

## مطالعه ارتباط بین قابلیت یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان در بیمارستان‌های شهر تهران

ادریس کاکه مم<sup>۱</sup>، عقیقه ایرانی<sup>۲</sup>، مبین سخنور<sup>۳</sup>، امین اکبری<sup>۴</sup>، دکتر حسین درگاهی<sup>۵</sup>

### چکیده

**زمینه و هدف:** پیشرفت‌های علمی و فناوریانه، جایگاه یادگیری سازمانی را به عنوان یکی از راهکارهای رویارویی منطقی با شرایط متغیر کنونی ارتقا داده است. توسعه یادگیری در سازمان، عملکرد کارکنان را بهبود بخشیده و موجب رضایت‌مندی آنان می‌شود. هدف از انجام این پژوهش تعیین ارتباط بین قابلیت‌های یادگیری سازمانی و رضایت شغلی است.

**روش بررسی:** این مطالعه به صورت توصیفی-تحلیلی در سال ۱۳۹۳ در میان تعداد ۲۹۰ نفر از کارکنان بیمارستان‌های شهر تهران انجام شد. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه‌ای سه قسمتی (شامل اطلاعات دموگرافیک، پرسش‌نامه قابلیت یادگیری سازمانی گومز، و پرسش‌نامه رضایت شغلی مینه سوتا) از ۲۹۰ نفر از کارکنان جمع‌آوری شد. داده‌ها به وسیله نرم‌افزار SPSS-20 و با استفاده از آزمون اسپیرمن تحلیل گردید.

**یافته‌ها:** میانگین قابلیت یادگیری سازمانی  $(3/03 \pm 0/61)$ ، و میانگین رضایت شغلی  $(2/8 \pm 0/61)$  بود. در میان ابعاد قابلیت یادگیری سازمانی، بیشترین میانگین مربوط به بعد دید نظام‌مند  $(3/29 \pm 0/78)$  بود و در میان ابعاد رضایت شغلی، بعد جو سازمانی بیشترین میانگین  $(3/23 \pm 1)$  را داشت. نتایج نشان داد که بین ابعاد قابلیت یادگیری سازمانی و رضایت شغلی رابطه معنی‌دار وجود دارد؛ همچنین بین قابلیت یادگیری سازمانی و رضایت شغلی رابطه معنی‌دار مشاهده شد  $(p=0/047)$ ،  $(r=0/57)$ .

**نتیجه‌گیری:** یادگیری سازمانی عملکرد کارکنان را ارتقا می‌دهد و با رضایت‌مندی آنان رابطه مثبت دارد. رضایت کارکنان نیز یکی از عوامل موثر بر عملکرد آنان است. لذا مدیران می‌توانند از طریق بهبود قابلیت یادگیری سازمانی موجب رضایت کارکنان و در نهایت رشد و توسعه سازمان گردند.

**واژه‌های کلیدی:** قابلیت یادگیری سازمانی، رضایت شغلی، کارکنان، بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران

\* نویسنده مسئول :

دکتر حسین درگاهی؛

مرکز تحقیقات مدیریت اطلاعات سلامت

دانشگاه علوم پزشکی تهران

Email :  
hdargahi@sina.tums.ac.ir

- دریافت مقاله : شهریور ۱۳۹۴ پذیرش مقاله : آذر ۱۳۹۴

### مقدمه

جمله سازمان‌ها و فعالیت آن‌ها را دچار دگرگونی کرده است. امروزه سازمان‌ها به دنبال ایجاد و اجرای راهکارهای عملی برای مهارکردن و کسب منافع از این طریق هستند. در این راستا، یادگیری در محیط سازمان جهت انطباق قابلیت‌ها و ظرفیت‌های آن با منابع انسانی و نیازهای سازمان، به موضوعی مهم و

در طی سالیان اخیر، تغییر و تحول در دانش و فناوری با سرعتی بسیار بیشتر از قبل، در حال وقوع است و توسعه آن، تمامی مرزهای فعالیت بشری، از

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه علوم پزشکی

تبریز، تبریز، ایران

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت،

دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

<sup>۳</sup> دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، کمیته تحقیقات

دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

<sup>۴</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد اقتصاد بهداشت، مرکز تحقیقات علوم مدیریت و اقتصاد

سلامت، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

<sup>۵</sup> استاد گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده پیراپزشکی، مرکز تحقیقات

مدیریت اطلاعات سلامت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

شایان توجه مبدل شده است. یادگیری سازمانی یکی از عوامل حیاتی در رشد و نوآوری سازمان‌هاست (۳-۱)، به طوری که میزان اثربخشی و رشد سازمان، به طور چشمگیری به ظرفیت آن وابسته است (۴ و ۲). از سوی دیگر، میزان توجه مدیران سازمان‌ها به رشد و نوآوری، از عوامل تسهیل‌کننده یادگیری در سازمان‌ها محسوب می‌شود (۷-۴). وجود رابطه میان رشد سازمان و قابلیت یادگیری سازمانی موجب شده است تا مدیران سازمان‌ها به طور فزاینده بر افزایش قابلیت یادگیری سازمانی و ایجاد سازمان یادگیرنده متمرکز شوند (۸).

