

August-September 2021, Volume 10, Issue 4

## Correlation of Error Management with Public Service Motivation and Mediating Role of Work Engagement and Moderating Role of Gender in Nurses of Sirjan Social Security Hospital

Reza Zare<sup>1</sup>, Ali Reza Fathiizadeh<sup>2\*</sup>

1- Assistant Professor, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran.

2- Assistant Professor, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran.

**Corresponding author:** Ali Reza Fathiizadeh, Assistant Professor, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran.

**Email:** A\_fathii@yahoo.com

Received: 25 Oct 2020

Accepted: 22 May 2021

### Abstract

**Introduction:** Service motivation is recognized as one of the most important ways of organizational development. On the other hand, establishing error management in the organization is a solution that has facilitated the desire to work. The aim of this study was to determine the correlation between error management and public service motivation and the mediating role of Work motivation and gender adjustment in nurses of Sirjan Social Security Hospital in 2019.

**Methods:** The present study is descriptive-correlational and the statistical population includes all nurses of Sirjan Social Security Hospital. The number of statistical samples was determined using Krejcie & Morgan table 140 people and the method was simple random sampling (lottery). Data collection instruments included; demographic questionnaire, "Error Orientation Questionnaire", "Public Service Motivation Scale", and "Work Engagement Scale". Content validity and face validity by qualitative method and convergent validity, divergent validity, was measured. The reliability of the instruments was measured by internal consistency method by calculating the Cronbach's coefficient and the combined reliability. Data analysis was performed in SPSS.22 and PLS. 23.

**Results:** Error management by engaging with value ( $r = 0.372$ ,  $t = 5.356$ ); Also, engaging in public service motivation was correlated with the value of ( $r = 0.761$ ,  $t = 25.276$ ). In addition, public service-motivated error management through the mediating role of engagement in work with value ( $r = 0.510$ ,  $t = 6,022$ ), the role of women's gender adjustment between error management and engagement in work with value ( $r=0.348$ ,  $t=3. 220$ ) was correlated.

**Conclusions:** Error management had a significant correlation with the motivation of public service and the mediating role of engaging in work with gender adjustment among female nurses of Sirjan Social Security Hospital. Therefore, it is suggested to use reward allocation and encouragement to increase error management and public service motivation in hospitals.

**Keywords:** Public Service Motivation, Work Engagement, Error Management.

## همبستگی مدیریت خطا با انگیزه خدمت عمومی و نقش میانجی عجزین شدن در کار و تعدیل گر جنسیت در پرستاران بیمارستان تامین اجتماعی شهر سیرجان

رضا زارع<sup>۱</sup>، علیرضا فتحی زاده<sup>۲\*</sup>

۱- استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۲- استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

نویسنده مسئول: علیرضا فتحی زاده، استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

ایمیل: A\_fathii@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۸/۳ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۳/۰۱

### چکیده

**مقدمه:** انگیزه خدمت، بعنوان یکی از مهم ترین راه های توسعه سازمانی شناخته شده است. از سوی دیگر استقرار مدیریت خطا در سازمان راهکاری است که عجزین شدن در کار را تسهیل نموده است. هدف این مطالعه، تعیین همبستگی مدیریت خطا با انگیزه خدمت عمومی و نقش میانجی عجزین شدن در کار و تعدیل گری جنسیت در پرستاران بیمارستان تامین اجتماعی شهر سیرجان در سال ۱۳۹۸ می باشد.

**روش کار:** پژوهش حاضر توصیفی- همبستگی می باشد و جامعه آماری، شامل تمامی پرستاران بیمارستان تامین اجتماعی شهر سیرجان است. تعداد نمونه آماری با استفاده از جدول Krejcie & Morgan ۱۴۰ تن و روش نمونه گیری به شیوه تصادفی ساده (قرعه کشی) است. ابزار گردآوری داده ها از طریق پرسشنامه جمعیت شناختی و "پرسشنامه مدیریت خطا" (Error Orientation Questionnaire)، "مقیاس انگیزه خدمت عمومی" (Public Service Motivation Scale) و "مقیاس عجزین شدن در کار" (Work Engagement Scale) بود. روایی محتوا و روایی صوری به روش کیفی و روایی همگرا، روایی واگرا، اندازه گیری شد. پایایی ابزارها به روش همسانی درونی با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ و پایایی ترکیبی اندازه گیری شد. تحلیل داده ها در نرم افزارهای اس پی اس ۲۲ و پی ال اس ۳ انجام شد.

**یافته ها:** مدیریت خطا با عجزین شدن در کار با مقدار ( $t=0/372$ ,  $r=0/356$ ); و نیز عجزین شدن در کار با انگیزه خدمت عمومی با مقدار ( $t=25/276$ ,  $r=0/761$ ) همبستگی داشت. بعلاوه، مدیریت خطا با انگیزه خدمت عمومی از طریق نقش میانجی عجزین شدن در کار با مقدار ( $t=6/022$ ,  $r=0/510$ ); نقش تعدیل گری جنسیت زنان بین مدیریت خطا و عجزین شدن در کار با مقدار ( $t=3/220$ ,  $r=0/348$ ) همبستگی داشت.

**نتیجه گیری:** مدیریت خطا با انگیزه خدمت عمومی و نقش میانجی عجزین شدن در کار با تعدیل گری جنسیت در بین پرستاران زن بیمارستان تامین اجتماعی سیرجان همبستگی معناداری داشته است. لذا پیشنهاد می شود جهت افزایش مدیریت خطا و انگیزه خدمت عمومی در بیمارستان ها از تخصیص پاداش و تشویق استفاده شود.

**کلیدواژه ها:** انگیزه خدمت عمومی، عجزین شدن در کار، مدیریت خطا، پرستاران.

## مقدمه

یکی از مهمترین عوامل تاثیرگذار بر افزایش انگیزه خدمت عمومی، مدیریت خطا (error management) است (۱). مدیریت خطا، تشخیص سریع خطاها، کنترل و کاهش موثر پیامدهای منفی خطا و یادگیری از خطاها را تضمین می کند (۲،۳). از این رو سازمان های استقبال کننده از رویکرد مدیریت خطا باعث ایجاد یک جو کاری می شوند که سبب خلاقیت و نوآوری سازمانی، ایجاد سازمان یادگیرنده، ارتقای کیفیت رویه های کاری و افزایش انگیزه خدمت می گردد که متعاقباً باعث ارتقای عملکرد سازمانی می شود (۴). داشتن یک مدیریت قوی خطا، می تواند عجین شدن کارمندان در کار را به دنبال داشته باشد که این امر را می توان به نوبه خود مولفه ای مهم و مثبت در سلامتی کارکنان و افزایش تعهد عاطفی آنان به منظور دستیابی به اهداف سازمانی دانست (۵).

مدیریت خطا (error management) در بیمارستان ها بسیار با اهمیت است، زیرا پرستاران و کادر درمانی که مسئول ارائه خدمات هستند اغلب با سطوح بالای تنش کاری، فرسودگی شغلی و خستگی عاطفی برای ارائه خدمات بدون خطا و با کیفیت بالا به بیماران روبه رو هستند، که دارای تاثیر منفی بر عجین شدن در کار است (۶). مدیریت خطا با استفاده از شیوه های سازمانی مرتبط با تشخیص سریع خطا، تحلیل خطا، ارتباط و اشتراک دانش درباره خطاها، کمک در طول موقعیت های خطا، یادگیری از خطاها، حل خطا و اقدامات پیشگیرانه باعث کاهش تنش و در نتیجه افزایش عجین شدن در کار در بین کارکنان خواهد شد (۷). مدیریت خطا در سال ۲۰۱۴ توسط Edmondson & Lei، بعنوان پذیرش خطاها به عنوان بخشی از زندگی سازمانی، تشویق کارکنان به منظور شناسایی سریع خطا و بهبود آن، حمایت از همکاران، به اشتراک گذاری دانش حاصل از خطا و یادگیری از خطا تعریف شد (۸). به عقیده Hofmann & Frese مدیریت خطا، از طریق طراحی (ابزارها، سیستم ها، سازمان ها)، آموزش (افراد، گروه ها/ تیم ها) و پیشگیری از وقوع اقدامات اشتباه (به معنای رفتارهای هدفمند و اقدامات ارتباطی) انجام پذیر می باشد (۹).

