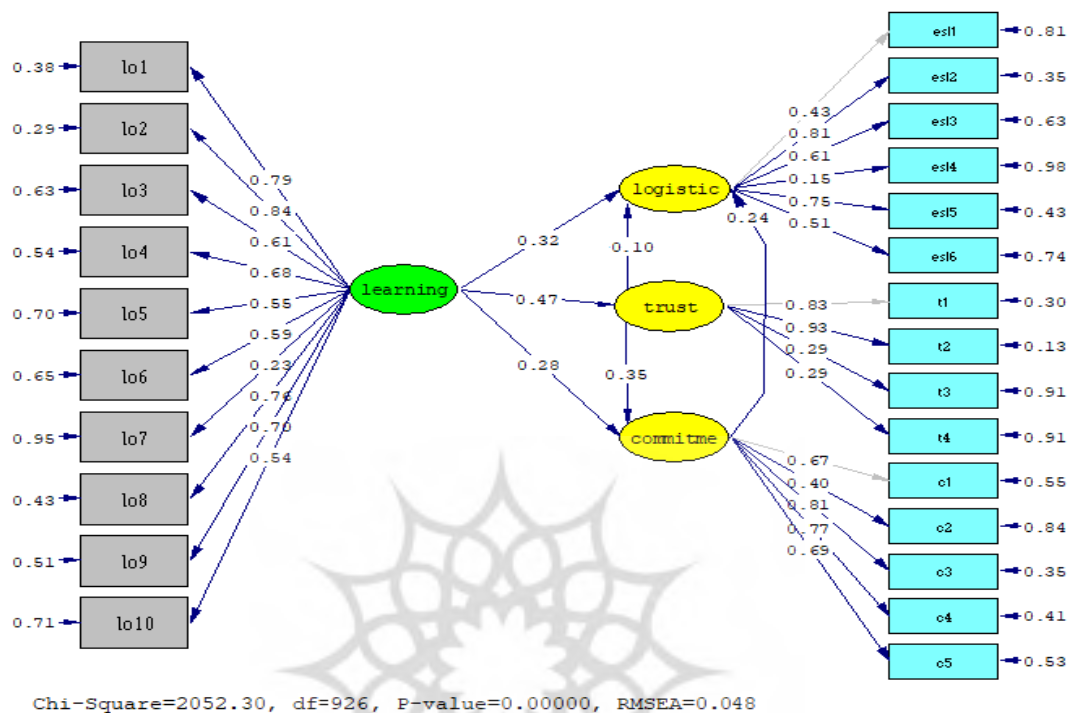
Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

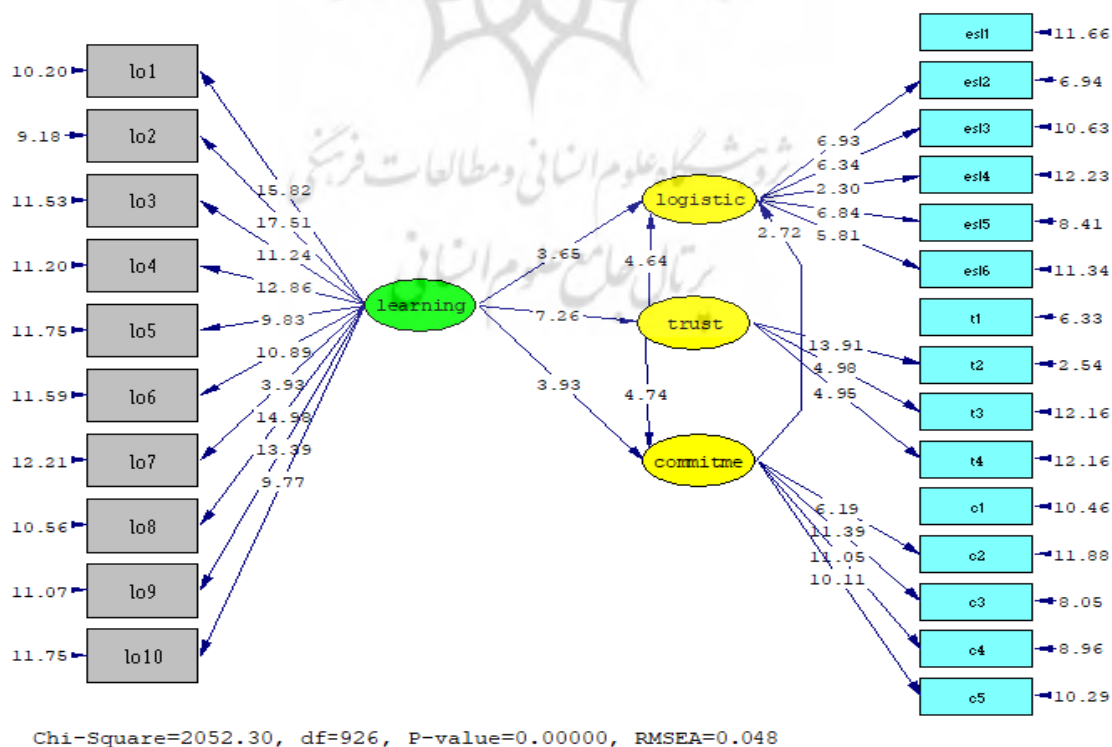
a. Rotation converged in 5 iterations.