قابلیت یادگیری سازمانی، شامل مجموعه‌ای از عوامل مدیریتی و سازمانی است که فرایند یادگیری را تسهیل کرده، و سازمان و اعضای آن را در راستای به روزنمودن دانسته‌های خود یاری می‌کند (۶ و ۷). عوامل مدیریتی و سازمانی ذکر شده در تعریف بالا شامل: تعهد مدیریت، دیدگاه نظام‌مند، فضای باز و آزمایشگری، و انتقال و یکپارچه‌سازی دانش هستند که در مجموع، چهار بعد تشکیل‌دهنده قابلیت یادگیری سازمانی را تشکیل می‌دهند. تعهد مدیریت، بیانگر میزانی است که مدیریت سازمان به امر یادگیری در سازمان اهمیت می‌دهد و ملزومات اصلی در این زمینه را فراهم می‌آورد. منظور از دیدگاه نظام‌مند، شناخت سازمان به عنوان یک کل تشکیل شده از اجزای مرتبط به هم است. فضای باز و آزمایشگری به میزان آزادی کارکنان در زمینه‌ی به کارگیری دانش و روش‌های نوین گفته می‌شود، و در نهایت انتقال و یکپارچه‌سازی، به جریان آزاد و گسترده‌ی اطلاعات در سازمان اشاره دارد که امکان یکپارچه‌شدن و تبدیل آن به یک دانش منسجم و همگانی را فراهم می‌آورد (۴).

از سوی دیگر، رضایت شغلی بیانگر مجموعه احساساتی است که هر فرد نسبت به شغل خود دارد که به صورت علاقه‌مندی و دوست داشتن شغل تعریف شده است (۹). رضایت شغلی نیز، عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند (۸). از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس‌کننده‌ی جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و ماندگاری کارکنان و افزایش انگیزه برای یادگیری می‌شود (۱۰). پژوهش‌های انجام‌شده نشان می‌دهد رضایت شغلی به عنوان یکی از عوامل انگیزشی کارکنان، ریشه در ماهیت کار دارد و توسط ساختار و فرهنگ سازمانی تعیین می‌شود و در نهایت بر عملکرد کارکنان و عملکرد کلی سازمان اثرگذار است (۱۱).

یادگیری سازمانی، دارای پیامدهای متعددی است و بر متغیرهای مختلفی تاثیر می‌گذارد. برخی مطالعات پیشین، نتایج مثبت یادگیری سازمانی را بر عملکرد آن توصیف کرده‌اند (۱۲) و به رابطه‌ی آن نیز با نگرش کارکنان در زمینه رضایت شغلی پرداخته‌اند (۱۴ و ۱۳ و ۹ و ۸). تاثیر یادگیری سازمانی بر توانایی پذیرش و مواجهه با تغییرات، تعهد سازمانی کارکنان و ارتقای شایستگی حرفه‌ای آنان تایید شده است (۱۵). یکی از متغیرهایی که تحت تاثیر یادگیری سازمانی قرار می‌گیرد، رضایت شغلی است. Chang & Lee در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که ترویج یادگیری سازمانی یکی از عوامل بهبود رضایت شغلی به حساب می‌آید (۱۶). نتایج مطالعه Chiva & Alegre نشان داد که بین قابلیت یادگیری سازمانی با رضایت شغلی ارتباط وجود دارد (۸).

محیط بیمارستان به عنوان یک محیط علمی از جنبه‌های متعدد با سایر محیط‌های کاری متفاوت

است. دانش مرتبط با علوم پزشکی نیز روز به روز در حال پیشرفت و تغییر است. علیرغم پیشرفت‌های فناوریانه گسترده در بیمارستان، این سازمان همچنان به نیروی انسانی بسیار وابسته است. یکی دیگر از تفاوت‌های بیمارستان با سایر سازمان‌ها، خدماتی بودن و شرایط خاص مشتریان آن است. شرایط روحی و روانی خاص بیماران، وجود کارکنان با انگیزه در بیمارستان را الزامی می‌کند (۱۷). با توجه به موارد ذکر شده، علمی بودن و نیاز به استفاده از علوم جدید، بحث یادگیری سازمانی در بیمارستان‌ها را اجتناب‌ناپذیر می‌کند، و از سوی دیگر ارائه خدمات مناسب به بیماران با توجه به مجموعه شرایط ذکر شده، نیازمند کارکنانی با انگیزه است. رضامندی یکی از پیش نیازهای ضروری برای ایجاد انگیزه در کارکنان است و شرایط را برای تمایل به ارتقا و به روز بودن فراهم می‌کند (۱۸). با توجه به موارد ذکر شده، هدف از انجام این مطالعه، تعیین میزان قابلیت یادگیری سازمانی و رضایت شغلی و رابطه آن‌ها با یکدیگر در کارکنان بیمارستان‌های منتخب شهر تهران است.