از دیگر متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر، انگیزه خدمت عمومی (public service motivation) است. انگیزه خدمت عمومی عاملی است که رفتار کارکنان را در جهت ارائه خدمات به جامعه سوق می دهد و بر کارایی و

اثربخشی فعالیت ها و نیز توسعه شغلی آن ها تاثیر گذار است و به طور فزاینده ای در بین پژوهشگران مورد بحث قرار گرفته شده و از اهمیت بالایی برخوردار است (۱۰). نتایج مطالعات متعدد نشان داده است که انگیزه خدمت عمومی می تواند راهی برای بهبود عملکرد فردی و سازمانی باشد (۱۱). انگیزه خدمت عمومی سبب گرایش و تمایل فردی کارکنان در انجام کار خوب برای دیگران و توجه به رفاه جامعه می شود و در حقیقت نوعی انگیزه بشردوستانه است که در نهایت موجب خدمت رسانی و رفاه در جامعه خواهد شد (۱۲). انگیزه خدمت عمومی با ایجاد مجموعه ای از ارزش ها و نگرش ها بر رفتار افراد تاثیر می گذارد که نتایج رفتاری آن شامل افزایش مشارکت شغلی، تعهد سازمانی و در نهایت کارکرد بالاتر فرد و سازمان است (۱۳). در این راستا، نظریه انگیزه خدمت عمومی (Public Service Motivation Theory) چنین فرض می کند که برخی از مدیران و کارکنان با انگیزه هایی به جز منافع فردی مانند دلسوزی، رفتار شهروندی سازمانی، فداکاری و ایثار، به مشاغل دولتی علاقه مند و از این طریق برانگیخته می شوند (۱۴). انگیزه خدمت عمومی دارای ساختاری گسترده است، سازمان ها و مدیران باید برای ارتقای انگیزه خدمت در میان کارکنان شان تلاش کنند.

عجین شدن در کار (work engagement) حالتی مثبت و رضایت بخش ذهنی است که در ارتباط با کار توصیف می شود و فرد احساس نیرومندی و ارتباط موثر با فعالیت های کاری اش دارد و خود را فردی توانمند برای پاسخگویی به تقاضاهای شغلی می یابد و نهایتاً اینکه عجین شدن فراتر از یک حالت هیجانی گذراست و با ویژگی های قدرت، تعهد و جذب کار توصیف می شود. عجین شدن در کار منجر به انرژی بالا و انعطاف پذیری روانی در کار و مقاومت در برابر سختی شده و غرور از انجام کار و احساس چالش برانگیز بودن کار و تمرکز بر شغل را موجب می شود (۱۵).

Guchait و همکاران تاکید دارند که مدیریت خطا منجر به افزایش انسجام گروه می شود، تنش کاری و فشار روانی را کاهش داده و باعث کاهش تمایل به ترک خدمت می شود (۱۶). Swanson & Hsu در مطالعه خود دریافته اند که وجود مدیریت خطا، تنش شغلی را کاهش داده و منجر به افزایش عملکرد افراد می شود. وجود مدیریت خطا به افراد کمک می کند که با شناخت

ساختن پرستاران با نیازهای جاری شغلی، فرصت مناسب را برای سازگاری با وظایف شغلی فراهم می کند (۲۶). پرستاران یکی از منابع مهم دانش سازمانی و از عناصر اصلی انتقال دانش در بیمارستان ها به شمار می روند و در این حرفه، ایجاب می کند که آن ها با علاقه بسیار به شغل خود بپردازند. زیرا با سلامت جامعه در ارتباط اند و کاهش انگیزه در آن ها در نهایت باعث کاهش رضایت شغلی و نهایتاً کاهش اثربخشی و پایین آمدن کیفیت مراقبت از بیمار را به همراه دارد (۲۷). با توجه به مطالب بیان شده، پژوهش حاضر با هدف تعیین همبستگی مدیریت خطا با انگیزه خدمت عمومی و نقش میانجی عجین شدن در کار و تعدیل گری جنسیت در پرستاران بیمارستان تامین اجتماعی شهر سیرجان انجام در سال ۱۳۹۸ شد.

### روش کار

پژوهش حاضر، توصیفی- همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه پرستاران شاغل در بیمارستان تامین اجتماعی سیرجان در سال ۱۳۹۸ به تعداد ۲۲۹ تن بود. همچنین ۱۴۰ نمونه با روش نمونه گیری تصادفی ساده به روش قرعه کشی و با استفاده از جدول Morgan & Krejcie (۲۸) انتخاب و وارد پژوهش شدند. معیارهای ورود و خروج پژوهش حاضر، بدین صورت بود که نمونه های بایست پرستار بیمارستان تامین اجتماعی شهر سیرجان باشند؛ رضایت کامل جهت شرکت در پژوهش را داشته باشند. همزمان با پژوهش، در دوره های روان شناسی و مدیریت حضور نداشته باشند تا از تاثیر احتمالی دوره ها و آموزش ها در نتایج، جلوگیری شود. داده ها با ابزارهای زیر جمع آوری شد.

سوالات جمعیت شناختی شامل جنسیت، سطح تحصیلات و سابقه شغلی بود. «پرسشنامه جهت گیری خطا» (Error Orientation Questionnaire) که در سال ۱۹۹۹ توسط Rybowskiak و همکاران (۲۹) طراحی گردید. بازیابی نسخه انگلیسی پرسشنامه با نمونه آماری ۴۷۸ تن (افراد ۱۸ تا ۶۵ ساله شاغل در آلمان)، این ابزار با ۳۷ عبارت و ۸ زیرمقیاس و با عناوین صلاحیت خطا (error competence) ۴ عبارت (۱-۴)، یادگیری از خطاها (learning from errors) ۴ عبارت (۵-۸)، خطرپذیری در خطا (error risk taking) ۴ عبارت (۹-۱۲)، فشار خطا (error strain) ۵ عبارت (۱۳-۱۷)، پیش بینی خطا (error anticipation) ۵ عبارت (۱۸-۲۲)، سرپوش گذاشتن بر

نیازهای سایر کارکنان و به اشتراک گذاری دانش نوین با آن ها، انگیزه خدمت را در آن ها را افزایش دهد (۱۷). Eagly & Wood معتقدند که جنسیت می تواند بر انگیزه خدمت عمومی تاثیر گذار باشد و نظریه نقش اجتماعی (Social Role Theory) ارائه دهنده چارچوبی برای بررسی نقش واسطه ای جنسیت بر ارتباط بین جهت گیری خطا و انگیزه خدمت عمومی از طریق عجین شدن در کار است (۱۸). بعلاوه، Amanatullah & Morris بیان داشته اند زنان هنگامی که از نقش های اجتماعی شان در کار منحرف می شوند، از خود واکنش شدید نشان داده و رفتارشان را برای تناسب با انتظارات نقش تطبیق می دهند (۱۹). به اعتقاد Guchait و همکاران (۱)، مدیریت خطای سازمانی تأثیر مثبت بر عجین شدن در کار دارد و افزایش عجین شدن در کار، موجب افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی و بهبود در انگیزه خدمت عمومی می شود Li و همکاران در مطالعه خود تاکید کردند که رهبری تحول گرا انگیزه، انرژی و توانمندی بیشتری برای عجین شدن با شغل در کارکنان به وجود می آورد (۲۰). Houliort و همکاران (۲۱) در مطالعه خود دریافتند که عجین شدن در کار علاوه بر افزایش انگیزه خدمت، در تنظیم هیجانی نیز تاثیرگذار است. همچنین Karatepe & Demir (۲۲)، در مطالعه خود نشان دادند که عجین شدن در کار عامل مهمی در افزایش انگیزه خدمت عمومی است و Al-Rubaye & Sohei (۲۳)، معتقد هستند که بین عجین شدن با شغل و رفتار شهروندی سازمانی و انگیزه ارائه خدمت عمومی نیز همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. اصلاح خطاهای سازمانی پیامدهایی نظیر یادگیری سازمانی، نوآوری و چابکی سازمانی را به همراه دارد. شکست ها بیشتر از موفقیت منجر به یادگیری می شود، چرا که انگیزه تغییر دانش را به وجود می آورد و جاهایی را که شکاف دانشی وجود دارد، نمایان می کند (۲۴).