### ۵-۲- مدل معادلات ساختاری

پس از انجام تحلیل عاملی تأییدی و تأیید روایی پرسشنامه، با استفاده از روش مدل معادلات ساختاری، به برازش مدل پیشنهادی اقدام می شود. شکل‌های ۲ و ۳ مدل معادلات ساختاری تحقیق را در دو حالت استاندارد و معنی داری نشان می دهد.



شکل ۲- مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد



شکل ۳- مدل ساختاری تحقیق همراه با ضرایب 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 ۵، نتایج حاصل از بررسی نیکویی برازش مدل ساختاری تحقیق

شاخص برازش مدل ساختاری تحقیق	دامنه مورد قبول	مقدار	نتیجه
$\frac{x^2}{df}$ (شاخص نسبت مجذور خی دو بر درجه آزادی)	< ۳	۲,۲۱	مناسب
CFI (شاخص برازش تطبیقی)	> ۰,۹	۰,۹۶	مناسب
GFI (شاخص برازندگی)	> ۰,۹	۰,۹۱	مناسب
AGFI (شاخص تعدیل برازندگی)	> ۰,۹	۰,۹۳	مناسب
NFI (شاخص نرم شده برازندگی)	> ۰,۹	۰,۹۸	مناسب
NNFI (شاخص نرم نشده برازندگی)	> ۰,۹	۰,۹۳	مناسب
RMSEA (خطای ریشه میانگین مجذورات تقریب)	< ۰,۰۸	۰,۰۴۸	مناسب

نتایج بررسی شاخص‌های نیکویی برازش مدل ساختاری پژوهش که در جدول شماره ۵ آمده است، نشان‌دهنده برازش مدل است، چرا که میزان کمتر از ۰,۰۸ RMSEA نشانگر برازش قابل قبول مدل ساختاری است. همچنین مقادیر CFI، GFI، AGFI، NFI، NNFI همگی بالاتر از ۰/۹ هستند.

### ۳-۵- یافته‌ها

جدول (۶) نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها را در قالب ضرایب مسیر همراه با سطح معنی داری و در ارتباط با فرضیه‌های تحقیق نشان می‌دهد. از آن جایی که در این تحقیق سطح اطمینان ۰,۹۵ در نظر گرفته شده است لذا، برای آزمون فرضیات اگر معنی داری از ۰,۰۵ کمتر باشد. مسیر و ضریب مسیر مورد نظرنیز معنی دار (t بزرگتر از ۱/۹۶ و t کوچکتر از ۱/۹۶-) باشد، فرضیه مورد نظر تایید می‌گردد، در غیر این صورت فرضیه مربوط نیز رد می‌شود. در جدول شماره ۶، ضرایب مسیر و معناداری بین متغیرهای پژوهش آمده است. همانطور که مشاهده می‌شود، ضرایب مسیر برای هر شش رابطه در سطح ۰/۰۵ (t بزرگتر از ۱/۹۶ و t کوچکتر از ۱/۹۶-) معنادار بوده و همه فرضیات مورد تأیید قرار گرفتند.