## روش بررسی

مطالعه حاضر از نوع توصیفی - تحلیلی بود که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۳ انجام شد. محیط پژوهش، بیمارستان‌های عمومی و تک تخصصی آموزشی شهر تهران بودند که از هر کدام سه بیمارستان با توجه به قابلیت‌ها و تجربیات قبلی در زمینه استقرار نظام یادگیری سازمانی شامل: آرش، جامع زنان، امیراعلم، فیروزگر، حضرت فاطمه و شفا یحیائیان انتخاب شدند و کلیه کارکنان این بیمارستان‌ها جامعه‌ی پژوهش را در این مطالعه تشکیل می‌دادند. تعداد ۲۹۰ نفر از کارکنان بخش‌های

پزشکی و غیرپزشکی این بیمارستان‌ها با استفاده از جدول کرجسی و مورگان به صورت خوشه‌ای طبقه‌بندی شده و در نهایت با روش تصادفی ساده به طور متناسب انتخاب شدند. جامعه پژوهش در این مطالعه ۱۲۰۰ نفر بود. جهت سنجش متغیر قابلیت یادگیری سازمانی از پرسش‌نامه Jerez-Gomez و همکاران (۴) استفاده شد. این پرسش‌نامه شامل ۱۷ گویه در چهار بعد: تعهد مدیریت، دیدگاه نظام‌مند، فضای باز و آزمایشگری، و انتقال و یکپارچه‌سازی دانش بود که با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت با گزینه‌های (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم، کاملاً موافقم) سنجیده شد. روایی پرسش‌نامه با استفاده از تعداد ۷ نفر متخصصان و صاحب‌نظران مدیریت عمومی و مدیریت خدمات بهداشتی درمانی تایید گردید، و پایایی پرسش‌نامه مذکور نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۲ به دست آمد. همچنین، برای سنجش رضایت شغلی از پرسش‌نامه رضایت شغلی مینه سوتا (۱۹) استفاده شد. این پرسش‌نامه از ۱۹ گویه در شش بعد: نظام پرداخت، نوع شغل، فرصت‌های پیشرفت، جو سازمانی، سبک رهبری و شرایط فیزیکی تشکیل شده است. مقیاس این پرسش‌نامه نیز به صورت لیکرت پنج گزینه‌ای (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم، کاملاً موافقم) بود. روایی پرسش‌نامه مذکور براساس نظر متخصصان تایید شد و ضریب آلفا کرونباخ برای تایید پایایی آن برابر ۰/۷۸ برآورد گردید. پژوهشگران، پرسش‌نامه‌ها را شخصاً و به صورت حضوری به کارکنان بیمارستان‌ها ارائه کردند و پس از دو هفته جهت جمع‌آوری آن‌ها مراجعه نمودند. به منظور رعایت موازین اخلاقی، قبل از گردآوری داده‌ها، مجوزهای لازم از مدیران ذیربط اخذ گردید، و اهداف پژوهش و رعایت اصل محرمانگی به اطلاع کارکنان رسانیده شد. داده‌های

غیرنرمال بودن متغیرهای پژوهش بود، لذا از آزمون ناپارامتریک Spearman جهت تعیین رابطه بین ابعاد قابلیت یادگیری سازمانی با میزان رضایت شغلی کارکنان استفاده لازم به عمل آمد.

جمع‌آوری شده به وسیله نرم‌افزار SPSS-20 مورد تحلیل قرار گرفت. جهت ارائه نتایج توصیفی از میانگین و انحراف معیار استفاده شد. از آنجا که نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنف نشان‌دهنده‌ی

## یافته‌ها

مشخصات دموگرافیک کارکنان بیمارستان های مورد مطالعه در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱: مشخصات دموگرافیکی کارکنان بیمارستان‌های مورد مطالعه

متغیر	فراوانی(درصد)	متغیر	فراوانی(درصد)
جنسیت	مرد	سطح	دیپلم
	۶۴ (٪۲۲/۱)	تحصیلات	کاردانی
	زن	کارشناسی	کارشناسی ارشد به بالا
	۲۲۶ (٪۷۷/۹)	سابقه کار	۱ تا ۱۰ سال
سن	۲۰ تا ۳۰ سال		۱۱ تا ۲۰ سال
	۱۱۲ (٪۳۸/۶)		۲۱ تا ۳۰ سال
	۳۱ تا ۴۰ سال		۳۱ تا ۴۰ سال
	۱۳۱ (٪۴۵/۲)		۴۱ تا ۵۰ سال
	۴۱ تا ۵۰ سال		۵۰ سال به بالا
	۴۲ (٪۱۴/۵)		مجرد
	۵۰ سال به بالا		متاهل
	۵ (٪۱/۷)		متاهل
وضعیت	مجرد		متاهل
	۶۷ (٪۲۳/۱)		متاهل
تاهل	متاهل		متاهل
	۲۲۳ (٪۷۶/۹)		

فراوانی افراد در گروه‌های تفکیک شده برحسب سابقه خدمت برای سه گروه ۱ تا ۱۰ سال، ۱۱ تا ۲۰ سال و ۲۱ تا ۳۰ سال به ترتیب ۱۶۶، ۹۳ و ۳۱ نفر بود که نشان داد بیشتر افراد به تعداد ۱۶۶ نفر (٪۵۷/۲) در گروه ۱ تا ۱۰ سال قرار داشتند.