هدف اصلی بیمارستان ها و به تبع آن حرفه پرستاری ارتقای سلامت و ارائه خدمات اثر بخش به جامعه است. پس بیمارستان ها، سازمان یادگیرنده (learning organization) هستند و با محیط اطراف خود دائم در تعامل هستند. بنابراین، باید به خلق دانش جدید بپردازند. پرستاری علم و هنر پیش رونده ای است که اگر از حرکت باز ایستد زیان آن متوجه عموم مردم خواهد بود (۲۵). کلید موفقیت بیمارستان ها آموزش حرفه ای و یادگیری از خطاهاست، آموزش حین خدمت و یادگیری از خطاها علاوه بر آشنا

همبستگی درونی با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ در بین ۲۰۰ تن از سرپرستان و کارشناسان ارشد واحدهای سازمانی در شرکت های داروسازی و بیمه (واحد مرکزی) پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، ۰/۸۲ گزارش شد.

«مقیاس انگیزه خدمت عمومی» (Public Service Motivation Scale) در سال ۱۹۹۶ توسط Perry (۳۲) در کشور هند برای سنجش انگیزه خدمات عمومی با ۲۴ عبارت طراحی گردید. سپس در نسخه بعدی، ابزار نامبرده با ۱۴ عبارت و ۴ زیر مقیاس طراحی گردید (۳۲). زیر مقیاس های این ابزار شامل: جاذبه سیاست گذاری (attraction to policy making) (با ۳ عبارت: ۱-۳)، تعهد به منافع عمومی (commitment to the public interest) (با ۳ عبارت: ۴-۶)، رحم و شفقت- دلسوزی (compassion) (با ۴ عبارت: ۱۰-۱۱) و ایثار (self-sacrifice) (با ۴ عبارت: ۱۱-۱۴) می باشد. نمره گذاری به صورت طیف لیکرت ۵ نقطه ای می باشد که برای گزینه های کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم نمره های ۱ تا ۵ در نظر گرفته می شود. حداقل نمره این ابزار ۱۴ و حداکثر آن ۷۰ بوده است. تفسیر نیز به این صورت می باشد که نمره ۲۸-۱۴: انگیزه خدمت عمومی پایین؛ نمره ۴۲-۲۸: انگیزه خدمت عمومی متوسط و نمره بالای ۴۲: انگیزه خدمت عمومی بالا محسوب می شود.

Perry (۳۲) در پژوهش خود روایی سازه، به روش تحلیل عاملی تأییدی «مقیاس انگیزه خدمت عمومی» در نمونه ای از ۳۶۶ تن (از روسای ادارات و کارمندان دانشگاه، خدمات اجتماعی، منابع طبیعی، کارمندان بخش دولتی ایالتی و کارمندان مدیریت در یک مرکز دفاعی فدرال، مجری بازرگانی در هند) را اندازه گیری کرد. نتایج ۴ زیرمقیاس (جاذبه سیاست گذاری، تعهد به منافع عمومی، رحم و شفقت- دلسوزی و ایثار) را تایید کرد. بعلاوه، پایایی به روش همبستگی درونی با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ با نمونه ۶۹۰ تن در هند (مشخصات ذکر نشده) برای ۴ زیر مقیاس بین ۰/۶۹ تا ۰/۷۴ گزارش شد.

DeHart-Davis و همکاران (۳۳) در پژوهش خود پایایی «مقیاس انگیزه خدمت عمومی» را با نمونه ۲۷۴ تن از مدیر دولتی در بهداشت دولت و آژانس های خدمات انسانی (مکان گزارش نشده) با روش همبستگی درونی با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ بین ۰/۶۸ تا ۰/۷۲ گزارش نمودند. در این پژوهش روایی اندازه گیری نشده است. در ایران نیز منتظری و قاسمی (۳۴) در پژوهش خود، جهت

خطاها (covering up errors) عبارت (۲۳-۲۸)، ارتباط خطا (error communication) عبارت (۳۲-۳۹) و فکر کردن در مورد خطاها (thinking about errors) عبارت (۳۳-۳۷) طراحی گردید. این پرسشنامه با طیف لیکرت ۵ قسمتی (اصلاً: ۱، کمی: ۲، متوسط: ۳، زیاد: ۴ و کاملاً: ۵) نمره گذاری شده است. حداقل نمره ۳۷ و حداکثر ۱۸۵ می باشد و تفسیر ابزار نامبرده نیز به این صورت است که نمره ۳۷-۷۴، مدیریت خطای پایین؛ ۱۱۱-۴۷، مدیریت خطای متوسط؛ نمره بالاتر از ۱۱۱: مدیریت خطای بالا، تفسیر می گردد. Rybowskiak و همکاران (۲۹) در پژوهش خود «پرسشنامه جهت گیری خطا» را از زبان انگلیسی به زبان هلندی ترجمه کردند. سنجش روایی سازه ابزار، از نوع تحلیل عامل اکتشافی و در ۱۶۰ تن متشکل از ۷۶ مرد و ۸۴ زن (۱۳ دانشجوی اقتصادسنجی، ۵۹ دانشجوی نیمه وقت پلی تکنیک و ۳۴ تن از آشنایان دانشجویان انجام شد. نتایج ۸ زیرمقیاس (صلاحیت خطا، یادگیری از خطاها، خطرپذیری در خطا، فشار خطا، پیش بینی خطا، سرپوش گذاشتن بر خطاها، ارتباط خطا و فکر کردن در مورد خطاها) را نشان داد. بعلاوه، روایی ملاکی پرسشنامه با «پرسشنامه خودکارآمدی» (Questionnaire) Self-Efficacy و «پرسشنامه اعتماد بنفس» (Questionnaire) Self-Esteem با نمونه فوق، مورد سنجش قرار گرفت. نتایج سنجش روایی مورد تایید گزارش شده اما ارقام بدست آمده، ذکر نشده است. پایایی به روش همبستگی درونی با محاسبه ضریب آلفاکرونباخ با نمونه فوق، ۰/۷۰ گزارش شد.

در ایران نیز مرادی و همکاران (۳۰) در پژوهش خود روایی محتوا به روش کیفی «پرسشنامه جهت گیری خطا»، از نظر مدرسین و صاحب نظران (تعداد و تخصص گزارش نشده) بررسی و مورد تایید گزارش نمودند. همچنین روایی سازه پرسشنامه با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی را با استفاده از ۱۱۳ تن از مدیران و سرپرستان شرکت های داروسازی پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، مورد بررسی قرار داده و ۸ زیرمقیاس ذکر شده فوق را نشان داد. بعلاوه، پایایی به روش همبستگی درونی با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ با نمونه فوق، ۰/۸۹ گزارش شده است. همچنین، در پژوهش مرادی و همکاران (۳۱) روایی محتوا به روش کیفی «پرسشنامه جهت گیری خطا» با استفاده از نظر مدرسین و متخصصان رشته مدیریت صنعتی (تعداد گزارش نشده) بررسی و تایید شد. همچنین، پایایی با روش

از کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان رفسنجان بررسی و میزان ۰/۹۳ گزارش شد. روایی مقیاس اندازه گیری نشده است.

در پژوهش حاضر روایی محتوا و صوری به روش کیفی برای «پرسشنامه مدیریت خطا»، «مقیاس انگیزه خدمت عمومی» و «مقیاس عجین شدن در کار» از طریق نظرخواهی از ۵ تن از اعضای هیئت علمی رشته مدیریت، نظرخواهی از متخصصان بررسی و مورد تایید قرار گرفت. همچنین، روایی همگرا و واگرا با ۱۴۰ تن از پرستاران شاغل در بیمارستان تامین اجتماعی سیرجان، اندازه گیری و برای «پرسشنامه مدیریت خطا» ۰/۷۳ و ۰/۵۹، «پرسشنامه انگیزه خدمت عمومی» ۰/۷۶ و ۰/۵۹، «مقیاس عجین شدن در کار» ۰/۵۶ و ۰/۷۵ محاسبه شد. پایایی به روش همسانی درونی با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ و پایایی ترکیبی با ۱۴۰ تن از پرستاران شاغل در بیمارستان تامین اجتماعی سیرجان که بخشی از نمونه های پژوهش بودند، که ضرایب به ترتیب برای «پرسشنامه مدیریت خطا» ۰/۸۹ و ۰/۹۱، «پرسشنامه انگیزه خدمت عمومی» ۰/۸۷ و ۰/۸۹، «مقیاس عجین شدن در کار» ۰/۸۵ و ۰/۸۸ دست آمد.