### جدول ۶- نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل

مسیر	نشان	ضریب مسیر	معناداری	نتیجه آزمون
گرایش به یادگیری --- اثربخشی لجستیک	learning --- logistic	۰/۳۲	۳/۶۵	قبول
گرایش به یادگیری --- تعهد	learning - commitment	۰/۲۸	۳/۹۳	قبول
گرایش به یادگیری --- اعتماد	learning --- trust	۰/۴۷	۷/۲۶	قبول
اعتماد --- تعهد	trust --- commitment	۰/۳۵	۴/۷۴	قبول
تعهد --- اثربخشی لجستیک	commitment-- logistic	۰/۲۴	۲/۷۲	قبول
اعتماد --- اثربخشی لجستیک	trust --- logistic	۰/۱۰	۴/۶۴	قبول

همچنین رابطه مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرهای پژوهش در مدل نهایی پژوهش که نشان‌دهنده میزان تاثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیرها بر روی یکدیگر است، در قالب جدول شماره ۶ ارائه می‌شود.

جدول ۷- میزان رابطه کل متغیرها در مدل اصلی تحقیق

رابطه مستقیم	رابطه غیر مستقیم	رابطه کل	نوع رابطه
۰/۴۷	$۰/۷۷ \times ۰/۰۰ = ۰/۷۷۷$ $۸۸۸۸ \times ۰,۲۴ = ۳۷۷۷۷۷$ $۰,۷۷ \times ۶۶۶۶ \times ۰,۴۴ = ۰۰۰۱۱$	۰/۳۲	گرایش به یادگیری --- اثربخشی لجستیک
۰/۴۵	$۰/۷۷ \times ۰/۶۶ = ۰/۷۷$	۰/۲۸	گرایش به یادگیری --- تعهد
۰/۴۷	۷/۲۶	۰/۴۷	گرایش به یادگیری --- اعتماد
۰/۳۵	۴/۷۴	۰/۳۵	اعتماد --- تعهد
۰/۲۴	۲/۷۲	۰/۲۴	تعهد --- اثربخشی لجستیک
۰/۱۰	۴/۶۴	۰/۱۰	اعتماد --- اثربخشی لجستیک

مدل برازش شده نشان می‌دهد متغیر گرایش به یادگیری علاوه بر تاثیر مستقیم بر اثر بخشی لجستیک به میزان ۰,۳۲، از طریق متغیرهای تعهد و اعتماد نیز به اثر بخشی لجستیک به صورت غیرمستقیم به میزان ۰,۴۷ و ۰,۰۶۷ تاثیر دارد و تاثیر کل را به ۴۷ درصد ارتقاء داده است که بیانگر تاثیر تعهد و اعتماد به عنوان متغیر میانجی می‌باشد.

## ۶. بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش بررسی تاثیر گرایش به یادگیری بر اثربخشی خدمات لجستیک با تاکید بر نقش میانجی اعتماد و تعهد کارکنان نماینده گیهای ایران خودرو استان گلستان بوده و نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که: اولاً جهت‌گیری یادگیری به طور قابل توجهی بر اثربخشی خدمات لجستیک تأثیر می‌گذارد که نشان‌دهنده نقش مهم گرایش به یادگیری در بهبود عملکرد است. این یافته با تحقیقات قبلی (هالت و همکاران، ۲۰۰۳، جانسون و سوهی، ۲۰۰۳، سانتوز و یچند و همکاران، ۲۰۰۶، یوان و همکاران، ۲۰۱۸) سازگار است.

بر اساس ادبیات نظری پژوهش گرایش یادگیری قوی ممکن است شرکتها را قادر سازد تا روش‌های متداول خود را زیر سوال ببرند و سپس روش‌های موثری برای پاسخ به درخواست مشتریان یا مقابله با مشکلات بیابند. به علاوه، شرکت‌هایی با گرایش یادگیری بیشتر تمایل دارند که اطلاعات را به اشتراک بگذارند در نتیجه انعطاف پذیری آنها در در بر آورده کردن الزامات مشتریان را بهبود بخشند. از این رو به منظور بهبود عملکرد، شرکت‌ها باید سیستم ارزشی خود را توسعه دهند زیرا یادگیری سازمانی را در داخل و سرتاسر مرزهای شرکت پرورش می‌دهد.