از ۲۹۰ نفر نمونه شرکت‌کننده در مطالعه، بیشتر پاسخ‌دهندگان (٪۷۷/۹) زن بودند. بیشترین تعداد افراد ۱۳۱ نفر (٪۴۵/۲) در گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال قرار گرفتند. ۲۲۳ نفر (٪۷۶/۹) از کارکنان، متاهل و ۱۶۲ نفر (٪۵۵/۹) دارای مدرک کارشناسی بودند. در نهایت،

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار ابعاد یادگیری سازمانی و رضایت شغلی

متغیر	ابعاد	میانگین و انحراف معیار	متغیر	ابعاد	میانگین و انحراف معیار
رضایت شغلی	رضایت شغلی	۳/۰۳±۰/۶۱	رضایت شغلی	رضایت شغلی	۲/۸±۰/۶۱
تعهد مدیریت	تعهد مدیریت	۲/۸۸±۰/۸۱	نظام پرداخت	نظام پرداخت	۲/۰۱±۰/۹۱
دیدگاه نظام مند	دیدگاه نظام مند	۳/۲۹±۰/۷۸	نوع شغل	نوع شغل	۳/۰۲±۰/۸۳
فضای باز و آزمایشگری	فضای باز و آزمایشگری	۲/۹۸±۰/۷۵	فرصت های پیشرفت	فرصت های پیشرفت	۲/۵۹±۰/۹۷
انتقال و یکپارچه سازی دانش	انتقال و یکپارچه سازی دانش	۳/۰۷±۰/۶۴	جو سازمانی	جو سازمانی	۳/۲۳±۱
			سبک رهبری	سبک رهبری	۲/۹±۰/۶۸
			شرایط فیزیکی	شرایط فیزیکی	۲/۷۷±۱/۰۸
			رضایت شغلی	رضایت شغلی	۲/۸±۰/۶۱

میانگین قابلیت یادگیری سازمانی و هریک از ابعاد آن، و میانگین رضایت شغلی و ابعاد آن در جدول ۲ ارائه شده است. نتایج این مطالعه نشان داد که بیشترین و کمترین میانگین در میان ابعاد قابلیت یادگیری سازمانی به ترتیب مربوط به بعد انتقال و

یکپارچه‌سازی دانش ( $3/07 \pm 0/64$ ) و تعهد مدیریت ( $2/88 \pm 0/81$ ) است. در میان ابعاد رضایت شغلی، بعد جو سازمانی ( $3/23 \pm 1$ )، و بعد نظام پرداخت ( $2/01 \pm 0/91$ ) به ترتیب بیشترین و کمترین میانگین را داشتند.

جدول ۳: رابطه بین ابعاد یادگیری سازمانی با رضایت شغلی

متغیرها	انتقال و یکپارچه سازی دانش	فضای باز و آزمایشگری	دیدگاه نظام مند	تعهد مدیریت	قابلیت یادگیری سازمانی
رضایت	r	0/42	0/389	0/553	0/57
شغلی	P	0/000	0/000	0/001	0/047

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، نتایج آزمون همبستگی Spearman نشان داد که بین متغیر رضایت شغلی با یادگیری سازمانی رابطه معنی‌دار وجود دارد ( $r=0/57$ ,  $p<0/047$ ). همچنین، ارتباط مثبت و معنی‌داری بین رضایت شغلی با همه ابعاد قابلیت یادگیری سازمانی به دست آمد.

با استفاده از آزمون Mann-whitney مشخص شد که بین وضعیت تاهل با یادگیری رابطه معنی‌داری ( $P=0/029$ ) وجود دارد. در حالی که متغیر یادگیری سازمانی با دیگر عوامل دموگرافیک کارکنان رابطه معنی‌داری داشت ( $P<0/05$ ). با وجود این، آزمون Kruskal- Wallis ارتباط معنی‌دار رضایت شغلی با جنسیت ( $P=0/013$ )، سن ( $P=0/046$ ) و سطح تحصیلات ( $P=0/031$ ) کارکنان را نشان داد.

طریق خلاقیت و به کارگیری الگوها و ایده‌های نو امکان رشد و پیشرفت خود را مهیا سازند (۲۳-۲۱). این مطالعه با هدف تعیین رابطه بین قابلیت یادگیری سازمانی و رضایت شغلی در میان کارکنان بیمارستان‌های منتخب شهر تهران انجام شد. برابر نتایج این پژوهش، میانگین قابلیت یادگیری سازمانی و رضایت شغلی در این مطالعه به ترتیب  $3/03 \pm 0/61$  و  $2/8 \pm 0/61$  در بیمارستان‌های مورد مطالعه به دست آمد که هر دو در حد متوسط و نه چندان مطلوب بود. لذا با توجه به اهمیت موضوع یادگیری سازمانی، به نظر می‌رسد بیمارستان‌های مورد مطالعه، نیازمند زمینه‌سازی مناسب برای بهبود شرایط موجود تا سطحی هستند که بتوانند از مزایای یادگیری سازمانی بهره ببرند و رضایت شغلی کارکنان خود را بدین ترتیب افزایش دهند.