جهت گردآوری داده ها پژوهشگر، مجوزهای لازم از حراست و بخش پژوهش سازمان تامین اجتماعی شهر سیرجان دریافت نمود و سپس معرفی نامه، به بیمارستان تامین اجتماعی شهر سیرجان، ارائه شد. محل جمع آوری داده ها بیمارستان تامین اجتماعی شهر سیرجان بود که نمونه ها در محل کار خود، پرسشنامه ها را تکمیل نمودند. جهت رعایت ملاحظات اخلاقی، به شرکت کنندگان آزادی شرکت و خروج از پژوهش و عدم ضرورت ذکر نام و نام خانوادگی شرح داده شد. در حین پاسخگویی شرکت کنندگان، با عنایت به اینکه تعداد سوالات زیاد بود، با تشویق های کلامی و صحبت در خصوص اهمیت پاسخدهی دقیق، سعی شد تا نمونه ها تشویق به همکاری بهتر و دقیق تر، شوند. شایان ذکر است که برای پاسخگویی به ابزارها محدودیت زمانی وجود نداشت. به منظور مشخص نبودن هویت شرکت کنندگان و حفظ رازداری به جای درج نام و نام خانوادگی در ابزارها، محلی برای درج کد مشخص گردید و به این ترتیب به هر شرکت کننده، یک کد مجزاء اختصاص داده شد که به صورت محرمانه نزد پژوهشگر که به طور مستقیم با شرکت کنندگان در ارتباط بود، نگه داشته شد. مدت زمان کلی جمع آوری داده ها با صرف روزانه ۲-۳

سنجش روایی سازه به روش تحلیل عاملی تاییدی «مقیاس انگیزه خدمت عمومی» را با ۲۱۳ تن از کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان هرمزگان مورد سنجش قرار دادند. نتایج روایی سازه مقیاس ۴ زیرمقیاس (جاذبه سیاست گذاری، تعهد به منافع عمومی، رحم و شفقت-دلسوزی و ایثار) را تایید کرد. پایایی به روش همبستگی درونی با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ و پایایی ترکیبی مقیاس با نمونه فوق، ۰/۸۹ و شاخص پایایی ترکیبی را ۰/۹۰ گزارش شد.

بعلاوه، حمیدی زاده و همکاران (۳۵) در پژوهش خود برای اندازه گیری روایی صوری، «مقیاس انگیزه خدمت عمومی» در اختیار خبرگان مرتبط با موضوع (تعداد و تخصص گزارش نشده) قرار گرفته و مورد تایید گزارش شده است. همچنین پایایی به روش همبستگی درونی با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ و پایایی ترکیبی در نمونه ۱۹۶ تن از کارکنان سازمان شهرداری مرکزی قم، مورد سنجش قرار داده و ضرایب را به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۸۳ گزارش نمودند.

«مقیاس عجین شدن در کار» (Work Engagement Scale) با ۱۷ عبارت توسط Schaufeli و همکاران (۳۶) طراحی شده است. این مقیاس شامل ۳ زیر مقیاس نیرومندی (powerful) (عبارات ۶-۱)، تعهد (obligation) (عبارات ۷-۱۱) و جذب (absorbency) (عبارات ۱۲-۱۷) می باشد. نمره گذاری مقیاس به صورت طیف لیکرت ۵ نقطه ای می باشد که برای گزینه های کاملا مخالفم تا کاملا موافقم نمره های ۱ تا ۵ در نظر گرفته می شود. حداقل نمره ممکن ۱۷ و حداکثر ۸۵ می باشد. تفسیر نمره بدست آمده نیز به این ترتیب است که نمره بین ۱۷ تا ۳۴: عجین شدن در کار پایین؛ نمره بین ۳۴ تا ۵۱: عجین شدن در کار متوسط؛ نمره بالاتر از ۵۱: عجین شدن در کار بالا تفسیر می شود.

وزیر پناه (۳۷) در پژوهش خود که شامل ۹۳۴ تن از کارکنان دستگاه های اجرایی شهر کاشمر بود، شاخص روایی محتوا به روش کیفی «مقیاس عجین شدن در کار» سنجیده شد که بالای ۰/۷۵ گزارش شد (عدد حاصل ذکر نشده است). بعلاوه، پایایی مقیاس به روش همسانی درونی با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ با نمونه فوق، محاسبه و ۰/۸۷ به دست آمد. ضیاءالدینی و رضانی قوام آبادی (۳۸) در پژوهش خود، پایایی به روش همسانی درونی با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ «مقیاس عجین شدن در کار» با ۱۵۴ تن

۴۲ درصد (۵۹ تن)، کارشناسی ارشد ۳۷ درصد (۵۲ تن) و دکتری ۱۵ درصد (۲۱ تن)، افراد با سابقه کار کمتر از ۵ سال ۱۳ درصد (۱۸ تن)، ۶ تا ۱۰ سال ۲۳ درصد (۲۷ تن)، ۱۱ تا ۱۵ سال (۴۶ تن)، ۱۶ تا ۲۰ سال (۳۹ تن) و بیش از ۲۰ سال ۱۰ درصد (۱۰ تن) بود.

در (جدول ۱)، آمار توصیفی مرتبط با متغیرهای پژوهش، نتایج آزمون کوموگروف اسمیرونوف و برآزش الگو اندازه گیری که از معیارهای روایی همگرا، روایی واگرا، پایایی آلفا کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده گردیده، بیان شده است.

ساعت (در ۳ شیفت صبح، عصر و شب)، ۲ ماه به طول انجامید. جهت تحلیل داده ها، در بخش آمار استنباطی از شیوه معادلات ساختاری با استفاده نرم افزار پی ال اس نسخه ۳ و آمار توصیفی با استفاده از نرم اس پی اس نسخه ۲۲، استفاده شد.

### یافته ها

توصیف آماری ویژگی های جمعیت شناختی شامل ۵۵ درصد (۷۸ تن) پاسخ دهندگان مرد و ۴۵ درصد (۶۲ تن) زن، افراد با تحصیلات کاردانی ۶ درصد (۸ تن)، کارشناسی

جدول ۱: آمار توصیفی شاخص های پرسشنامه های پژوهش، توزیع نرمال متغیرها، نتایج برآزش الگو اندازه گیری

آمار توصیفی متغیرها		توزیع نرمال متغیرها			نتایج برآزش الگو اندازه گیری						
متغیر	میانگین	انحراف معیار	واریانس	مینیمم	ماکزیمم	مقدار آماره	p-value مقدار (معناداری)	AVE > ۰.۵ (روایی همگرا)	ضریب الفبا کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی	روایی واگرا
مدیریت خطا	۳/۱۹۲	۰/۷۰۰	۰/۴۹۱	۱/۱۹	۵/۰۰	۰/۰۴۷	۰/۰۲۳	۰/۵۹۹	۰/۸۸۹	۰/۹۱۳	۰/۷۷۳
انگیزه خدمت عمومی	۳/۵۱۷	۰/۶۷۷	۰/۴۵۹	۱/۵۰	۴/۹۳	۰/۰۴۵	۰/۰۲۰	۰/۵۹۲	۰/۸۷۹	۰/۸۹۹	۰/۷۶۹
عجین شدن در کار	۳/۳۱۴	۰/۶۳۳	۰/۴۰۱	۱/۷۷	۴/۷۷	۰/۱۲۱	۰/۰۶۳	۰/۵۶۳	۰/۸۵۴	۰/۸۸۰	۰/۷۵

نشان می دهد که نشان از پایایی مناسب ابزار و سازه های این پژوهش است. با توجه به (جدول ۱)، مقدار ضریب پایایی ترکیبی (composite reliability)، برای متغیرهای این مطالعه از ۰/۷۰ بیشتر است و تاییدی بر برآزش درونی الگوی این پژوهش است و از مقدار میانگین واریانس استخراج شده نیز بیشتر است پس نشان از تایید روایی همگرا در این مطالعه می باشد. همچنین با توجه به اینکه مقدار روایی واگرا از مقدار ۰/۹۰ کوچکتر است و قابل قبول است و نشان از تعامل هر سازه با شاخص های خود است تا با سایر شاخص های سازه های دیگر. برای بررسی الگوی بیرونی و تحلیلی پژوهش، از الگوی معادلات ساختاری استفاده شده است (جدول ۱). نتایج به ترتیب برای "پرسشنامه مدیریت خطا" ۰/۸۹ و ۰/۹۱، "پرسشنامه انگیزه خدمت عمومی" ۰/۸۷ و ۰/۸۹، "مقیاس عجین شدن در کار" ۰/۸۵ و ۰/۸۸ دست آمد.

براساس (جدول ۱)، در قسمت آمار توصیفی معیارهای مرکزی و پراکندگی متغیرهای پژوهش بیان شده است که بیشترین میانگین متعلق به انگیزه خدمت عمومی است و کمترین میانگین متعلق به مدیریت خطاست. قسمت توزیع نرمال داده ها در (جدول ۱)، بیانگر رد شدن نرمال بودن داده ها است و می توان از نرم افزار پی ال اس و شیوه تحلیل واریانس برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده کرد. نتایج قسمت برآزش الگو در (جدول ۱)، نشان می دهد که مقدار میانگین واریانس استخراج شده (Average Variance Extracted) برای متغیرهای پژوهش از مقدار ۰/۵ بیشتر است پس نشان از همبستگی میان متغیرهای پژوهش با شاخص های خودشان دارد که حاکی از برآزش بیشتر الگو است و به اعتقاد Fornell & Rarcker چون این مقدار از ۰/۵ بیشتر است نشان از وجود روایی همگرا است. ضرایب آلفا کرونباخ نیز مقدار بیشتر از ۰/۷۰ را برای متغیرهای پژوهش

جدول ۲: تایید الگوی ساختاری الگوی تحلیلی پژوهش

مقدار t	ضریب مسیر	متغیر وابسته	متغیر مستقل
۵/۳۵۶	۰/۳۷۲	عجین شدن در کار	مدیریت خطا
۲۵/۲۷۶	۰/۷۶۱	انگیزه خدمت عمومی	عجین شدن کار
۳/۲۲۰	۰/۳۴۸	عجین شدن در کار	مدیریت خطا جنسیت (زنان)
۰/۲۷۱	۰/۰۳۷	عجین شدن در کار	مدیریت خطا جنسیت (مردان)

بخش اندازه گیری و بخش ساختاری الگوی معادلات ساختاری به کار می رود و نشان از تاثیر یک متغیر برون زا بر یک متغیر درون زا است.  $R^2$  تنها برای سازه های درون زا (وابسته) الگو محاسبه شده و در مورد سازه های برون زا مقدار این معیار صفر است. هر چه مقدار  $R^2$  مربوط به سازه های درون یک الگو بیشتر باشد نشان از برازش بهتر الگو است (۳۹). در این پژوهش مقدار  $R^2$  برابر با ۰/۳۵۱ است که مناسب بودن برازش الگو ساختاری را تایید می سازد. الگوی تحلیل پژوهش شامل هر ۲ بخش الگو اندازه گیری و الگو ساختاری می باشد، و با تایید برازش آن، بررسی برازش در یک الگو کامل خواهد شد. برای بررسی برازش الگو کلی معیار GOF وجود دارد، که براساس فرمول ۱ به دست می آید.

(جدول ۲)، نتایج حاصل از الگوی ساختاری پژوهش را نشان می دهد و با توجه به اینکه مقدار t متغیرها از ۱/۹۶ بیشتر است، در سطح خطای ۰/۰۵ روابط الگو ساختاری میان متغیرهای پژوهش مورد تایید قرار گرفته است. یکی دیگر از آزمون های ارزیابی الگو اندازه گیری و ساختاری، آزمون بررسی کیفیت آن است. کیفیت آزمون الگو توسط دو شاخص اشتراک یا روایی متقاطع (cross-validated communalities) و شاخص اعتبار یا افزونگی (cross-validated redundancy) ارزیابی می شود. چنانچه این شاخص ها بیشتر از ۰/۳۰ باشند، الگو اندازه گیری و ساختاری از کیفیت لازم برخوردار هستند. نتایج حاصل از آزمون روایی متقاطع ۰/۳۲۷ و برای شاخص افزونگی نیز مقدار ۰/۳۸۸ بدست آمده است که نشان دهنده کیفیت مطلوب الگو اندازه گیری و ساختاری پژوهش است.  $R^2$  معیاری است که برای متصل کردن

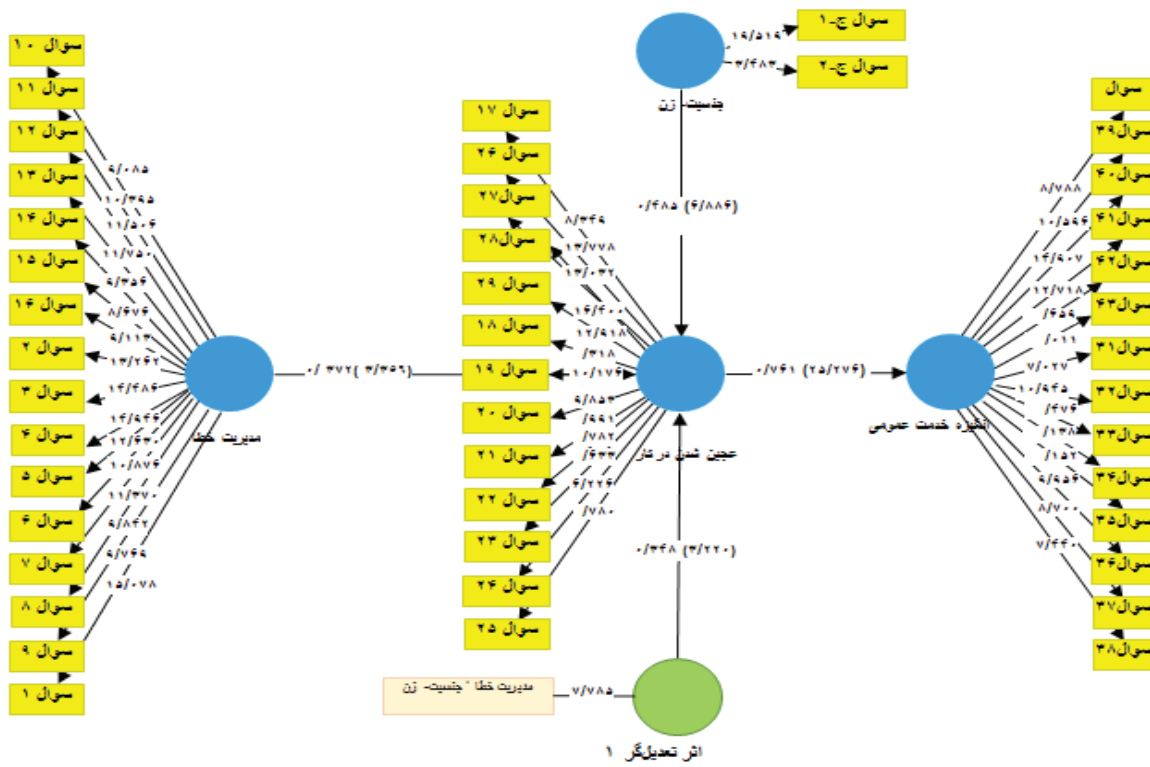
فرمول (۱)، معیار GOF

$$GOF = \sqrt{Avg(Communalities) \times R^2} = \sqrt{0.540 \times 0.351} = \sqrt{0.189} = 0.435$$

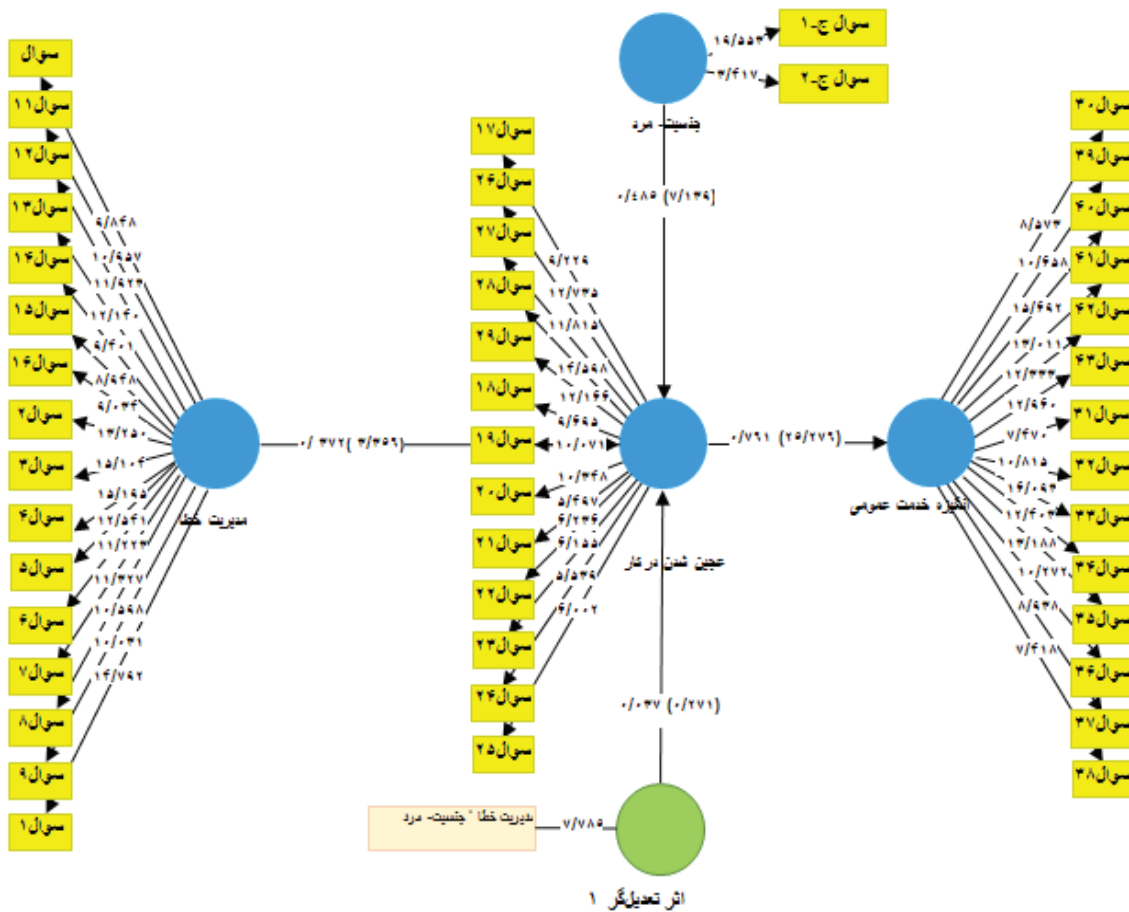
فرضیه ها بالاتر از مقدار (۱/۹۶) قرار گرفته و همچنین مقدار معناداری کمتر از سطح خطای ۰/۰۵ است پس در سطح ۹۵ درصد اطمینان می توان گفت سوالات پژوهش مورد تایید قرار گرفته اند.

از آنجایی که معیار GOF برابر با ۰/۴۳۵ بدست آمده است، از این رو برازش کلی الگو نیز مورد تایید قرار گرفته شده است. نتایج حاصل از شکل ۱ و ۲ و همچنین (جدول ۳) نشان دهنده بررسی سوالات پژوهش است. در توضیح سوالات پژوهش باید گفت که، مقدار معناداری برای تمامی





شکل ۱: خروجی نرم افزار برای تعدیل گر جنسیت زن



شکل ۲: خروجی نرم افزار برای تعدیل گر جنسیت مرد

جدول ۳: نتایج همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	ضریب رگرسیون	مقدار تی	مقدار معناداری	نوع تاثیر/نتیجه
مدیریت خطا با عجزین شدن در کار	۰/۳۷۲	۵/۳۵۶	۰/۰۰۱	مثبت و معنادار/تایید
عجزین شدن در کار با انگیزه خدمت عمومی	۰/۷۶۱	۲۵/۲۷۶	۰/۰۰۰	مثبت و معنادار/تایید
میانجیگری عجزین شدن در کار در همبستگی مدیریت خطا و انگیزه خدمت عمومی	۰/۵۱۰	۶/۰۲۲	۰/۰۰۰	مثبت و معنادار/تایید
(ورود متغیر تعدیلگر جنسیت زن) نقش تعدیلگر جنسیت در همبستگی مدیریت خطا و عجزین شدن در کار	۰/۳۴۸	۳/۲۲۰	۰/۰۰۰	مثبت و معنادار/تایید
(ورود متغیر تعدیلگر جنسیت مرد) نقش تعدیلگر جنسیت در همبستگی مدیریت خطا و عجزین شدن در کار	۰/۰۲۷	۰/۲۷۱	۰/۲۰۴	عدم تایید

در (جدول ۳) مقدار ضرایب رگرسیونی، t و p-value هر یک از سوالات مطالعه به تفکیک بیان شده است که تمام سوالات مورد تایید قرار گرفت و فقط تاثیر جنسیت در مردان به عنوان متغیر تعدیل گر در همبستگی میان مدیریت خطا و عجزین شدن در کار مورد تایید قرار نگرفت. برای دریافتن نقش میانجی عجزین شدن در کار در مدیریت خطا و انگیزه

خدمت عمومی، از آزمون سوبل استفاده شده است. در آزمون سوبل، مقدار z-value از طریق فرمول (۲) بدست می آید که در صورت بیشتر شدن این مقدار از ۱/۹۶، می توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار بودن تاثیر میانجی یک متغیر را تایید نمود.

فرمول ۲: آزمون سوبل

$$Z - \text{Value} = \frac{a * b}{\sqrt{(b^2 * s_a^2) + (a^2 * s_b^2) + (s_a^2 * s_b^2)}}$$

فرمول (۳) محاسبه می شود.

فرمول ۳: VAF

$$VAF = \frac{a \times b}{(a \times b) + c}$$

a: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

b: مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

Sa: خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر مستقل

و میانجی

Sb: خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر میانجی

و وابسته

تعیین شدت تاثیر میانجی متغیر عجزین شدن در کار نیز از

جدول ۴: نتایج حاصل از آزمون سوبل و شدت تاثیر متغیر میانجی عجزین شدن در کار

z-value	خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر میانجی و وابسته	خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر مستقل و میانجی	ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته	ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی
۶/۰۲۲	۰/۰۳	۰/۰۶	۰/۷۶۱	۰/۳۷۲
VAF		C	B	A
۰/۳۵۶		۰/۵۱۰	۰/۷۶۱	۰/۳۷۲

به طور کامل مجذوب شغل شان شده و تکالیف شغلی شان را به طرز مطلوبی به انجام می رسانند و لذا انگیزه خدمت در بین آن ها، بالا می باشد. بعلاوه، عجین شدن در شغل، باعث ایجاد حالت ذهنی مثبت نسبت به شغل شده و منجر به شوق داشتن به کار، وقف کار شدن و جذب در کار می گردد و بدنبال این امر، پرستاران سعی در انجام بهتر وظایف داشته (با حضور به موقع در محل کار، فداکاری و ایثار در شغل و نیز خوش بینی به شغل خود) و سبب افزایش رضایت بیماران خواهند داشت.

همچنین نتایج پژوهش حاضر نشان داد عجین شدن در کار دارای نقش میانجی گری در همبستگی میان مدیریت خطا و انگیزه خدمت عمومی در میان پرستاران بیمارستان تامین اجتماعی سیرجان دارد. یافته پژوهش حاضر با یافته های Lantara (۵)، Guchait و همکاران (۱) Frese & Keith (۲) و Khalilipour & Khanifar (۱۵) مطابقت دارد. در نهایت، این یافته را نیز می توان چنین تبیین نمود. لذا می توان استنباط نمود که یک مدیریت قوی خطا منجر به افزایش عجین شدن در کار شده که این امر، متعاقبا باعث افزایش انگیزه خدمت عمومی خواهد شد؛ لذا کارمندی که خودشان را صرف کارشان می کنند بیشتر مستعد تعریف نقش کاری شان اند و از محدوده ی رسمی شغل شان برای کمک به همکارانشان فراتر می روند.

در نهایت یافته های پژوهش حاضر، نشان داد جنسیت در همبستگی میان مدیریت خطا و عجین شدن در کار در میان پرستاران بیمارستان تامین اجتماعی سیرجان نقش تعدیل گر دارد. در این خصوص، یافته های این پژوهش با یافته های Amanatullah & Morris (۱۹) و Eagly & Wood (۱۸) همخوانی دارد. در این پژوهش تایید شد که زنان با وجود مدیریت خطا، عجین شدن در کار بیشتری نسبت به مردان دارند. نتایج بیانگر این مطلب می باشد که زن ها نسبت به برطرف کردن اشتباهات خود حساسیت بیشتری دارند و بعد از برطرف کردن خطاهای خود با انگیزه و رغبت بیشتری به انجام امور محوله می پردازند. به عبارت دیگر، زنان تمایل ندارند در مورد انجام اشتباه وظایف خود مورد مواخذة و بازخواست قرار بگیرند به همین دلیل نسبت به مردان اعتقاد راسخ تری دارند که باید خطاهای خود را برطرف کنند و وقتی اطمینان پیدا کردند که خطایی در انجام وظایف خود ندارند با تمایل بیشتری وظایف شغلی خود را انجام می دهند (۱۸).

با توجه به نتایج (جدول ۴)، مقدار z-value بالاتر از مقدار ۱/۹۶ و بیانگر تاثیر نقش میانجی متغیر عجین شدن در کار است و متغیر عجین شدن در کار با مقدار  $T=0/510$  و  $t=6/022$ ، نقش میانجی را در رابطه میان مدیریت خطا و انگیزه خدمت عمومی دارد.

## بحث

پژوهش حاضر با هدف تعیین همبستگی مدیریت خطا با انگیزه خدمت عمومی و نقش میانجی عجین شدن در کار با تعدیل گری جنسیت در بین پرستاران بیمارستان تامین اجتماعی سیرجان در سال ۱۳۹۸ انجام شد. یافته های پژوهش حاکیست مدیریت خطا با عجین شدن در کار در میان پرستاران بیمارستان تامین اجتماعی سیرجان همبستگی دارد. در این راستا، نتایج مطالعه حاضر با یافته های پژوهش Van Dyck و همکاران (۴)، Swanson & Hsu (۱۷)، Guchait و همکاران (۱۶) و Lantara (۵) همسو بوده است. این یافته را چنین می توان تبیین نمود که چون مدیریت خطا قادر به ایجاد عجین شدن در کار در بین پرستاران است، لذا وجود مدیریت خطا در بیمارستان ها با تشخیص سریع، گزارش خطاها، کنترل و کاهش موثر پیامدهای منفی خطا، یادگیری از خطاها را تضمین می کند. از این رو استقبال مدیران از رویکرد مدیریت خطا، باعث ایجاد جوی کاری در بین پرستاران شده که سبب ارتقای کیفیت رویه های کاری، بهبود و اثربخشی در ارائه خدمات به بیماران و در نتیجه، باعث ارتقای عملکرد سازمانی می شود (۳۱). همچنین می توان اظهار داشت که مدیریت خطا قادر است تا رضایت شغلی و انگیزه خدمت را تحت تاثیر قرار دهد؛ زیرا نوعی عقیده مشترک مبنی بر این وجود دارد که فرد برای خطرپذیری ایمن است و به عبارت دیگر سازمان، فرد را به خاطر پذیرش خطا، تنبیه یا انکار نمی کند (۴۰). بعلاوه نتایج پژوهش حاضر حاکیست که عجین شدن در کار با انگیزه خدمت عمومی نیز در میان پرستاران بیمارستان تامین اجتماعی سیرجان همبستگی داشته است. این نتیجه با یافته های مطالعه حاضر با یافته های Guchait و همکاران (۱)، Houlfort و همکاران، (۲۱)، Karatepe & Demir (۲۲) و Soheil & Al-Rubaye (۲۳) همسو است. این همسویی یافته ها را چنین می توان تبیین کرد که از آنجا که سازمان های امروزه نیاز به کارکنانی با انرژی و مشتاق دارند، کسانی که با شغل خود، عجین شده اند،

مطالعه حاضر می باشد.

### سپاسگزاری

این مقاله مستخرج از طرح تحقیقاتی رضا زارع با مصوبه شماره ۰۵۰۴/۳۱۹۸/د، مورخه ۱۳۹۸/۱۰/۲۹ است. در پایان، نویسندگان از مسئولین بیمارستان تامین اجتماعی که زمینه اجرای این پژوهش را فراهم آوردند و نیز از افرادی که در تکمیل پرسشنامه مشارکت نمودند، سپاسگزاری می نمایند.

### تعارض منافع

هیچ گونه تعارض منافع از سوی نویسندگان این مقاله گزارش نشده است.

### نتیجه گیری

نتایج پژوهش نشان داد که مدیریت خطا با انگیزه خدمت عمومی و نقش میانجی عجین شدن در کار با تعدیل گری جنسیت در بین پرستاران بیمارستان تامین اجتماعی سیرجان همبستگی معناداری داشته است. لذا در این راستا، پیشنهاد می شود جو حمایتی نسبت به پرستاران تقویت گردد تا از این طریق، پرستاران بتوانند راحت تر درباره خطاهایشان به بحث و تبادل نظر بپردازند و از تجارب یکدیگر بهره ببرند. با توجه به ویژگی های رفتاری و شخصیتی افراد در شهرهای مختلف کشور، مدیریت خطا می تواند در شهرهای مختلف متفاوت باشد، لذا بهره گیری از یافته های این مطالعه در سایر شهرها با احتیاط صورت گیرد که از محدودیت های

### References

1. Guchait P, Xinyuan Z, Madera J, Hua N, Fevzi O. Can error management culture increase work engagement in hotels? The moderating role of gender. *Service Business*. 2018; 12(4): 757-778. <https://doi.org/10.1007/s11628-018-0374-9>
2. Frese M, Keith N. Action errors, error management, and learning in organizations. *Annual Review of Psychology*. 2015; 66 (?): 661-687. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010814-015205>
3. Dimitrova NG, van Hooft EAJ, van Dyck C, Groenewegen P. Behind the wheel: what drives the effects of error handling? *Journal of Social Psychology*. 2017; 157 (6): 658- 672. <https://doi.org/10.1080/00224545.2016.1270891>
4. Van Dyck C, Frese M, Baer M, Sonnentag S. Organizational error management culture and its impact on performance: A two-study replication. *Journal of Applied Psychology*. 2005; 90:1228-1240. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1228>
5. Lantara AFN. The effect of the organizational communication climate and work enthusiasm on employee performance. *Management Science Letters*. 2019; 9 (?): 1243-1256. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.4.017>
6. Keith N, Frese M. Enhancing firm performance and innovativeness through error management culture. In: Ashkanasy NM, Wilderom CPM, Peterson MF (eds) *The Handbook of Organizational Culture and Climate*. Sage, Los Angeles. 2011; 137-157. [https://www.researchgate.net/profile/Michael\\_Frese3/publication/292881989\\_Enhancing\\_firm\\_performance\\_and\\_innovativeness\\_through\\_error\\_management\\_culture/links/58a678aa4585150402ee07ca/Enhancing-firm-performance-and-innovativeness-through-error-management-culture.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Michael_Frese3/publication/292881989_Enhancing_firm_performance_and_innovativeness_through_error_management_culture/links/58a678aa4585150402ee07ca/Enhancing-firm-performance-and-innovativeness-through-error-management-culture.pdf)
7. Guchait P, Paşamehmetoğlu A, Lanza-Abbott J. The Importance of Error Management Culture in Organizations: The impact on employee helping behaviors during service failures and recoveries in restaurants. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. 2015; 14(1): 45-67. <https://doi.org/10.1080/15332845.2014.904175>
8. Edmondson AC, Lei Z. Psychological safety: the history, renaissance, and future of an interpersonal construct”, *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 2014; 1(1): 23-43. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091305>
9. Hofmann DA, Frese M. Errors, error taxonomies, error prevention, and error management: laying the groundwork for discussing errors in organizations. See Hofmann & Frese 2011a:1-44. <https://psycnet.apa.org/record/2011-11268-000>. <https://doi.org/10.4324/9780203817827>
10. Qing M, Nathan E, Newman A, Schwarz G. Public service motivation and performance: The role of organizational identification. *Public Money & Management*. 2019; 39(2): 77-85. <https://doi.org/10.1080/09540962.2018.1556004>
11. Choi S. Bridging the gap Social networks as a

- theoretical mechanism linking public service motivation and performance, *International Journal of Manpower*. 2016; 37(5): 900-916. <https://doi.org/10.1108/IJM-12-2014-0250>
12. Petrovsky N, Ritz A. Public service motivation and performance: A critical perspective. *Evidence-Based HRM*. 2014; 2(1): 57-79. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-07-2013-0020>
  13. Koumenta M. Public service motivation and organizational citizenship. *Public Money & Management*. 2015; 35(5): 341-348. <https://doi.org/10.1080/09540962.2015.1061169>
  14. Pollitt C. Performance management 40 years on: A review. Some key decisions and consequences. *Public Money & Management*, 2018; 38(3):167-174. <https://doi.org/10.1080/09540962.2017.1407129>
  15. Khalilipour H, Khanifar H. [Examining Structural effects procedural justice and work engagement on knowledge sharing and innovative work behavior]. *Organizational Behavior Studies Quarterly*. 2018; 6(4): 27-52. [http://obs.sinaweb.net/article\\_30324\\_en.html](http://obs.sinaweb.net/article_30324_en.html).
  16. Guchait P, Paşamehmetoğlu A, Madera J. Error management culture: impact on cohesion, stress, and turnover intentions, *The Service Industries Journal*. 2015; 36(3): 124-141. <https://doi.org/10.1080/02642069.2016.1158253>
  17. Swanson SR, Hsu MK. The effect of recovery locus attributions and service failure severity on word-of-mouth and repurchase behaviors in the hospitality industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 2011;35(4):511-529. <https://doi.org/10.1177/1096348010382237>
  18. Eagly AH, Wood W. Social role theory in: van Lange PAM, Kruglanski AW, Higgins ET (eds) *Handbook of Theories in Social Psychology*. Sage Publications, Thousand Oaks. 2012: 458-476. <https://doi.org/10.4135/9781446249222.n49>. Bellou V, Organizational culture as a predictor of job satisfaction: The role of gender and age. *Career Development International*. 2010; 15(1):4-19. <https://doi.org/10.30924/mjcmi/2017.22.1.35>
  19. Amanatullah ET, Morris MW. Negotiating gender roles: Gender differences in assertive negotiating are mediated by women's fear of backlash and attenuated when negotiating on behalf of others. *Journal of Personality and Social Psychology*. 2010; 98:256-267. <https://doi.org/10.1037/a0017094>
  20. Li Y, Castaño G, Li Y. Linking leadership styles to work engagement The role of psychological capital among Chinese knowledge workers. *Chinese Management Studies*. 2018; 23(1):33-47. <https://doi.org/10.1108/CMS-04-2017-0108>
  21. Houfort N, Fernet C, Robert J, Valleranda RJ, Laframboise A, Guay F, Koestner R. The role of passion for work and need satisfaction in psychological adjustment to retirement. *Journal of Vocational Behavior*. 2015; 88: 84-94. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2015.02.005>
  22. Karatepe OM, Demir E. Linking core self-evaluations and work engagement to work-family facilitation: A study in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2014; 26:307-323. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2013-0008>
  23. Sohei J, Al-Rubaye S. [Investigating the effect of innovative organizational climate and job enthusiasm on perceived customer loyalty through organizational citizenship behavior of female employees (a case study of Rafidin Bank in Baghdad)]. Master Thesis, Ferdowsi University of Mashhad. 2018.
  24. Moradi M, Yakideh K, Abdollahian F, Safardoust A. [Investigation on the effect of error management culture on organizational innovation]. *Organizational Culture Management*. 2013; 11(2): 87-114.
  25. Vali L, Fattahpour A H, Raadabadi M, Saberi Anari S H. [Motivational factors affecting nurses' participation in in-service training programs: A case study of nurses working in teaching-general hospitals of Kerman University of Medical Sciences]. *Health Management*. 2015; 6 (2): 65-72. <https://www.sid.ir/En/Journal/ViewPaper.aspx?ID=473584>.
  26. Rogers E, Griffin E, Carnie W, Melucci J, Weber R J. A just culture approach to managing medication errors. *Hospital Pharmacy*. 2017;52(4):308-315. <https://doi.org/10.1310/hpj5204-308>
  27. Valizadeh S, Haririan H. [Nurses work motivation: A big challenge for health system; A review article]. *Preventive Care in Nursing and Midwifery Journal*. 2016; 5(2) :56-64. [http://zums.ac.ir/nmcjournal/browse.php?a\\_code=A-10-24-1&slc\\_lang=fa&sid=1](http://zums.ac.ir/nmcjournal/browse.php?a_code=A-10-24-1&slc_lang=fa&sid=1)
  28. Krejcie R.V, Morgan D.W. Determining sample size for research activities.

- Journal of Educational and Psychological Measurement. 1970; 30 (1): 607- 610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
29. Rybowski V, Garst H, Frese M, Batinic B. Error orientation questionnaire (EOQ): Reliability, validity, and different language equivalence. Journal of Organizational Behavior. 1999; 20 (4): 527-547. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199907\)20:4<527::AID-JOB886>3.0.CO;2-G](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199907)20:4<527::AID-JOB886>3.0.CO;2-G)
30. Moradi M, Abdollahia F, Safardoust A. [To investigate the role of knowledge absorptive capacity on the relationship between learning from organizational error and organizational innovation]. Journal of Management Studies in Development and Evolution. 2012; 21 (69): 121- 149. [https://jmsd.atu.ac.ir/article\\_1833.html?lang=en](https://jmsd.atu.ac.ir/article_1833.html?lang=en)
31. Moradi M, Yakideh K, Abdollahian F, Safardoust A. [Investigation on the Effect of Error Management Culture on Organizational Innovation]. Journal of Organizational Culture Management. 2013; 11 (2): 87- 114.
32. Perry JL. Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. Journal of Public Administration Research and Theory. 1996; 6 (1): 5-22. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024303>
33. DeHart-Davis L, Marlowe J, Pandey S.K. Gender dimensions of public service motivation. Public Administration Review. Journal of Public Administration Review. 2006; 66 (6): 873-887. <https://www.jstor.org/stable/4096604?seq=1> <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00655.x>
34. Montazeri M, Ghasemi M. [Explanation of role of public service motivation in organizational citizenship behavior with the mediating role of organizational commitment (case study: Agricultural Jihad of Hormozgan province)]. Journal of Public Management Research. 2018; 11 (41): 241- 264.
35. Hamidizadeh A, Tahmasbi R, Mirzaei A. [Investigation of factors impacting public service motivation]. Journal of Management of Governmental Organizations. 2016; 4 (2): 51-66. [http://ipom.journals.pnu.ac.ir/article\\_2745.html](http://ipom.journals.pnu.ac.ir/article_2745.html)
36. Schaufeli WB, Bakker AB, Salanova M, The measurement of work engagement with a Short Questionnaire: A cross-national study. Journal of Educational and Psychological Measurement. 2006; 66 (4): 701-716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
37. Vazir Panah Z. [Investigating the relationship between job motivation and the dimensions of employees' attitudes in the executive organs of Kashmar city]. Master Thesis. Islamic Azad University, Rafsanjan Branch. 2012.
38. Ziyaoddini M, Ramezani Gavam- Abadi S. [Enrichment model and job motivation to measure the tendency to Leaving the service of employees]. Journal of Strategic Management Studies. 2013; 4 (15): 177- 199. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=274707>
39. Henseler J, Sarstedt M. Goodness-of-fit indices for partial least squares path modeling. Computational Statistics. 2013; 28: 565- 580. <https://doi.org/10.1007/s00180-012-0317-1>
40. Shabani Arani M, Tabatabaei S, Mansouri N. [Prediction of safety culture based on of dimensions of just culture in of one of the industrial sections of Tehran]. Iranian Journal of Ergonomics. 2019; 7 (1): 63-72. <http://journal.iehfs.ir/article-1-543-fa.html>