دوم، گرایش به یادگیری بر روابط درون سازمانی مانند اعتماد و تعهد تاثیر می‌گذارد به جهت خاص بودن، جهت‌گیری یادگیری، تعهد شرکت به تامین کنندگان را تحت تاثیر قرار می‌دهد، و این نفوذ به طور کامل توسط اعتماد میانجی می‌شود. به طور مشابه، اعتماد بر اثر بخشی خدمات تأثیر می‌گذارد و این نفوذ نیز به طور کام توسط تعهد میانجی‌گری می‌شود. در مجموع، جهت‌گیری‌های یادگیری به طور قابل توجهی بر عملکرد تاثیر

1. Hult et al
2. Johnson & Sohi
3. Santos-Vijande et al

می‌گذارد و بخصوص، این تاثیر عمدتاً توسط ارتباطی وساطت می‌شود (به عنوان مثال، اعتماد و تعهد). این یافته‌ها مطابق با دیدگاه ارتباطی یوان و همکاران (۲۰۱۸) هستند که اعتماد و تعهد به طور غیررسمی به اجرا گذاشته می‌شوند و می‌توانند به واسطه کاهش هزینه‌های معامله و ترویج ارزش - ایجاد ارزش، فرصت‌های ارتباطی ایجاد کنند. سوم، نتایج نشان می‌دهد که تاثیر گرایش یادگیری بر اثربخشی خدمات، مشروط به حاکمیت رابطه‌ای (اعتماد و تعهد) است. هنگامی که رابطه از کیفیت بالاتر باشد (به عنوان مثال، اعتماد و تعهد بالاتر) گرایش یادگیری موثرتر است و اثر مشروط اعتماد به رابطه بین جهت گیری یادگیری در اثربخشی خدمات به واسطه تعهد واسطه می‌شود این یافته نشان می‌دهد که اعتماد بیشتر می‌تواند تاثیر گرایش یادگیری بر اثربخشی خدمات را تقویت کند، و این تقویت توسط تعهد اجرایی شود از اینرو، به منظور بهبود عملکرد، شرکت‌ها باید سیستم ارزش خود را توسعه دهند که یادگیری سازمانی را در داخل و اطراف مرزهای شرکتها تقویت می‌کند. براساس نتایج حاصل از پژوهش کلیه فرضیه‌ها مورد تأیید واقع گردیده و وقتی یافته‌های این پژوهش را با سایر تحقیقات مشابه مورد مقایسه قرار گرفت، این نتیجه حاصل شد که تحقیق حاضر از پشتوانه علمی نسبتاً محکمی برخوردار است.

## ۷-پیشنهادهای

در این قسمت با توجه به نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها پیشنهادهایی برای جامعه آماری مورد نظر ارائه می‌گردد:

### پیشنهادهای حاصل از نتیجه فرضیه اول

در این قسمت با توجه به اینکه گرایش به یادگیری تاثیر مستقیم و معناداری بر اثربخشی خدمات لجستیک دارد. لذا پیشنهاداتی در راستای نهادینه کردن گرایش به یادگیری ارائه می‌گردد تا در نهایت باعث افزایش اثربخشی خدمات لجستیک گردد:

۱. پیشنهاد می‌گردد با ایجاد سیاستهای تشویقی کارکنان را در راستای بهبود شایستگی‌های خود تشویق نمایند.
۲. پیشنهاد می‌گردد مدیران نمایندگیها به دنبال افرادی باشند که برای یادگیری انگیزه داشته، همیشه در پی فرصتهایی برای کسب دانش و مهارت‌های جدید باشند.