نتایج به دست آمده در این زمینه با سایر مطالعات انجام شده در کشور که میزان قابلیت یادگیری سازمانی را در سطح متوسط نشان می‌دهد، همخوانی دارد (۲۵ و ۲۴ و ۱۸). در میان ابعاد چهارگانه‌ی قابلیت یادگیری سازمانی در این پژوهش، بیشترین و کمترین

## بحث

یادگیری سازمانی یکی از الزامات موفقیت‌آمیز در شرایط رقابتی قرن حاضر است (۲۰). در این شرایط، سازمان‌ها نیازمند توسعه یادگیری هستند تا بتوانند از

میانگین به ترتیب مربوط به ابعاد دیدگاه نظام‌مند و تعهد مدیریت است. دیدگاه نظام‌مند یکی از ابعاد تاثیرگذار در زمینه‌ی قابلیت یادگیری سازمانی است که به ایجاد مدل‌های ذهنی مشترک در سازمان کمک می‌نماید (۲۵). وجود مدل‌های ذهنی مشترک باعث همگرایی فکری کارکنان می‌شود که در نهایت سبب توسعه‌ی یادگیری در سازمان خواهد شد. این امر میزان هماهنگی و همسویی کارکنان با اهداف سازمان را بهبود می‌بخشد و از این طریق، دستیابی به اهداف را تسهیل می‌کند (۲۶). تعهد مدیریت نیز به عنوان یکی از ابعاد قابلیت یادگیری سازمانی در مقایسه با سایر مولفه‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است. تعهد مدیریت باعث می‌شود تا هزینه دوباره کاری و اشتباهات سازمان کاهش یابد و اعتماد به نفس کارکنان در زمینه یادگیری ارتقا پیدا کند (۲۷). علاوه بر این، تعهد مدیریت یکی از الزامات استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها به شمار می‌رود. از آنجایی که مدیریت دانش از طریق فراهم‌آوری اطلاعات به عنوان مواد خام برای یادگیری، سبب بهبود فرایند یادگیری در سازمان می‌شود، می‌توان از این طریق نیز ارتباط تعهد مدیریت با بهبود قابلیت یادگیری در سازمان را تایید کرد (۲۸). با توجه به اینکه در مطالعه حاضر، میانگین بعد تعهد مدیریت در مقایسه با سایر ابعاد، کمترین میزان ( $2/88 \pm 0/81$ ) را به خود اختصاص داده است، لذا این امر برای بیمارستان‌های مورد مطالعه، نقطه ضعف اساسی محسوب می‌شود. در مجموع پایین بودن نمره‌ی کلی قابلیت یادگیری سازمانی را می‌توان متأثر از میانگین پایین این مولفه دانست.

نتایج مطالعه‌ی حاضر مشخص کرد که از میان ابعاد یادگیری سازمانی، بعد انتقال و یکپارچه‌سازی دانش در مقایسه با سایر ابعاد یادگیری سازمانی در حد بالاتری قرار دارد که با نتایج مطالعات صادقی فر

و همکاران (۲۴)، یعقوبی و همکاران (۲۹)، عباسی مقدم و همکاران (۳۰)، حیدری و همکاران (۳۱)، بهادری و همکاران (۳۲) انطباق دارد. اگرچه Jerez-Gomez و همکاران اعلام کردند که در مطالعه‌ی آن‌ها بالاترین میانگین ابعاد یادگیری سازمانی مربوط به دیدگاه نظام‌مند است (۴). با وجود این، در کلیه مطالعات بالا قابلیت یادگیری سازمانی در سازمان‌های مورد مطالعه در حد متوسط گزارش شد که با نتایج مطالعه حاضر سازگاری دارد.

در مطالعه حاضر مشخص شد که بین وضعیت تاهل با یادگیری رابطه معنی‌داری وجود دارد. در مطالعه شریفی و همکاران مشخص شد بین متغیر یادگیری سازمانی با وضعیت تاهل ارتباط معنی‌داری دیده می‌شود ( $P=0/04$ ) (۳۳). این ارتباط در مطالعه‌ی اصغری و همکاران که بر روی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهر رشت انجام شده بود، به تأیید رسید (۳۴). به عبارتی، کارکنان متأهل در مقایسه با کارکنان مجرد، علاقه‌ی بیشتری به یادگیری سازمانی دارند.

نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر نشان داد که وضعیت رضایت شغلی در میان کارکنان بیمارستان‌های شهر تهران در سطح متوسط قرار دارد که با نتایج مطالعات داخل کشور که میزان رضایت شغلی را در سطح متوسط گزارش کرده‌اند (۹۰۳۵)، همخوانی دارد؛ اما به میزان قابل توجهی با مطالعه‌ی انجام‌شده توسط Chiva & Alegre (۸) تفاوت دارد؛ زیرا در این مطالعه، میزان رضایت شغلی در سطح بالا برآورد شده است که این امر می‌تواند ناشی از شیوه‌های رهبری و مدیریت و فرهنگ سازمانی متفاوت، و کیفیت زندگی کاری در کشورهای مختلف باشد.