### پیشنهادهای حاصل از نتیجه فرضیه دوم

در این قسمت با توجه به اینکه گرایش به یادگیری تاثیر مستقیم و معناداری بر اعتماد کارکنان دارد. لذا پیشنهاداتی در راستای نهادینه کردن گرایش به یادگیری ارائه می‌گردد تا در نهایت باعث افزایش اعتماد کارکنان گردد:

۱. پیشنهاد می‌گردد مدیران نمایندگیها اطلاعات، رادر محلی که به راحتی قابل دسترسی باشد (به صورت چاپی یا در یک پایگاه داده) ذخیره کرده تا کارکنان بتوانند در زمان نیاز و به منظور بهبود عملکرد سازمانی‌شان، اطلاعات مورد نیاز خود را به دست بیاورند.
۲. پیشنهاد می‌گردد مدیران ارشد ایران خودرو نسبت به سپردن مسوولیت آموزش و بهسازی نیروی انسانی به مطلع‌ترین، باتجربه‌ترین و علاقه‌مندترین مدیران ارشد سازمان برای تسریع در نهادینه نمودن گرایش به یادگیری کارکنان با رویکردهای جدید اقدام نمایند.

### پیشنهادهای حاصل از نتیجه فرضیه سوم

در این قسمت با توجه به اینکه گرایش به یادگیری تاثیر مستقیم و معناداری بر تعهد کارکنان

دارد. لذا پیشنهاداتی در راستای نهادینه کردن گرایش به یادگیری ارائه می گردد تا در نهایت باعث ارتقاء تعهد کارکنان گردد:

۱. پیشنهاد می گردد مدیران نمایندگیها، با بها دادن به تلاش و یادگیری کارکنان (حتی زمانی که نتایج به دست آمده رضایت بخش نیست)، ریسک پذیری کارکنان را تقویت کنند.

۲. پیشنهاد می گردد مدیران ارشد ایران خودرو نسبت به طراحی و به کارگیری ساز و کارهای تشویقی مناسب به نحوی که بالاترین پاداش ها نصیب بیشترین تلاش های یادگیری و کاربست آموخته شده شود اقدام نمایند.

#### پیشنهادهای حاصل از نتایج فرضیه چهارم

در این قسمت با توجه به اینکه تعهد کارکنان تاثیر مستقیم و معناداری بر اثربخشی خدمات لجستیک دارد. لذا پیشنهاداتی در راستای نهادینه کردن تعهد کارکنان ارائه می گردد تا در نهایت باعث افزایش اثربخشی خدمات لجستیک گردد:

۱. پیشنهاد می گردد مدیران نمایندگیها، نسبت به ایجاد حس ایمان و باور در کارکنان نسبت به کاری که هر روز انجام می دهند اهتمام ورزند.

۲. پیشنهاد می گردد مدیران نمایندگیها، نسبت به تشویق کار تیمی برای ایجاد حس تعهد بین کارکنان اقدام نمایند.

#### پیشنهادهای حاصل از نتایج فرضیه پنجم

در این قسمت با توجه به اینکه اعتماد کارکنان تاثیر مستقیم و معناداری بر اثربخشی خدمات لجستیک دارد. لذا پیشنهاداتی در راستای نهادینه کردن اعتماد کارکنان ارائه می گردد تا در نهایت باعث افزایش اثربخشی خدمات لجستیک گردد:

۱. ایجاد یک آرمان مشترک در بین کارکنان به گونه ای که در مواقع نیاز به یکدیگر کمک کنند نه صرفاً قصد مچگیری داشته باشند.

۲. توجه به ارزش های مشترک در سازمان به گونه ای که کارکنان احساس همدلی کنند.

۳. نیازها و علایق کارکنان باید برای مدیران شرکت مهم باشد تا کارکنان به آن ها اعتماد کنند.

#### پیشنهادهای حاصل از نتایج فرضیه ششم

در این قسمت با توجه به اینکه اعتماد کارکنان تاثیر مستقیم و معناداری بر تعهد کارکنان دارد. لذا پیشنهاداتی در راستای نهادینه کردن اعتماد کارکنان ارائه می گردد تا در نهایت باعث افزایش تعهد کارکنان گردد:

۱. مدیران سعی کنند در تصمیمات خود منافع جمعی را بر منافع گروهی خاص، ترجیح دهند.

۲. مدیران شرکت سعی کنند در تصمیمات خود ثبات رویه داشته باشند. آن ها باید به گونه ای عمل کنند که کارمندان وی را بی ثبات و متزلزل نخوانند.

#### ۸. منابع و مآخذ

۱. ابوفاضلی، اسماعیل؛ باقری کنی، مصباح الهدی (۱۳۸۵) لجستیک الکترونیک، باید ها و نبایدها، دومین کنفرانس لجستیک و زنجیره تامین، تهران - انجمن لجستیک ایران.
۲. اشرفی، ابوالفضل؛ عباسیان، غلامرضا (۱۳۹۳)، نقش لجستیک در مدیریت نظامی و ارتباط آن با مدیریت زنجیره تأمین و پشتیبانی، فصلنامه علوم و فنون نظامی، ۱۰(۲۷): ۲۷-۵.



۳. بنیسی، پریناز (۱۳۹۷) نقش فرهنگ سازمانی بر تعهد و دلبستگی شغلی منابع انسانی با میانجیگری مدیریت استعداد (مورد مطالعه: آموزش و پرورش شهر تهران)، فصلنامه پژوهش در نظام های آموزشی، ویژه نامه ۱۱۰۵-۱۱۲۱، ۱۲.
۴. پیام، مهدی؛ نگین تاجی، صدیقه؛ بشلیده، کیومرث؛ نگین تاجی، مجید؛ هاشمی، سید اسماعیل (۱۳۹۷) رابطه ی هوش معنوی، قدردانی، تعهد سازمانی و اشتیاق شغلی با رفتار شهروندی سازمانی. پژوهشهای روانشناسی بالینی و مشاوره، ۸(۱): ۳۶-۲۱.
۵. رضائی، روح اله، گلپاز، شیرین، شرفی، لیلا، نجفلو، پریسا. (۱۳۹۵). تأثیر گرایش به یادگیری و اشتیاق به کار بر قصد کارآفرینانه دانشجویان کارشناسی ارشد رشته های کشاورزی دانشگاه زنجان. پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی، ۸(۳۹)، ۹۴-۱۰۹.
۶. حسن زاده، حسن، زارعی، متین (۱۳۸۶) متین، اعتماد درون سازمانی و بررسی وضعیت موجود سازمانهای اجرایی کشور، دانشگاه تهران.
۷. ساطعی، محمد (۱۳۹۶) اهمیت و نقش زنجیره تامین و لجستیک، <http://www.sanatnama.ir>
۸. شفیعی نیک آبادی، محسن، روحی، صدف. (۱۳۹۸). تاثیر گرایش به یادگیری بر عملکرد توسعه محصول جدید با تاکید بر نوآوری باز (مورد مطالعه: صنایع لاستیکی پارمیدا). فصلنامه توسعه تکنولوژی صنعتی، ۱۷(۳۷)، ۵۹-۷۶.
۹. طغریایی، محمدتقی؛ شریفی، سعید؛ دارابیان، سنیه (۱۳۹۵) بررسی رابطه تعهد سازمانی با گرایش کارآفرینانه در سازمانهای فرهنگی - هنری استان اصفهان، پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، ۶(۱): ۱۸۵-۱۶۳.
۱۰. روحانی. زینب؛ تقی زاده تبریزی. ظریفه؛ خدایی. داوود؛ حسین پور. حسن (۱۳۹۳) مدیریت زنجیره تامین شبیه سازی و بررسی فرآیندهای اصلی آن، دومین همایش ملی رویکردی بر حسابداری،
۱۱. مدیریت و اقتصاد دانشگاه آزاد اسلامی واحد فومن و شفت ۳۲ مرداد ماه سال ۱۳۹۳.
۱۲. عشکه حاجی زاده، حاجی نور؛ عزیززاده ثانی، محسن؛ فرحناکی، احسان (۱۳۹۲) اعتماد عمومی: حلقه مفقوده سازمانهای دولتی، دومین کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه گذاری - استان گلستان، گرگان.
۱۳. فرهنگ، امیرعباس؛ کسرای، امیرحسین (۱۳۹۶) تعلق، تعهد و وفاداری سازمانی، نشریه علمی، پژوهشی و اطلاع رسانی مدیریت (ویژه نامه کنفرانس ملی فرهنگ سازمانی)، (۱۹۰): ۱۳۶-۱۲۹.
۱۴. مهدی نژاد ولی اسماعیلی رقیه (۱۳۹۴) انواع رویکردهای دانشجویان به یادگیری؛ سطحی، استراتژیک و عمیق. دو ماهنامه علمی - پژوهشی راهبردهای آموزش در علوم پزشکی. ۸(۲): ۸۳-۸۹.
۱۵. نصراللهی، زهرا؛ عارف منش، زهره؛ رضایی نژاد، الهام؛ تیموری، شیما (۱۳۹۳) بررسی اثر اعتماد بر هزینه ها و سود در روابط تامین کننده و مشتری: با استفاده از رویکرد بازی ها، پژوهش حسابداری، ۴(۳): ۵۹-۳۷.
17. Brown, James., CrosnobPui, Jody L., Tong, Ying (2018) Is the theory of trust and commitment in marketing relationships incomplete? Journal of Industrial Marketing Management, (77), 155-169.