همکاران نیز فقدان ارتباط بین رضایت شغلی با جنس را در کارکنان مراکز بهداشتی درمانی شهرستان همدان نشان دادند، اگرچه بین سطح تحصیلات با رضایت شغلی کارکنان ارتباط معنی داری وجود داشت؛ به عبارتی با افزایش میزان تحصیلات، میزان رضامندی کارکنان از شغل خود بیشتر می شود که از این نظر با نتایج مطالعه حاضر انطباق دارد (۳۹).

مطالعه حاضر با دو محدودیت روبرو بود. اولاً این مطالعه به صورت مقطعی انجام شد که در نتیجه یافته های حاصل از آن در همان مقطع زمانی ارزش دارد و ممکن است در دیگر مقاطع زمانی، نتایج آن به صورت متفاوت گزارش گردد. ثانیاً مطالعه حاضر با استفاده از دو پرسش نامه به صورت خود ارزیابی انجام شد که ممکن است تکمیل کنندگان پرسش نامه ها در تکمیل آن ها با خطاهای ناشی از خود ارزیابی همراه باشند. اگرچه محدودیت های ذکر شده در کلیه پژوهش های مشابه نیز می تواند وجود داشته باشد.

### نتیجه گیری

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که میانگین قابلیت یادگیری سازمانی در بیمارستان های مورد مطالعه در سطح متوسط قرار دارد، و در میان ابعاد آن نیز کمترین نمره به بعد تعهد مدیریت اختصاص داشت. لذا مدیران بیمارستان های مورد مطالعه باید با توجه به اهمیت مقوله یادگیری سازمانی و اثرگذاری آن بر کارکنان و عملکرد کلی سازمان، با فراهم سازی شرایط لازم و نیز ایجاد جو سازمانی مناسب برای یادگیری، به پیشرفت فرایند مربوط کمک کنند. همچنین نتایج به دست آمده، بیانگر سطح متوسط رضایت شغلی در میان کارکنان می باشد که لازم است رضایت شغلی کارکنان به عنوان یکی از عوامل اساسی در زمینه میزان

یکی از اصلی ترین منابع سازمان در راستای ارتقای بهره وری، رشد و توسعه نیروی انسانی است. برای اینکه نیروی انسانی در زمینه پیشرفت و موفقیت سازمان حداکثر قابلیت ها و توانمندی های خود را مورد استفاده قرار دهد، باید رضامندی آن ها در سطح مطلوب ارتقا یافته و حفظ شود. کارکنانی که رضایت شغلی آن ها در حد مطلوب قرار ندارد، قادر به تمرکز بر روی انجام امور محوله نیستند، و بالطبع در سایر زمینه ها در جستجوی عوامل ایجاد رضایت خواهند بود (۹). با توجه به اهمیت رضایت شغلی و تاثیر آن بر ماندگاری کارکنان (۱۰) و عملکرد کلی آن ها (۱۱)، بیمارستان های مورد مطالعه باید با استفاده از ساز و کارهای انگیزشی مختلف وضعیت رضایت شغلی کارکنان را بهبود بخشند. نتایج مطالعه حاضر نشان دهنده وجود رابطه ی معنی دار مثبت بین قابلیت یادگیری سازمانی و رضایت شغلی ( $p=0/047$ ،  $r=0/57$ ) کارکنان بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی بود. وجود این رابطه در سایر مطالعات انجام شده در داخل و خارج کشور نیز گزارش شده است (۳۶ و ۱۹ و ۸). لذا، مدیران می توانند در سازمان با تاکید بر زیرساخت های لازم برای ارتقای یادگیری سازمانی و توسعه فرهنگ یادگیری، میزان رضایت شغلی کارکنان را ارتقا دهند و از این طریق، عملکرد کلی سازمان را بهبود بخشند (۳۷).

همچنین در نتایج مطالعه حاضر مشخص شد ارتباط معنی داری بین رضایت شغلی با جنسیت، سن و سطح تحصیلات کارکنان وجود دارد. غلامی فشارکی و همکاران اعلام کردند که جنسیت کارکنان خدمات درمانی در یک بیمارستان فوق تخصصی نظامی با رضایت شغلی آن ها ارتباط ندارد (۳۸) که از این نظر با نتایج مطالعه حاضر منطبق نیست. دشتی و

## تشکر و قدردانی

نویسندگان این مقاله وظیفه‌ی خود می‌دانند تا از همه‌ی مدیران و کارکنان بیمارستان‌های مورد مطالعه که ما را در انجام این پژوهش یاری کردند، بی‌نهایت تقدیر و تشکر نمایند.

عملکرد آنان، درکانون توجه‌مدیران قرارگیرد و از طریق اقدام مناسب، زمینه لازم برای بهبود آن فراهم‌شود. با توجه به رابطه‌ی مثبت میان قابلیت یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان، می‌توان پیشنهاد کرد که مدیران بیمارستان با تقویت یادگیری سازمانی موجب ارتقای رضایت شغلی کارکنان خود شوند.

## منابع

1. Hult GTM, Hurley RF & Knight GA. Innovativeness: Its antecedents and impact on business performance. *Industrial Marketing Management* 2004; 33(5): 429-38.
2. Jerez-Gómez P, Céspedes-Lorente J & Valle-Cabrera R. Organizational learning and compensation strategies: Evidence from the Spanish chemical industry. *Human Resource Management* 2005; 44(3): 279-99.
3. Lynn GS & Akgun AE. A new product development learning model: Antecedents and consequences of declarative and procedural knowledge. *International Journal of Technology Management* 2000; 20(5-8): 490-510.
4. Jerez-Gomez P, Céspedes-Lorente J & Valle-Cabrera R. Organizational learning capability: A proposal of measurement. *Journal of Business Research* 2005; 58(6): 715-25.
5. Fang CH, Chang ST & Chen GL. Organizational learning capability and organizational innovation: The moderating role of knowledge inertia. *African Journal of Business Management* 2011; 5(5): 1864-70.
6. Goh SC & Richards GS. Benchmarking the learning capability of organizations. *European Management Journal* 1997; 15(5): 575-83.
7. Yeung AK, Ulrich D, Nason SW & Von Glinow MA. Organizational learning capability: Generating and generalizing ideas with impact. Oxford University Press New York; 1999: 50-70.
8. Chiva R & Alegre J. Organizational learning capability and job satisfaction: An empirical assessment in the ceramic tile industry. *British Journal of Management* 2009; 20(3): 323-40.
9. Jolodar SYE & Jolodar SRE. The relationship between organizational learning capability and job satisfaction. *International Journal of Human Resource Studies* 2012; 2(1): 15-27.
10. Ma CC, Samuels ME & Alexander JW. Factors that influence nurses' job satisfaction. *Journal of Nursing Administration* 2003; 33(5): 293-9.
11. Egan TM, Yang B & Bartlett KR. The effects of organizational learning culture and job satisfaction on motivation to transfer learning and turnover intention. *Human Resource Development Quarterly* 2004; 15(3): 279-301.



12. Ellinger AD, Ellinger AE, Yang B & Howton SW. The relationship between the learning organization concept and firms' financial performance: An empirical assessment. *Human Resource Development Quarterly* 2002; 13(1): 5-22.
13. El Badawy TA, Srivastava S & Sadek MB. Assessing the relationship between emotional intelligence, job satisfaction and organizational learning capability in private higher educational institutions in Egypt and India: A comparative study. *International Journal of Business Administration* 2014; 5(6): 38-47.
14. Erdem M, I an A & Uçar H . Relationship between learning organization and job satisfaction of primary school teachers. *International Online Journal of Educational Sciences* 2014; 6(1): 8-20.
15. Chaston I, Badger B, Mangles T & Sadler-Smith E. Organisational learning style, competencies and learning systems in small, UK manufacturing firms. *International Journal of Operations & Production Management* 2001; 21(11): 1417-32.
16. Chang SC & Lee MS. A study on relationship among leadership, organizational culture, the operation of learning organization and employees' job satisfaction. *The Learning Organization* 2007; 14(2): 155-85.
17. Aghdasi M & Khakzar Befruei M. Comparative study of organizational learning capabilities as an organizational source of knowledge in public and private hospitals of Tehran: Nurses perspectives. *Iran Journal of Nursing* 2009; 21(56): 69-79[Article in Persian].
18. Lu H, Barriball KL, Zhang X & While AE. Job satisfaction among hospital nurses revisited: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies* 2012; 49(8): 1017-38.
19. Weiss DJ. *Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire*. USA: Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation; 1967: 120.
20. Senge P, Kliener A, Roberts C, Ross R, Roth G, Smith B, et al. The dance of change: The challenges to sustaining momentum in a learning organizations. *Performance Improvement* 1999; 38(5): 55-8.
21. Liebowitz J, Ayyavoo N, Nguyen H, Carran D & Simien J. Cross-generational knowledge flows in edge organizations. *Industrial Management & Data Systems* 2007; 107(8): 1123-53.
22. Sherif K & Xing B. Adaptive processes for knowledge creation in complex systems: The case of a global IT consulting firm. *Information & Management* 2006; 43(4): 530-40.
23. Wang TC & Chang TH. Forecasting the probability of successful knowledge management by consistent fuzzy preference relations. *Expert Systems with Applications* 2007; 32(3): 801-13.
24. Sadeghifar J, Ashrafnejad F, Mousavi SM, Nasiri AB, Rajabi Vasokolaei G, Nasrollahzadeh K, et al. The relationship between organizational learning and staff empowerment in hospital: A correlational study in Iran. *Asian Social Science* 2014; 10(16): 27-33.
25. Kim DH. The link between individual and organizational learning. Available at: <http://sloanreview.mit.edu/article/the-link-between-individual-and-organizational-learning/>. 1993.
26. Grant RM. Prospering in dynamically-competitive environments: Organizational capability as knowledge integration. *Organization Science* 1996; 7(4): 375-87.

27. Harvey C & Denton J. To come of age: The antecedents of organizational learning. *Journal of Management Studies* 1999; 36(7): 897-918.
28. Hovland I. Knowledge management and organisational learning: An international development perspective: An annotated bibliography. Available at: <http://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/170.pdf>. 2003.
29. Yaghoubi M, Karimi S, Javadi M & Nikbakht A. A correlation study on organization learning and knowledge management in staffs in selected hospitals of Isfahan university of medical sciences. *Journal of Health Administration* 2011; 13(42): 65-74[Article in Persian].
30. Abbasi Moghadam MA, Bakhtiari M, Radabadi M & Bahadori M. Organizational learning and empowerment of nursing status, Tehran university of medical sciences. *Quarterly of Education Strategies Medical Sciences* 2013; 6(2): 113-18.
31. Heidari SH, Sadeghi T, Vanaki Z, Khosroanjani M & Rodeini A. Organizational learning capabilities of nurses. *Quarterly Journal of Nursing Management* 2013; 2(4): 56-63[Article in Persian].
32. Bahadori MK, Hamouzadeh P, Qodoosinejad J & Yousefvand M. Organizational learning capabilities of nurses in Iran. *Global Business and Management Research* 2012; 4(3-4): 248-255.
33. Sharifi T, Amir Esmaili MR, Beheshtifar M & Nekooie Moghadam M. The organization learning impression on organizational success among the administrative staff of Kerman university of medicine sciences schools. *Quarterly Journal of Zabol University of Medical Sciences* 2015; 7(1): 1-11[Article in Persian].
34. Asghari E, Khaleghdoost T, Kazemnejad E & Asgari F. Relationship between nurses, attitudes toward learning organizations with organizational commitment. *Journal of Hayat* 2012; 18(5): 23-32[Article in Persian].
35. Rizi RM, Farsan ME, Azadi A, Eslami Farsani M & Aroufzad SH. Relationship between leadership styles and job satisfaction among physical education organizations employees. *European Journal of Sports and Exercise Science* 2013; 2(1): 7-11.
36. ElBadawy TA, Srivastava SH & Sadek MB. Assessing the relationship between emotional intelligence, job satisfaction and organizational learning capability in private higher educational institutions in Egypt and India: A comparative study. *International Journal of Business Administration* 2014; 5(6): 38-47.
37. Hwang IS & Chi DJ. Relationships among internal marketing, employee job satisfaction and international hotel performance: An empirical study. *International Journal of Management* 2005; 22(2): 285-93.
38. Gholami Fesharaki M, Aghamiri Z, Mohamadian M, Habibi M, Anvari SS & Azad Marzabad E. Effect of manager leadership behavior and demographical factors on job satisfaction of military healthcare personnel. *Journal of Military Medicine* 2013; 15(1): 37-42[Article in Persian].
39. Dashti S, Fardmal J, Piranvayse P & Salehiniya H. Factors affecting job satisfaction among the staff of health care workers of Hamadan city in 2012. *Pajouhan Scientific Journal* 2014; 12(4): 28-34[Article in Persian].

# The Relationship Between Organizational Learning Capabilities And Job Satisfaction In Tehran Hospitals

Kakemam Edris<sup>1</sup> (MSc.) - Irani Afife<sup>2</sup> (BSc.) - Sokhanvar Mobin<sup>3</sup> (MSc.) - Akbari Amin<sup>4</sup> (BSc.) - Dargahi Hossein<sup>5</sup> (Ph.D)

1 Ph.D Student in Health Services Management, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

2 Master of Science Student in Health Care Management, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

3 Ph.D Student in Health Services Management, Student Research Committee, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

4 Master of Science Student in Health Economics, Health Management and Economics Research Center, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

5 Professor, Health Care Management Department, School of Allied Medicine, Health Information Management Research Center, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

## Abstract

Received : Sep 2015  
Accepted : Dec 2015

**Background and Aim:** Scientific and technological developments have promoted the status of organizational learning as a reasonable way to deal with the present changing circumstances. The development of organizational learning improves the performance of employees, and makes them feel satisfied. The aim of this study is to investigate the relationship between job satisfaction and organizational learning capabilities among the employees of Tehran hospitals.

**Materials and Methods** This descriptive, analytical study was conducted among 290 employees in 2014 in Tehran hospitals. For data collection, a three-part questionnaire (including demographic characteristics, Gomez's Organizational Learning Capability Questionnaire and Minnesota Job Satisfaction Questionnaire) was given to 290 employees. Data were analyzed using the SPSS-20 software with Spearman test.

**Results:** Mean scores of organizational learning capability and job satisfaction were  $(3.03 \pm 0.61)$  and  $(2.8 \pm 0.61)$ , respectively. Among the dimensions of organizational learning capability, the highest score pertained to systematic perspective  $(3.29 \pm 0.78)$ ; regarding job satisfaction, the highest score was related to organizational climate  $(3.23 \pm 0.1)$ . The results showed that there was a significant correlation between the dimensions of organizational learning capability and job satisfaction. Also, a significant correlation was observed between organizational learning capabilities and job satisfaction.

**Conclusion:** Organizational learning improves the performance of employees and is positively correlated with their satisfaction. Also, employee satisfaction is one of the factors affecting their performance. Therefore, managers can make employees satisfied and develop their organization through improving organizational learning.

**Key words:** Organizational Learning Capability, Job Satisfaction, Employees, Tehran University of Medical Sciences, Iran

\* Corresponding Author:  
Dargahi H;  
E-mail:  
hdargahi@sina.tums.ac.ir