18. Chung, H. F., Yang, Z., & Huang, P.H (2015). How does organizational learning matter in strategic business performance? The contingency role of guanxi networking. *Journal of Business Research*,68(6), 1216-1224.
19. Fang, E. A., Li, X., & Lu, J. (2016). Effects of organizational learning on process technology and operations performance in mass customizers. *International Journal of Production Economics*, 17468–17475.
20. Hirst, G., Knippenberg, V., Chen, C. and Sacramento, C. (2011). How does bureaucracy impact on individual creativity? A cross-level investigation of team contextual influences on goal orientation- creativity relationships. *Academy of Management Journal*, 54 (3), 624-641.
21. Kain,Ravi; Verma,Ajay(2018) Logistics Management in Supply Chain – An Overview, *Materials Today: Proceedings*,5(2): 3811-3816.
22. Murphy, J.T. (2002), "Networks, Trust, and Innovation in Tanzania's Manufacturing Sector", *World Development*, Vol. 30, No. 4, PP. 591-619.
23. Yuan, Yang; Feng, Bo; Lai, Fujun; Collins, Brian J (2018)The role of trust, commitment, and learning orientation on logistic service effectiveness, *Journal of Business Research*, (93),37-50.



## Assessing the role of trust, commitment, and learning orientation on logistic service effectiveness

Gorban Eiri<sup>\*1</sup>

Date of Receipt: 2020/02/29 Date of Issue: 2020/10/05

### Abstract

Scientific and technological advances, intense competition, economic uncertainty of organizations, has promoted the position of learning in the organization as one of the ways to deal rationally with the current changing conditions. In order to manage the organization in an appropriate, effective and efficient way, the most valuable and essential need of organizations is the human resources of that organization. On the other hand, one of the most important needs of employees in the organization is to establish trust between them and the manager. The existence of high levels of trust in the organization will cause low evaluation costs and other control mechanisms and employees will have control and internal motivation. In the present study, we used this theory to evaluate how commitment, trust and learning orientation affect the effectiveness of logistics services in Iran Khodro dealerships in Golestan province. The method of the present study was applied in terms of purpose and correlational in terms of descriptive method. The statistical population of the present study was 724 employees of Iran Khodro active dealerships in Golestan province and by referring to Georgia Morgan table, 260 people were randomly selected as the sample size. The instrument used is the standard questionnaire of Yana et al. (2018). In order to analyze the research data, Lisrel 8.8 software was used to analyze the confirmatory factor and model structural equations to evaluate and test the hypotheses. Findings show a positive and significant effect of learning orientation on the effectiveness of logistics services, employee trust and commitment, and that the tendency to learn both directly and indirectly through the mediating variables of trust and commitment on the effectiveness of logistics services. It has a positive and significant effect.

### Keyword

trust, commitment, learning orientation, logistic service effectiveness

1. Young and Elite Researchers Club, Masters of governmental management Vahedgaran, Islamic Azad University, Gorgan, Iran (\*Corresponding Author: eirisaipa2282@gmail.com).

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی