

توسعه قابلیت‌های یادگیری سازمانی در پرتو سرمایه اجتماعی و شادی در محل کار (مورد مطالعه: بانک صادرات ایران)

مهدی مهدبی^۱، عبدالله وثوقی نیری^۲، عسگری گران‌قراخیل^۳، سجاد عبدالله‌پور^۴

چکیده

زمینه و هدف: در شرایط بسیار پویای کسب و کارهای امروزین توسعه قابلیت‌های یادگیری سازمانی ضرورتی است که به وجود آمادگی‌های خاص در منابع انسانی نیاز دارد. بر این اساس، این مطالعه به بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و شادی در محل کار بر توسعه قابلیت‌های یادگیری سازمانی می‌پردازد. **روش‌شناسی:** این پژوهش کاربردی، توصیفی و پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان بانک صادرات در استان تهران است که با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای ۳۶۱ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها به روش مدل‌یابی معادلات ساختاری انجام شده است. **یافته‌ها:** سرمایه اجتماعی بر قابلیت یادگیری سازمانی و ابعاد آن شامل آزمایش‌پذیری، ریسک‌پذیری، گفتگو و تصمیم‌گیری مشارکتی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین سرمایه اجتماعی از طریق شادی در محل کار به بهبود قابلیت‌های یادگیری سازمانی یاری می‌رساند.

نتیجه‌گیری: توسعه تعاملات درون‌سازمانی و برون‌سازمانی کارکنان و ارتقای شادی و نشاط در میان کارکنان این بانک می‌تواند به ارتقای قابلیت یادگیری سازمانی و نتایج حاصل از آن یاری رساند.

کلیدواژه‌ها: سرمایه اجتماعی، شادی در محل کار، قابلیت یادگیری سازمانی، بانک صادرات ایران

استناد: مهدبی، مهدی؛ وثوقی نیری، عبدالله؛ گران‌قراخیل، عسگری؛ عبدالله‌پور، سجاد (۱۳۹۸). توسعه قابلیت‌های یادگیری سازمانی در پرتو سرمایه اجتماعی و شادی در محل کار (مورد مطالعه: بانک صادرات ایران). فصلنامه مطالعات منابع انسانی، ۹ (۲)، ۴۷-۷۲.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

۲. استادیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری، تهران، ایران.

۳. مدرس، دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری، تهران، ایران.

۴. کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، ایران.

تاریخ دریافت مقاله: ۹۷/۰۷/۳۰

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۸/۰۲/۰۵

نویسنده مسئول مقاله: مهدی مهدبی

E-mail: mmg.mohazabi@gmail.com

مقدمه

یادگیری از ابزارهای کسب مزیت رقابتی برای مدیران سازمان‌های کنونی به شمار می‌آید (والاسکی^۱ و همکاران، ۲۰۱۷؛ آرگوت^۲، ۲۰۱۱؛ علامه و مقدمی، ۱۳۸۹). بسیاری از سازمان‌ها با استفاده از ابزارهای یادگیری شامل یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده خود را برای آینده ایمن می‌سازند (هاسون^۳ و همکاران، ۲۰۱۶؛ لیلز^۴، ۲۰۱۶). محققان بین این دو مفهوم تفاوت‌هایی قائل شده‌اند؛ به گونه‌ای که سازمان یادگیرنده را یک مفهوم تجویزی و یادگیری سازمانی را نوعی مفهوم توصیفی در نظر گرفته‌اند (اورتنبلد^۵، ۲۰۱۳، چیوا و آلگرا^۶، ۲۰۰۹). به‌منظور ارتباط بین این دو، مطالعات زیادی مفهوم قابلیت یادگیری سازمانی را پیشنهاد داده‌اند. این مفهوم شامل برخی ویژگی‌های مدیریتی و سازمانی است که فرآیند یادگیری را در سازمان تسهیل می‌کند و به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا پیوسته یاد بگیرند. (چیوا و آلگرا، ۲۰۰۹؛ چیوا و آلگرا، ۲۰۰۷؛ پربتو و رویلا^۷، ۲۰۰۶). قابلیت یادگیری سازمانی در سال‌های اخیر در بسیاری از نشریات و مقالات مورد بررسی قرار گرفته و به دلیل اهمیت آن در توسعه یادگیری، مطالب زیادی در مورد آن نوشته شده است (کریمی و همکاران، ۱۳۹۲).

به نظر پیتر سنگه مشکل اصلی سازمان‌های امروزی آن است که در یادگیری دچار مشکل هستند (شهبایی و خیراندیش، ۱۳۸۹، ۶۵). یادگیری سازمانی، سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا ارزش دانش جدید را درک کرده و آن را در سیستم‌ها و رویه‌های روزمره به کار گیرند (مایر و همکاران^۸، ۲۰۱۴). طی دهه اخیر و هم‌زمان با موج عظیم تغییرات اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی، سازمان‌ها تلاش گسترده‌ای را برای خروج از قالب‌های غیر پویا آغاز کرده‌اند (رضایی‌منش، ۱۳۸۸). کسب توانایی لازم برای اداره این تغییرات و ارتقای توان عملیاتی سازمان‌ها مستلزم پرورش روحیه یادگیری است. از این رو، یادگیری به چالشی

-
1. Valask
 2. Argote
 3. Hasson
 4. Lyles
 5. Örtenblad
 6. Chiva and Alegre
 7. Prieto and Revilla
 8. Mayer

Archive of SID

راهبردی برای اکثر سازمان‌های خواهان تحول تبدیل شده است و به دلیل اهمیت بسیار آن، این مفهوم از رویکردهای مختلف روانشناسی، مطالعات اجتماعی و تئوری سازمان (هوبر^۱، ۱۹۹۹، گومز^۲ و همکاران، ۲۰۰۵) مطالعه شده است.

در راستای ارتقای سطح یادگیری، انواع جدید ساختارهای سازمانی بر تعامل‌پذیری افراد و قابلیت دادوستد ماهرانه دانش فردی تأکید دارند. این مفهوم به‌وضوح در ویژگی‌های سازمان یادگیرنده دیده می‌شود به‌گونه‌ای که در آن افراد در تلاشی جمعی اقدام به شناسایی و حل مسائل می‌کنند و تلاش می‌کنند دانش فردی (تجربه فردی) را به نوعی دانش جمعی (تجربه جمعی) تبدیل نمایند. در شرایط جدید، افراد باید از وضعیت خود راضی بوده، در اندیشه ارتقای سازمان بوده، با سازمان احساس هویت نموده و سطح بالایی از ارتباط مبتنی بر اعتماد متقابل را تجربه نمایند. اندیشمندان انواع جدید اشکال یادگیری، تحقق یادگیری، حفظ و ارتقای جایگاه رقابتی خود را مستلزم سرمایه اجتماعی دانسته‌اند (جیان^۳ و همکاران، ۲۰۱۶).

شادی در محل کار یکی دیگر از متغیرهایی است که به دلیل گسترش تعاملات، علاقه‌مندی کارکنان به سازمان و مشارکت شغلی کارکنان موجب ارتقای فضای یادگیری می‌شود (سالاس-والینا^۴ و همکاران، ۲۰۱۷) به‌گونه‌ای که برخی معتقدند هر میزانی که محیط کار شادتر باشد، قابلیت‌های یادگیری سازمانی نیز افزایش می‌یابد (سالاس-والینا و همکاران ۲۰۱۷). از دیدگاه اندیشمندان خلاقیت و نوآوری مستلزم ایجاد محیطی شاد و سرشار از انرژی کارکنان است. همچنین سرمایه اجتماعی از طریق تسهیل روابط اجتماعی و ارتقای اعتماد بین فردی موجب علاقه‌مندی بیشتر کارکنان به سازمان شده و آن‌ها را از سازمان راضی‌تر نگه می‌دارد (بارتولینی و ساراسینو^۵، ۲۰۱۴).

صنعت بانکداری از جمله صنایعی است که تأثیر زیادی بر شاخص‌های اقتصادی و بهبود سایر صنایع وابسته دارد به‌گونه‌ای که اقتصاد ایران به نوعی اقتصاد بانک‌محور تبدیل شده است. با وجود چنین اهمیتی، این سازمان به‌زعم اندیشمندان دچار برخی

1. Huber

2. Gomez

3. Jian

4. Salas-Vallina

5. Bartolini and Sarracino

Archive of SID

مشکلات درون سازمانی (نظیر استرس شغلی بالای نیروی انسانی، تخصص گرایی بیش از اندازه، کاهش تنوع محصولات و خدمات و غیره) و برون سازمانی (نظیر تحریم‌ها، مطالبات معوق، میزان کنترل بانک مرکزی و غیره) شده است. این شرایط در کنار فضای رقابتی بین بانکی و نرخ بالای بازنشستگی موجبات تحلیل نیروی انسانی را فراهم نموده است. تنش توأم با این شرایط می‌تواند موجب کاهش سطح سرمایه اجتماعی و فضای شاد در محل کار شود. با توجه به رابطه سرمایه اجتماعی و شادی در محل کار با قابلیت یادگیری سازمانی و تأثیر سرمایه اجتماعی بر شادی در محل کار این سؤال به ذهن می‌رسد که میزان تأثیر سرمایه اجتماعی بر قابلیت یادگیری سازمانی به چه میزان است و آیا سرمایه اجتماعی از طریق ارتقای شادی در محل کار می‌تواند موجب بهبود قابلیت یادگیری سازمان شود.

مبانی نظری پژوهش

شادی در محل کار

شادی را می‌توان نوعی تجربه ذهنی تعریف کرد که بر اساس آن افراد خودشان را شاد یا ناراحت در نظر می‌گیرند و بر اساس آن یک زندگی و جامعه خوب را تشکیل می‌دهند به گونه‌ای که افراد شاد از عزت نفس، حس کنترل و خوش بینی بیشتری برخوردارند (سمدو^۱ و همکاران، ۲۰۱۷). کلیدی‌ترین مفهوم در شادی در محل کار حس خوب بودن در سازمان است که موجب می‌شود فرد برای رسیدن به اهداف خود و سازمان بیشتر تلاش کند (پرایس و لیندسی^۲، ۲۰۱۴). مطالعه شادی در محل کار از آن جهت که می‌تواند پیامدهای مثبتی از قبیل عملکرد و بهره‌وری بسیار بالایی را از طریق افزایش عواطف مثبت و کاهش عواطف منفی داشته باشد، حائز اهمیت است (فیشر^۳، ۲۰۱۰؛ فانی و آقا زیارتی، ۱۳۹۲). فیشر (۲۰۱۰) در مطالعه خود مفهوم شادی در محل کار را مورد بازبینی قرار داد و به این نتیجه رسید که شادی در محل کار از ابعاد رضایت شغلی

-
1. Semedo
 2. Pryce and Lindsay
 3. Fisher

Archive of SID

(یک مفهوم واکنشی تر است که دربردارنده احساسات در مورد محیط کاری از قبیل حقوق، فرصت‌های شغلی و روابط کارکنان با یکدیگر می‌شود)، درگیری شغلی (احساس خاصی از انرژی و انگیزه که موجب می‌شود که فرد در محیط کار هیجان و اشتیاق بالایی داشته باشد) و تعهد عاطفی سازمانی (احساس اینکه فرد به سازمان تعلق دارد) تشکیل شده است (سالاس - والینا و همکاران، ۲۰۱۷). در این مطالعه با توجه به جامعیت مدل از ابعاد مدل فیشر (۲۰۱۰) برای سنجش متغیر شادی در محل کار استفاده شده است.

قابلیت یادگیری سازمانی

قابلیت‌های یادگیری سازمانی عبارت است از ویژگی‌های مدیریتی و سازمانی که فرآیند یادگیری را در سازمان تسهیل می‌کند و به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا پیوسته یاد بگیرند (ویسر^۱، ۲۰۱۶؛ هالت و فرل^۲، ۱۹۹۷). چیوا و همکاران (۲۰۰۷) یک مدل جامع و فراگیر را در مورد ابعاد اصلی قابلیت یادگیری سازمانی ارائه کردند که عبارت است از: آزمایش‌پذیری، ریسک‌پذیری، تعامل با محیط خارج، گفت‌وگو و تصمیم‌گیری مشارکتی. این ابعاد در مطالعات زیادی از قبیل مالن و همکاران (۲۰۱۵)، به‌نگو و سان^۳ (۲۰۱۳)، آلگرا و چیوا (۲۰۱۳، ۲۰۰۸)، فانگ و همکاران (۲۰۱۱) نیز مورد استفاده قرار گرفتند.

در این مطالعه به منظور سنجش قابلیت‌های یادگیری سازمانی از ابعاد مطالعه چیوا و همکاران (۲۰۰۷) شامل آزمایش‌پذیری (استفاده از راه‌حل‌های جدید، ایده‌های جدید، کنجکاوی و انجام تغییرات در کار)، ریسک‌پذیری (میزان پذیرش خطاها و عدم اطمینان در محیط کار)، تعامل با محیط خارج (رابطه‌ای که سازمان با رقبای خود و با سیستم‌های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، پولی و قانونی دارد)، گفت‌وگو (فرآیند فهم و ادراک مشترک از نقطه نظر اجتماعی) و تصمیم‌گیری مشارکتی (سطح تأثیری که کارمندان در فرآیند تصمیم‌گیری دارند) استفاده شده است.

1. Visser

2. Hult and Ferrell

3. Mbengue and Sane

سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در سیستم‌های اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه شده و موجب پایین آمدن سطح هزینه‌های تبادلات و ارتباطات می‌شود (بوئری^۱ و همکاران، ۲۰۱۶؛ ون گرینسون و ویسر^۲، ۲۰۱۱). ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) با رویکردی سازمانی به طبقه‌بندی سرمایه اجتماعی پرداخته و آن را شامل ابعاد ساختاری، شناختی و رابطه‌ای می‌دانند (ژو^۳، ۲۰۱۶؛ فیضی و رونقی، ۱۳۹۰). بعد شناختی سرمایه اجتماعی، به اهداف اشتراک گذاشته‌شده، چشم‌انداز و ارزش‌های بین فعالان یک شبکه اجتماعی مرتبط است که با نمایندگی‌ها، تفسیرها و سیستم، معنایی مشترک ایجاد می‌کند (چیو^۴ و همکاران، ۲۰۰۶؛ منظور و یادی پور، ۱۳۸۷: ۱۴۵). بعد رابطه‌ای به اعتماد، تعهدات، احترام و دوستی موجود در روابط فردی بین عاملان مرتبط است. بعد ساختاری به پیکربندی غیرشخصی پیوندهای بین افراد و یا واحدهای اجتماعی اشاره دارد. وجوه مهم تحت این بعد، سه بعد پیوند شبکه، تریبیات شبکه و ثبات شبکه است (فیضی و رونقی، ۱۳۹۰).

سرمایه اجتماعی و قابلیت یادگیری سازمانی

همان‌گونه که در بسیاری از متون سرمایه اجتماعی بیان شده است، سرمایه اجتماعی با تقویت ساختار و کیفیت ارتباط اعضای سازمان با همکاران موجب تسهیل و تقویت یادگیری سازمانی می‌شود (حسن‌زاده ثمورین، ۱۳۹۳، گلمرادی و اردبیلی، ۲۰۱۶، جیان^۵ و همکاران، ۲۰۱۶، یان یو^۶ و همکاران، ۲۰۱۳، سیمون‌لند^۷ و همکاران، ۲۰۱۲، هافمن^۸ و همکاران، ۲۰۰۵). کریمی و همکاران (۱۳۹۲) در مطالعه خود با عنوان الگوی ساختاری روابط بین سرمایه اجتماعی و قابلیت یادگیری سازمانی با نوآوری کارکنان به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی با تمامی ابعاد خود (شناختی، ساختاری و رابطه‌ای) بر تمامی ابعاد قابلیت یادگیری سازمانی

-
1. Boeri
 2. Van Grinsven and Visser
 3. Zhou
 4. Chiu
 5. Jian
 6. Yan Yu
 7. Simon Land
 8. Hoffman

- (آزمایش‌پذیری، ریسک‌پذیری، تعامل با محیط خارجی، گفت‌وگو و تصمیم‌گیری مشارکتی) تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر اساس مطالب فوق می‌توان فرضیه ذیل را مطرح کرد:
- فرضیه ۱:** سرمایه اجتماعی بر قابلیت یادگیری سازمانی تأثیر دارد.
- فرضیه ۱-۱:** سرمایه اجتماعی بر آزمایش‌پذیری تأثیر دارد.
- فرضیه ۱-۲:** سرمایه اجتماعی بر ریسک‌پذیری تأثیر دارد.
- فرضیه ۱-۳:** سرمایه اجتماعی بر تعامل با محیط خارجی تأثیر دارد.
- فرضیه ۱-۴:** سرمایه اجتماعی بر گفت‌وگو تأثیر دارد.
- فرضیه ۱-۵:** سرمایه اجتماعی بر تصمیم‌گیری مشارکتی تأثیر دارد.

سرمایه اجتماعی و شادی در محل کار

سرمایه اجتماعی یکی از منابع مهم شادی افراد است (لئونگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۰؛ پوتنام، ۲۰۰۰). حمیدی‌زاده و همکاران (۱۳۹۵) در مطالعه خود با عنوان شکل‌گیری رفتارهای شهروندی سازمانی بر مبنای انگیزه خدمت محور، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی بیان کردند که سرمایه اجتماعی امروزه نقش مهمی در تسهیل انجام دادن وظایف، رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارد. بر اساس مطالب فوق می‌توان فرضیه ذیل را مطرح کرد:

فرضیه ۲: سرمایه اجتماعی بر شادی در محل کار تأثیر دارد.

فرضیه ۲-۱: سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی تأثیر دارد.

فرضیه ۲-۲: سرمایه اجتماعی بر درگیری شغلی تأثیر دارد.

فرضیه ۲-۳: سرمایه اجتماعی بر تعهد عاطفی تأثیر دارد.

شادی در محل کار و یادگیری سازمانی

بر اساس مطالعه باکر^۲ و همکاران (۲۰۱۲) میزان درگیری شغلی در محیط کار موجب می‌شود که یادگیری در سازمان نیز تسریع شود، زیرا به میزانی که فرد کار خود را با اشتیاق انجام دهد، بهتر می‌تواند یاد بگیرد. درگاهی و همکاران (۱۳۹۴) در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که بین این دو متغیر رابطه دوسویه وجود دارد به گونه‌ای که هم رضایت شغلی بر قابلیت یادگیری سازمانی تأثیر مثبتی دارد و هم بالعکس. ملکی و همکاران (۱۳۹۲) در

1. Leung

2. Bakker

Archive of SID

مطالعه خود بیان کردند که کارکنانی که از شرایط شغلی خود احساس نارضایتی می‌کنند به احتمال زیاد از یادگیری سازمانی مناسبی برخوردار نبوده و بهره‌وری بالایی را از خود نشان نمی‌دهند. همچنین سالاس-والینا و همکاران (۲۰۱۷) در مطالعه خود به این نتیجه دست یافتند که شادی در محل کار می‌تواند وضعیت قابلیت‌های یادگیری سازمانی را بهبود بخشد.

با توجه به مطالب گفته‌شده می‌توان فرضیه‌های زیر را استخراج نمود؛

فرضیه ۳: شادی در محل کار بر قابلیت یادگیری سازمانی تأثیر دارد.

فرضیه ۳-۱: درگیری شغلی بر قابلیت یادگیری سازمانی تأثیر دارد.

فرضیه ۳-۲: رضایت شغلی بر قابلیت یادگیری سازمانی تأثیر دارد.

فرضیه ۳-۳: تعهد عاطفی بر قابلیت یادگیری سازمانی تأثیر دارد.

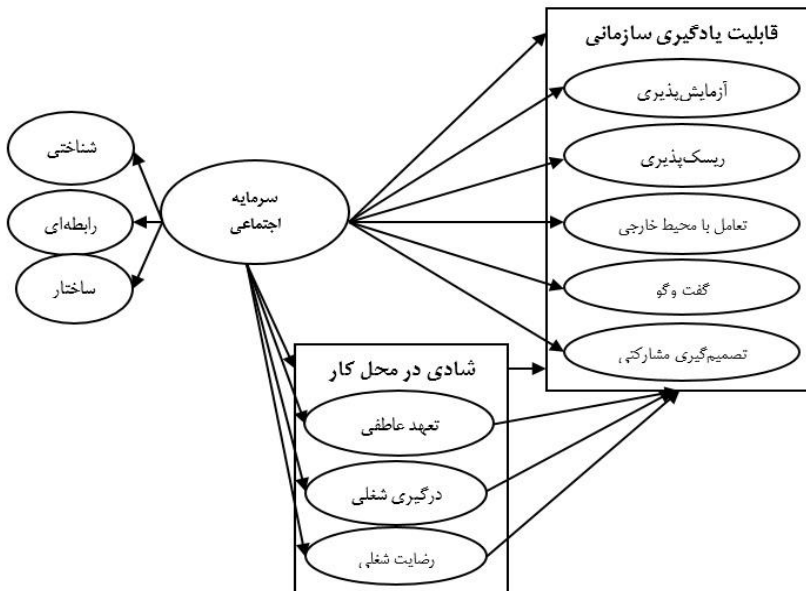
همچنین با توجه به رابطه سرمایه اجتماعی و شادی در محل کار و رابطه شادی در محل

کار و قابلیت یادگیری می‌توان فرضیه زیر را تدوین نمود؛

فرضیه ۴: سرمایه اجتماعی از طریق ارتقای شادی در محل کار می‌تواند موجب بهبود

قابلیت یادگیری سازمان می‌شود.

با توجه به ادبیات نظری و پیشینه تجربی مدل مفهومی این تحقیق در شکل ۱ ترسیم شده است؛



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته)

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری اطلاعات توصیفی-پیمایشی مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری این مطالعه شامل تمام کارمندان بانک صادرات ایران به تعداد ۶۰۰۰ نفر در سطح استان تهران است و تعداد ۳۶۱ نفر با استفاده از جدول جرسی - مورگان از بین آن‌ها انتخاب شد. همچنین در این تحقیق نمونه‌گیری به روش خوشه‌ای چندمرحله‌ای بوده است. بدین صورت که ابتدا کل شعب بانک صادرات موجود در تهران به ۵ ناحیه (شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز) تقسیم شده و هریک از این نواحی به عنوان یک خوشه در نظر گرفته شده‌اند. سپس به صورت تصادفی چند شعبه (حداقل یک شعبه) از هر ناحیه (خوشه) انتخاب شده و در آخر برای توزیع پرسش‌نامه‌ها با استفاده از روش نمونه در دسترس توزیع شد. طراحی سؤالات پژوهش با توجه به پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)، قابلیت یادگیری سازمانی چیوا و همکاران (۲۰۰۷) و شادی در محل کار فیشر (۲۰۱۰) صورت گرفت. در این پرسشنامه، پاسخ‌ها با استفاده از مقیاس لیکرت در پنج سطح درجه‌بندی شده‌اند. برای تعیین روایی، پرسشنامه در اختیار اساتید و صاحب‌نظران قرار گرفت و از آنان نظرخواهی شد که در نهایت با تأیید آن‌ها، روایی پرسشنامه تأیید شد. همچنین برای اندازه‌گیری پایایی، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که ابتدا تعداد ۳۵ پرسش‌نامه بین افراد نمونه مورد نظر توزیع شد که آلفای کرونباخ تمامی متغیرها و کل پرسشنامه از مقدار ۰/۷ بیشتر است که مقدار آلفای کرونباخ کل مقدار ۰/۸۳ شد؛ بنابراین می‌توان گفت پایایی پرسشنامه پژوهش مناسب است و تأیید می‌شود.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های جمعیت‌شناختی

در این بخش اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان در قالب جدول شماره ۲ به تفکیک بررسی شده است:

جدول ۲. اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان

متغیر	ابعد	تعداد	درصد	متغیر	ابعد	تعداد	درصد
سن	کمتر از ۳۰ سال	۵۱	۱۴	تحصیلات	دیپلم و زیر دیپلم	۲۹	۸
	بین ۳۱ الی ۴۰ سال	۱۰۲	۲۸		فوق دیپلم	۸۰	۲۲
	بین ۴۱ الی ۵۰ سال	۱۳۳	۳۷		لیسانس	۱۴۴	۴۰
	بالای ۵۱ سال	۷۵	۲۱		فوق لیسانس به بالا	۱۰۸	۳۰
جنسیت	مرد	۲۱۰	۵۸	تأهل	متأهل	۳۱۸	۸۸
	زن	۱۵۱	۴۲		مجرد	۴۳	۱۲

مدل‌یابی معادلات ساختاری

در این بخش، تجزیه و تحلیل داده‌ها به منظور آزمون فرضیه‌ها بیان شده است:

آزمون بررسی نرمال بودن داده‌ها با استفاده از روش حداکثر درست‌نمایی

در مدل‌سازی معادلات ساختاری سه روش معمول وجود دارد: حداکثر درست‌نمایی^۱، حداقل مربعات تعمیم‌یافته^۲ و حداقل مربعات غیروزنی^۳. هر رویکرد یک راه‌حل با بهترین برازش را برآورد و برازش مدل را ارزیابی می‌کند (شوماخر و لومکس^۴، ۱۳۸۸، ص ۱۲۴). باین (۲۰۱۰) بیان می‌دارد برای استفاده از روش حداکثر درست‌نمایی باید داده‌ها دارای پیش‌شرط‌هایی باشند: توزیع نرمال داشته باشند، پیوسته باشند یا با مقیاس‌های پیوسته اندازه‌گیری شوند. در این پژوهش با اندازه‌گیری میزان چولگی و کشیدگی شرط اول در مورد داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت (جدول ۳) و با به‌کارگیری طیف لیکرت در ابزار تحقیق، شرط دوم محقق شد.

1. ML: Maximum likelihood
 2. GLS: Generalized Least Squares
 3. ULS: Unweighted Least Squares
 4. Shomaker & Loma

جدول ۳. بررسی نرمال بودن داده‌ها

متغیر	ابعاد	میانگین	انحراف معیار	کشیدگی	چولگی
سرمایه اجتماعی	ساختاری	۳.۷۴۷۹	۰.۶۷	۰.۵۷	-۰.۶۲
	شناختی	۳.۴۱۸۳	۰.۶۱	۰.۷۱	-۰.۴۷
	رابطه‌ای	۳.۵۶۳۷	۰.۵۴	-۰.۱۵	-۰.۴۴
شادی در محل کار	درگیری شغلی	۳.۵۳۶۷	۰.۴۳	۰.۳۲	-۰.۴۲
	تعهد عاطفی	۳.۷۳۰۳	۰.۶۰	-۰.۶۸	-۰.۲۵
	رضایت شغلی	۳.۵۰۰۹	۰.۴۹	۱.۱۰	-۰.۴۸
قابلیت یادگیری سازمانی	آزمایش‌پذیری	۳.۶۷۳۱	۰.۷۵	-۰.۲۰	-۰.۵۰
	ریسک‌پذیری	۳.۸۵۰۴	۰.۶۷	۱.۳۴	-۰.۴۷
	تعامل با محیط خارجی	۳.۵۴۱۱	۰.۶۳	۱.۹۴	-۰.۴۸
	گفت‌وگو	۳.۷۱۱۹	۰.۵۱	۱.۳۵	-۰.۳۵
	تصمیم‌گیری مشارکتی	۳.۸۳۲۹	۰.۶۹	۱.۴۴	-۰.۸۴

ارزیابی مدل اندازه‌گیری تحقیق

به‌منظور ارزیابی مدل اندازه‌گیری مراحل زیر طی شد:

ارزیابی نرمال بودن داده‌ها: ارزیابی نرمال بودن داده‌ها از طریق چولگی و کشیدگی صورت

گرفت (جدول ۳) که نشان داده شد داده‌ها دارای توزیع نرمال هستند.

اعتبارسنجی: در این پژوهش اعتبار اجزا مدل اندازه‌گیری (اعتبار مقیاس اندازه‌گیری) به دو

روش بررسی شد:

الف) اعتبار همگرا^۱: که به‌صورت زیر بررسی شد:

1. Convergent validity

Archive of SID

بار عاملی: بر طبق فارنل و لارکر^۱ (۱۹۸۱) و هیر^۲ و همکاران (۲۰۰۶) بارهای عاملی که حداقل برابر با ۰/۵ باشند، اعتبار را نشان می‌دهند. همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، بارهای عاملی در این مدل همگی در محدوده قابل قبول قرار دارند.

شاخص CR^۳: طبق هیر و همکاران (۲۰۰۶) در صورتی که این شاخص بالاتر از ۰/۷ باشد، اعتبار سازه خوب است و بین ۰/۶ تا ۰/۷ قابل قبول است. طبق جدول ۴ شاخص CR برای متغیرهای مدل بین ۰/۷۱ تا ۰/۷۵ به دست آمد که نشان‌دهنده اعتبار قابل قبول و خوب است.

ب) اعتبار تشخیصی^۴: به دلیل این که در این مدل بیش از یک متغیر پنهان وجود دارد، اعتبار تشخیصی نیز بررسی شد. طبق بایرن (۲۰۱۰)، اگر همبستگی بین متغیرها کمتر از ۰/۹ باشد، نشان‌دهنده اعتبار تشخیصی ابزار اندازه‌گیری است. در این تحقیق همبستگی میان تمامی سازه‌ها کمتر از ۰/۹ است، (جدول ۵)؛ بنابراین، سازه‌ها دارای اعتبار تشخیصی هستند.

جدول ۴. بررسی اعتبار همگرایی متغیرها

VIF	TOL	CR	بار عاملی	ابعاد	متغیر
۱.۵۰	۰.۶۶	۰.۷۳	۰.۵۴	ساختاری	سرمایه اجتماعی
			۰.۹۰	شناختی	
			۰.۵۴	رابطه‌ای	
۱.۵۰	۰.۶۶	۰.۷۵	۰.۹۹	درگیری شغلی	شادی در محل کار
			۰.۵۹	تعهد عاطفی	
			۰.۷۵	رضایت شغلی	
-	-	۰.۷۱	۰.۶۹	آزمایش‌پذیری	قابلیت یادگیری سازمانی
			۰.۶۹	ریسک‌پذیری	
			۰.۶۸	تعامل با محیط خارجی	
			۰.۵۳	گفت‌وگو	
			۰.۷۲	تصمیم‌گیری مشارکتی	

1. Fornell & Larcker
2. Hair
3. Composite reliability
4. Discriminant validity

Archive of SID

به دلیل اینکه همبستگی بین سازه‌ها (جدول ۵) پایین‌تر از ۰/۹ است و هیچ پیام خطایی مبنی بر همبستگی خطی سازه‌ها از طریق خروجی آموس دریافت نشد، در نتیجه، همبستگی خطی وجود ندارد. برای اطمینان از این ادعا، دو شاخص VIF و TOL در مورد تک تک متغیرها بررسی شد که نتایج در جدول ۵ درج شده است. طبق نظر هیر و همکاران (۲۰۰۶) چنانچه $VIF \geq 4$ و یا $TOL > 0.3$ ، نشان از وجود هم‌خطی چندگانه است. با توجه به جدول ۵، داده‌ها در تمامی متغیرها در محدوده قابل قبول قرار دارند و هم‌خطی در هیچ یک مشاهده نشد.

جدول ۵. بررسی اعتبار همگرایی داده‌ها

۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
										۱	آزمایش‌پذیری
									۱	۰.۳۷	ریسک‌پذیری
								۱	-۰.۱۸	-۰.۳۰	تعامل با محیط خارجی
							۱	۰.۳۰	۰.۴۲	۰.۱۹	گفت‌وگو
						۱	۰.۳۹	-۰.۱۰	۰.۶۳	۰.۴۹	تصمیم‌گیری مشارکتی
					۱	۰.۵۸	۰.۵۳	۰.۴۸	۰.۵۸	۰.۶۶	رضایت شغلی
				۱	۰.۵۹	۰.۲۴	۰.۵۴	۰.۲۷	۰.۲۸	۰.۵۵	آزمایش‌پذیری
			۱	۰.۳۶	۰.۷۶	۰.۳۴	۰.۵۴	۰.۲۵	۰.۴۷	۰.۳۲	ریسک‌پذیری
		۱	۰.۱۹	۰.۳۵	۰.۳۶	۰.۱۸	۰.۱۵	۰.۴۵	۰.۳۸	۰.۳۱	تعامل با محیط خارجی
	۱	۰.۵۰	۰.۵۸	۰.۲۷	۰.۶۰	۰.۲۹	۰.۱۷	۰.۲۸	۰.۴۱	۰.۳۱	گفت‌وگو
۱	۰.۴۷	۰.۱۹	۰.۵۰	۰.۲۰	۰.۴۶	۰.۴۱	۰.۵۰	۰.۳۰	۰.۳۴	۰.۸۹	تصمیم‌گیری مشارکتی

برازش مدل: برازش مدل توسط یک سری شاخص‌ها بررسی می‌شود. جدول ۶ این شاخص‌ها و دامنه قابل قبول آن‌ها را نشان می‌دهد. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، سه دسته شاخص برازش در مدل‌سازی معادلات ساختاری در نظر گرفته می‌شود: شاخص‌های مطلق، شاخص‌های افزایشی و شاخص‌های مقتصد. بر طبق بایرن (۲۰۱۰) چنانچه حداقل سه شاخص در حد قابل قبول باشند، مدل برازش می‌شود.

جدول ۶. شاخص‌های برازش مدل

شاخص	نام اختصاری	سطح قابل قبول
شاخص‌های مطلق برازش		
کای اسکوئر	$\chi^2 (df, p)$	$p \geq \alpha$
شاخص نیکویی برازش	GFI	حداقل ۰/۹
ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	حداکثر ۰/۰۸
ریشه دوم میانگین مربعات باقیمانده	RMR	حداکثر ۰/۰۸
شاخص‌های برازش افزایشی		
شاخص توکر- لویز	TLI	حداقل ۰/۹
شاخص برازش هنجار شده	NFI	حداقل ۰/۹
شاخص برازش تطبیقی	CFI	حداقل ۰/۹
شاخص‌های برازش مقتصد		
کای اسکوئر هنجار شده	χ^2 / df	$\chi^2 / df \leq 5$

جدول ۷ شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، شاخص‌ها در حد قابل قبول قرار گرفته است.

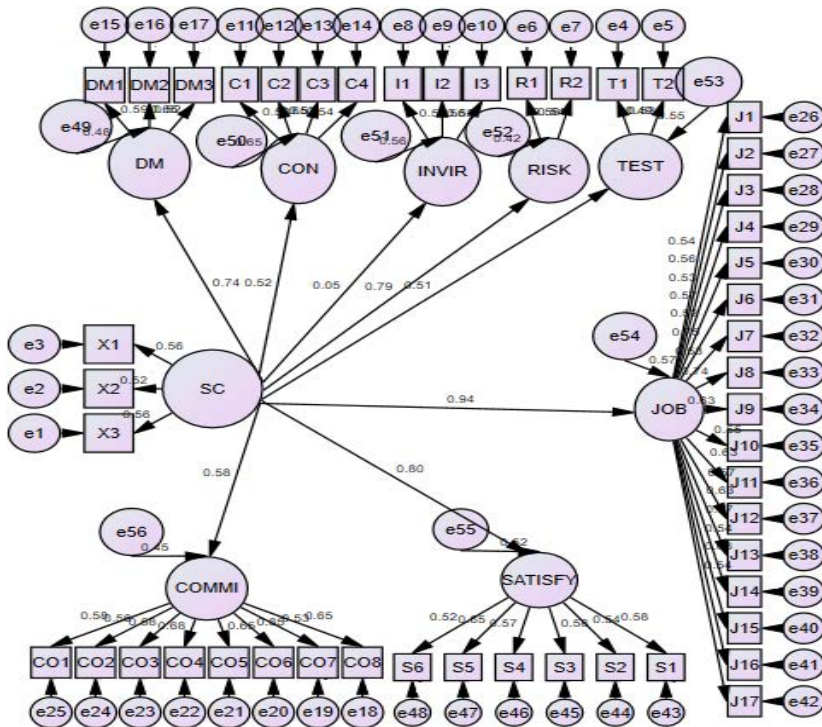
جدول ۷. شاخص‌های برازش مدل برای مدل اندازه‌گیری

مدل	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF	RMR	GFI	AGFI
مدل تحقیق	۴۹	۳۷۰۴	۱۷	۰۰۰۳	۲۰۱۷	۰۰۱۶	۰۹۸۲	۰۹۳۲
مدل اشیاع	۶۶	۰	۰			۰	۱	
مدل مستقل	۱۱	۲۴۰۱۹۷۴	۵۵	۰۰۰۱	۴۳۶۷۲	۰۱۳۱	۰۳۸۱	۰۲۵۸

مدل	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI	RMSEA
مدل تحقیق	۰۹۸۵	۰۹۵۰	۰۹۹۲	۰۹۷۲	۰۹۹۱	۰۰۵۷
مدل اشیاع	۱		۱		۱	
مدل مستقل	۰	۰	۰	۰	۰	۰۳۴۴

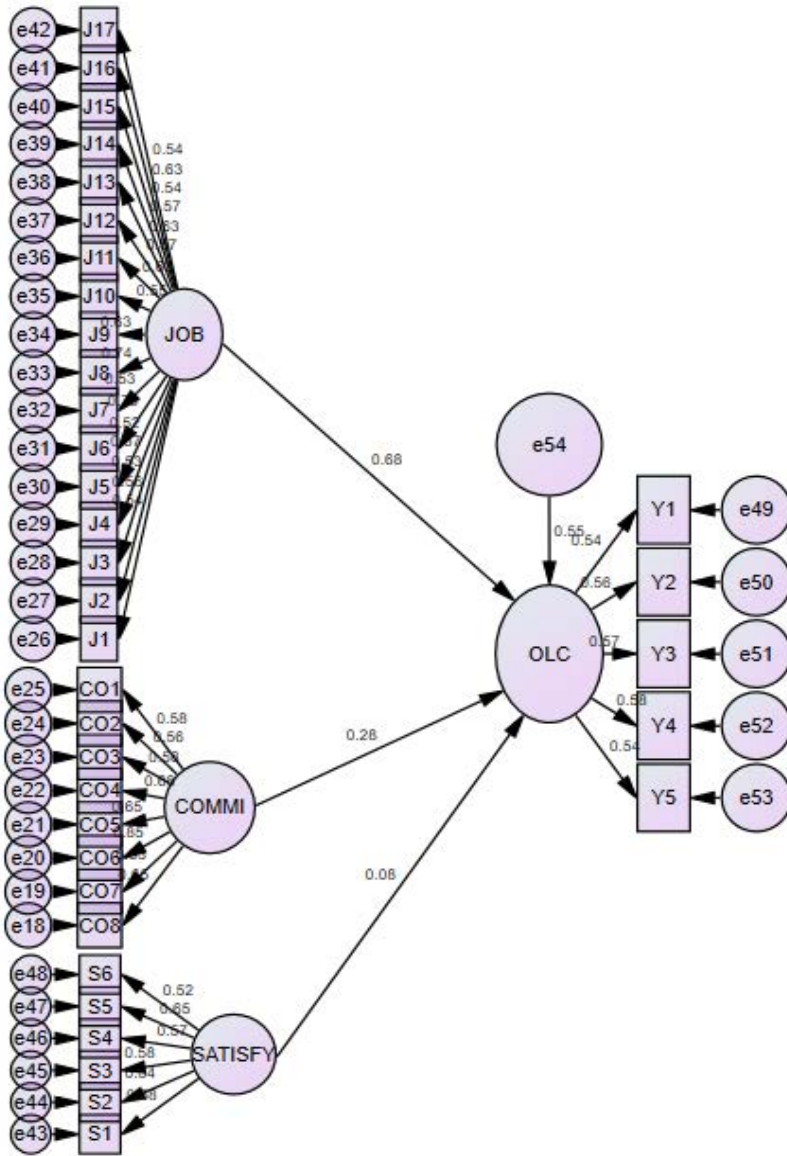
تجزیه و تحلیل مدل ساختاری

در بررسی مدل ساختاری، با انجام تحلیل مسیر، روابط بین سازه‌ها بررسی شد و از این طریق فرضیه‌های تحقیق آزمون شد. متغیر سرمایه اجتماعی با (SC) و ابعاد آن به ترتیب ساختاری، شناختی، رابطه‌ای با (X1,X2,X3) نشان داده شده‌اند. همچنین متغیر شادی در محل کار با (JOB) و ابعاد آن به ترتیب درگیری شغلی، تعهد عاطفی و رضایت شغلی با (M1,M2,M3) نشان داده شده‌اند و در نهایت متغیر قابلیت یادگیری سازمانی با (OLC) و ابعاد آن به ترتیب آزمایش پذیری، ریسک پذیری، تعامل با محیط خارجی، گفت‌وگو و تصمیم‌گیری مشارکتی با (Y1,Y2,Y3,Y4,Y5) نشان داده شده‌اند. متغیرهای پنهان در مدل عبارتند از متغیر سرمایه اجتماعی (متغیر مستقل برون‌زا)، شادی در محل کار (متغیر وابسته و مستقل)؛ قابلیت یادگیری سازمانی (متغیر وابسته نهایی).



شکل ۳. مدل ساختاری بررسی روابط بین متغیرهای اصلی و فرعی

Archive of SID



شکل ۴. ارتباط بین متغیرهای فرعی شادی در محل کار و قابلیت یادگیری

در جدول ۸ اثرات بین متغیرها و معنی‌داری این اثرات بر اساس شکل ۳ و ۴ نشان داده شده است.

جدول ۸. اثرات مستقیم و غیرمستقیم مدل ساختاری

وضعیت	مقدار بحرانی	اثر مستقیم ^۱	متغیر وابسته		متغیر مستقل
تأیید	۲۰۰۸۳	۰.۲۳*	قابلیت یادگیری سازمانی	←	سرمایه اجتماعی
تأیید	۶۰۹۱۷	۰.۵۱*	آزمایش‌پذیری	←	سرمایه اجتماعی
تأیید	۸۰۷۸۵	۰.۷۹*	ریسک‌پذیری	←	سرمایه اجتماعی
عدم تأیید	۰۰۰۸۳	۰.۰۵	تعامل با محیط خارجی	←	سرمایه اجتماعی
تأیید	۷۰۷۶۶	۰.۵۲*	گفت‌وگو	←	سرمایه اجتماعی
تأیید	۸۰۸۰۹	۰.۷۴*	تصمیم‌گیری مشارکتی	←	سرمایه اجتماعی
تأیید	۸۰۰۹۶	۰.۶۷*	شادی در محل کار	←	سرمایه اجتماعی
تأیید	۹۰۸۹۵	۰.۹۴*	درگیری شغلی	←	سرمایه اجتماعی
تأیید	۷۰۹۲۸	۰.۵۸*	تعهد عاطفی	←	سرمایه اجتماعی
تأیید	۱۰۰۱۴۹	۰.۸۰*	رضایت شغلی	←	سرمایه اجتماعی
تأیید	۱۰۰۹۰۱	۰.۸۹*	قابلیت یادگیری سازمانی	←	شادی در محل کار
تأیید	۱۰۰۳۶۴	۰.۶۸*	قابلیت یادگیری سازمانی	←	درگیری شغلی
تأیید	۵۰۵۰۱	۰.۲۸*	قابلیت یادگیری سازمانی	←	تعهد عاطفی
عدم تأیید	۱۰۰۴۹۰	۰.۰۸	قابلیت یادگیری سازمانی	←	رضایت شغلی

با توجه به مدل معادلات ساختاری، تمام فرضیات مورد تأیید قرار گرفته است به‌جز دو فرضیه رضایت شغلی بر قابلیت یادگیری سازمانی و سرمایه اجتماعی بر تعامل با محیط خارجی. جدول شماره ۸ یافته‌های تحلیل علی با استفاده از مدل معادلات ساختاری، برای آزمون فرضیه‌های تحقیق را نشان می‌دهد. در نرم‌افزار Amos، رد یا تأیید فرضیه‌ها با مقدار بحرانی (CR) و P نشان داده می‌شود. اگر شاخص CR بالاتر از ۱/۹۶ و P کمتر از ۰/۰۵ باشد نشان از وجود رابطه علی بین متغیرها است و فرضیه تأیید می‌شود. همان‌طور که مشاهده شد نتایج حاصل از این مدل در جدول بالا ارائه شده است. در جدول ۹ ضریب مسیر به همراه مقادیر معناداری (مقدار بحرانی) برای بررسی اثرات غیرمستقیم متغیرهای پژوهش گزارش شده است. با استفاده از نتایج این جدول می‌توان به بررسی نقش میانجی متغیر شادی در محل کار پرداخت.

جدول ۹. اثرات مستقیم و غیرمستقیم

اثرات			متغیر			
اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	متغیر وابسته	متغیر میانجی	متغیر مستقل	فرضیه
۶.۴۹۹	۴.۴۱۶	۲.۰۸۳	قابلیت	شادی در محل کار	سرمایه اجتماعی	۴
۰.۹۰	۰.۵۹	۰.۳۰	یادگیری سازمانی			

نتایج حاصل از بررسی اثرات غیرمستقیم و نقش میانجی متغیر شادی در محل کار نیز به صورت زیر است:

ضریب معناداری اثر غیرمستقیم میان سرمایه اجتماعی و قابلیت یادگیری سازمانی از طریق متغیر میانجی شادی در محل کار برابر با ۴.۴۱۶ است. بنابراین سرمایه اجتماعی، تأثیر معناداری روی قابلیت یادگیری سازمانی دارد. در نتیجه متغیر شادی در محل کار به عنوان متغیر میانجی در تأثیر دو متغیر فوق ایفای نقش دارد.

همچنین برای بررسی میانجیگری متغیر شادی در محل کار در رابطه بین سرمایه اجتماعی و قابلیت یادگیری سازمانی، از سه فرمول به صورت جداگانه استفاده شد. اولین فرمول، فرمول سوپل بود که رایج ترین روش برای تحلیل اثر غیرمستقیم و بررسی اثر میانجیگری است (۳۹، ۲۰۰۸). دومین فرمول، فرمول آرویان است. سومین فرمول نیز مربوط به مطالعه گودمن (۱۹۶۰) بود که معروف به همین نام است (۳۹، ۲۰۰۸). در صورتی که مقدار Z-Value در این آزمون ها بالاتر از ۱/۹۶ به دست آید و سطح خطا کمتر از ۰/۰۵ باشد، به معنای معناداری اثر میانجیگری است. نتایج بررسی اثر میانجیگری متغیر شادی در محل کار در جدول ۱۰ ارائه شده است. نتایج بیانگر معناداری اثر میانجیگری این متغیر در هر سه فرمول است.

جدول ۱۰. نتایج تحلیل اثر میانجیگری

تأیید/عدم تأیید	سطح خطا	مقدار معناداری	فرمول	متغیر میانجیگری
تأیید	۰.۰۴۷	۱۰.۷۰۵	سوپل	سکوت سازمانی (رابطه بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی)
تأیید	۰.۰۴۹	۱۰.۶۹۴	آرویان	
تأیید	۰.۰۴۷	۱۰.۷۱۶	گودمن	

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های این پژوهش، در ارتباط با تأثیر متغیرهای سرمایه اجتماعی و شادی در محل کار بر توسعه قابلیت‌های یادگیری سازمانی در بانک صادرات ایران، به جز دو فرضیه تمامی فرضیه‌ها مورد تأیید قرار گرفت. در ارتباط با تأثیر متغیر سرمایه اجتماعی بر قابلیت یادگیری سازمانی و تمامی ابعاد آن (آزمایش‌پذیری، ریسک‌پذیری، تعامل با محیط خارجی، گفت‌وگو و تصمیم‌گیری مشارکتی)، نتایج آزمون مدل‌یابی معادلات ساختاری نشان داد که سرمایه اجتماعی بر قابلیت یادگیری سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد و همچنین نتایج نشان داد که سرمایه اجتماعی بر ابعاد آزمایش‌پذیری، ریسک‌پذیری، گفت‌وگو و تصمیم‌گیری مشارکتی نیز تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج این فرضیه‌ها با نتایج پژوهش‌های ژیان و همکاران (۲۰۱۶)، سیمون لند (۲۰۱۲)، حسن‌زاده ثمرین (۱۳۹۲) و کریمی و همکاران (۱۳۹۲) همخوانی دارد. در واقع افزایش سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها فضای اعتماد و دوستی را افزایش داده و در پرتو این اعتماد و دوستی در سازمان، اعضای سازمان تمایل دارند قابلیت‌های مربوط به یادگیری سازمان را افزایش دهند به گونه‌ای که افراد تمایل دارند در تصمیمات خود ریسک‌پذیر باشند، با یکدیگر دائماً گفت‌وگو کنند، به صورت مشارکتی تصمیم‌گیری نمایند و دائماً مورد تشویق قرار می‌گیرند؛ اما در این پژوهش نتایج نشان داد که سرمایه اجتماعی بر تعامل با محیط خارجی تأثیری ندارد و نتایج این فرضیه برخلاف پژوهش کریمی و همکاران (۱۳۹۲) است که می‌توان این‌گونه تحلیل کرد که در سال‌های اخیر به دلیل مشکلات پیش‌آمده در بانک صادرات ایران و بالأخص جابه‌جایی زیاد مدیران ارشد، کارمندان این بانک تعامل خود را با محیط خارجی کاهش داده و در ارتباط با این موضوع به دلیل خارج شدن اطلاعات از سازمان، تمایل چندانی به ارتباط با محیط خارجی ندارند.

با توجه به فرضیه فوق و تأثیر بین متغیرها می‌توان پیشنهادهای زیر را بیان کرد:
 ✓ فراهم کردن زیرساخت‌های لازم از قبیل راه‌اندازی طرح صدای مدیرعامل به منظور ارتباط بیشتر مدیران ارشد اجرایی با کارمندان به منظور ایجاد فضای اعتماد که در نهایت به توسعه یادگیری افراد منجر شود.

✓ در نظر گرفتن یک تیم اجرایی متخصص و پیگیر به منظور فعال کردن صندوق پیشنهادها و انتقادات به منظور اینکه ایده‌ها و نقطه نظرات اعضای سازمان به گوش مدیران عالی برسد.

Archive of SID

- ✓ راه‌اندازی کارگروه‌های چندگانه و متشکل از مدیران و کارشناسان به منظور ایجاد فضای تصمیم‌گیری مبتنی بر مشارکت
- ✓ برگزاری دائمی دوره‌های آموزشی در زمینه افزایش اعتماد سازمانی و حمایت اعضا از یکدیگر برای توسعه قابلیت یادگیری
- ✓ اطلاع‌رسانی دائمی در مورد رسالت‌ها و اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت سازمان که فضای گفت‌وگو را در سازمان افزایش می‌دهد و در نهایت به یادگیری خواهد منجر شد.
- ✓ تأکید مدیران ارشد بر تعامل بیشتر کارمندان با محیط خارجی به منظور دریافت اطلاعات رقابت‌پذیر و اشاعه فرهنگ این بانک به محیط که در نهایت باعث افزایش یادگیری می‌شود.
- نتایج آزمون فرضیه‌ها در ارتباط با تأثیر سرمایه اجتماعی بر شادی در محل کار در بانک صادرات ایران نشان داد که سرمایه اجتماعی بر تمامی ابعاد شادی در محل کار (درگیری شغلی، تعهد عاطفی و رضایت شغلی) تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج این فرضیه با یافته‌های پژوهش‌های بارتولینی و ساراسینو (۲۰۱۴)، حمیدی‌زاده و همکاران (۱۳۹۵) و لانج و همکاران (۲۰۱۰) همخوانی و مطابقت دارد. در واقع می‌توان این‌گونه بیان کرد که از آنجایی که رضایت شغلی، درگیری شغلی و تعهد عاطفی از ابعاد تشکیل‌دهنده شادی در محل کار هستند، سرمایه اجتماعی با تقویت این مؤلفه‌ها موجب می‌شود افراد در سازمان شاد باشند. سرمایه اجتماعی با ایجاد فضای مشارکت و اعتماد و پویایی‌های گروهی، باعث می‌شود که افراد دائماً از اینکه عضو سازمانی هستند احساس خوبی داشته باشند، دائماً بر انجام کارها و اهداف خود تأکید کنند و در نهایت از شغل و سازمان خود راضی باشند.
- با توجه به توضیحات فوق می‌توان پیشنهادها را زیر را بیان کرد:
- ✓ اندازه‌گیری دوره‌ای میزان رضایت شغلی کارمندان یکی از عوامل مهمی است که می‌توان توسط این طرح، عوامل ایجاد نارضایتی را شناسایی و بر شادی محیط کار افزود.
- ✓ تأکید مدیران ارشد سازمان بر توسعه فرهنگ سازمانی ارزش‌مدار در تمامی سطوح سازمان به‌گونه‌ای که تمامی اعضای سازمان ارزش لازم خود را داشته باشند.
- ✓ تعریف کارها و وظایف هدفمند به‌گونه‌ای که در پایان اعضای سازمان بتوانند بر اساس این وظایف ارزش‌گذاری شوند و به‌گونه‌ای نباشد که احساس ائتلاف وقت در سازمان شکل گیرد.
- ✓ تقسیم درست وظایف متناسب با توانایی افراد در محل کار به‌گونه‌ای که هر کدام از اعضای سازمان به انجام وظایف خود پایبند بوده و به دلیل درگیری شغلی مناسب، از شرایط شغلی خود راضی باشند.

Archive of SID

✓ ایجاد یک تصویر مناسب از سازمان در جامعه و در میان مشتریان به‌گونه‌ای که افراد از اینکه به چنین سازمانی تعلق دارند، حس خوبی داشته باشند.

✓ مورد تشویق قراردادن کارکنان بانشاط در سطح سازمان و انعکاس این موضوع در نشریه‌های داخلی و ویژه.

همچنین نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان داد که متغیر شادی در محل کار تأثیر مثبت و معناداری در توسعه قابلیت‌های یادگیری سازمانی در بانک صادرات ایران دارد. همچنین نتایج نشان داد که ابعاد درگیری شغلی و تعهد عاطفی تأثیر مثبت و معناداری بر توسعه قابلیت‌های یادگیری سازمانی دارند. نتایج این فرضیه‌ها با نتایج پژوهش‌های سالاس-والینا و همکاران (۲۰۱۷)، تیرلی و گوو (۲۰۱۵) و باکر و همکاران (۲۰۱۲) مشابهت دارد. در واقع به هر میزانی که افراد خود را جزئی از سازمان خود بدانند و به سازمان خود افتخار کنند و به هر میزانی که از انجام وظایف خود احساس لذت کنند، سرعت یادگیری آن‌ها نیز در مسائل مختلف افزایش خواهد داشت و عمدتاً در تصمیمات خود ریسک‌پذیری بیشتری داشته و کارها را به‌صورت مشارکتی در قالب گفتگوهای مناسب و منطقی انجام خواهند داد؛ اما نتایج این تحقیق نشان داد که رضایت شغلی تأثیر معناداری بر قابلیت‌های یادگیری سازمانی نداشته که با نتایج پژوهش‌های درگاهی و همکاران (۱۳۹۴) و ملکی و همکاران (۱۳۹۲) در تضاد است. اینکه در بانک صادرات ایران با توجه به محدوده این تحقیق، رضایت شغلی میزان قابلیت‌های یادگیری سازمانی را بهبود نمی‌دهد می‌تواند ناشی از این باشد که بانک صادرات ایران در سال‌های گذشته بیشترین جابه‌جایی مدیران ارشد را داشته و به دلیل این جابه‌جایی و تغییر در هدف‌گذاری‌ها عمدتاً فضای یادگیری در این بانک به مقدار زیادی کاهش یافته است. از سوی دیگر نرخ بازنشستگی افراد در این بانک در سال‌های اخیر با روند افزایشی همراه بوده که موجبات فشاری کاری به نیروهای موجود را فراهم آورده و با وجود رضایت شغلی اما فرصت لازم برای یادگیری توسط اعضای سازمانی موجود فراهم نشده است.

با توجه به موارد فوق می‌توان پیشنهادها زیر در بانک صادرات ایران را اجرایی کرد:

✓ سنجش دوره‌ای میزان رضایت شغلی و تأکید بر بهبود نسبت رضایت شغلی در این بانک

✓ استفاده مناسب از ابزارهای روابط عمومی به‌منظور ایجاد جو مثبت‌اندیشی در بانک

در مورد آینده مطلوب این بانک

✓ فراهم کردن برنامه‌ها و اردوهای تفریحی در قالب مسابقات ورزشی و سهیم کردن

خانواده‌ها در این امور شادی‌آفرین

Archive of SID

✓ توسعه و تقویت پرداخت‌های عملکردی در قالب کارانه بر اساس رشد منابع پایدار
 ✓ برگزاری همایش‌های دائمی و تشریح برنامه‌ها و به اشتراک‌گذاری اطلاعات اساسی
 به منظور افزایش فضای اعتماد
 ✓ اصلاح و تقویت سیستم پاداش، حقوق و دستمزد در سراسر بانک در مقایسه با سایر
 رقبا و سایر صنایع مشابه
 ✓ برقراری تعادل میان زندگی شخصی و کاری کارمندان به گونه‌ای که فضای استرس
 بانک تا حدودی کاهش یابد.

این پژوهش نیز همچون سایر پژوهش‌ها با محدودیت‌هایی همراه است که می‌توان
 این محدودیت‌ها را به‌عنوان راهنمایی برای پژوهش‌های آتی و سایر محققان در نظر گرفت.
 اول اینکه این پژوهش فقط در استان تهران انجام شد به گونه‌ای که پیشنهاد می‌شود در
 پژوهش‌های آتی این تحقیق با سایر استان‌ها و شهرهای داخل کشورمان از طریق شعب
 گسترده بانک صادرات ایران انجام و نتایج آن‌ها با یکدیگر مورد مقایسه قرار گیرد. دوم اینکه
 نحوه گردآوری داده‌ها در این پژوهش به صورت پرسشنامه (طیف لیکرت) بوده و می‌توان نظر
 مدیران ارشد این بانک را با استفاده از مصاحبه‌های عمیق بررسی و تحلیل کرد. سوم اینکه
 اثر سایر متغیرهای تعدیل‌گر از قبیل رکود اقتصادی و اندازه بانک در این تحقیق مورد بررسی
 قرار نگرفت که پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی بدان‌ها توجه شود.

منابع

- الوانی، مهدی و سید نقوی، میرعلی. (۱۳۸۰). سرمایه اجتماعی: مفاهیم و نظریه‌ها، فصلنامه مطالعات
 مدیریت، شماره ۳۳ و ۳۴، صص ۳-۲۶.
- حسن زاده ثمرین، تورج؛ حسن زاده، محمدصادق و قلی زاده بی بالانی، تورج. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر سرمایه
 اجتماعی بر یادگیری سازمانی (مورد مطالعه: اداره کل ورزش و جوانان استان گیلان)، مدیریت سرمایه
 اجتماعی، دوره یک، شماره ۱، صص ۱۰۱-۱۱۸.
- حمیدی زاده، علی؛ رشیدی، علی اصغر و سلطانی نژاد، نیما. (۱۳۹۵). شکل‌گیری رفتارهای شهروندی سازمانی
 بر مبنای انگیزه عملکرد خدمت محور، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان
 بانک‌های دولتی شهر کرمان)، مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۳، شماره ۲، صص ۲۳۳-۲۵۰.
- درگاهی، حسین؛ کاکه مهم، ادریس؛ سخنور، مبین و اکبری، امین. (۱۳۹۴). مطالعه ارتباط بین قابلیت
 یادگیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان در بیمارستان‌های شهر تهران، مجله دانشکده پیراپزشکی
 علوم پزشکی تهران (پی‌اورد سلامت)، دوره ۹، شماره ۵، صص ۴۳۵-۴۴۵.

Archive of SID

رضایی منش، بهروز و نوربخش، مهدی. (۱۳۸۸). عوامل مؤثر بر ایجاد سازمان یادگیرنده، *فصلنامه مطالعات مدیریت صنعتی* (۱۳)، ۱۴۶-۱۲۳.

سیدجوادی‌ن، سیدرضا؛ حسنگلی پور، طهمورث و آسترکی، سامان. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر شادی بر سلامت اداری با اثر میانجی کیفیت زندگی کاری کارکنان، *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، سال پنجم، شماره ۲ (شماره پیاپی ۱۸)، صص ۱-۲۴.

شوماخر، رندال؛ ای، ولومکس و ریچارد، جی. (۱۳۸۸). *مقدمه‌ای بر مدلسازی معادله ساختاری*. ترجمه وحید قاسمی. چاپ اول، تهران: انتشارات جامعه شناسان.

شهلائی، ناصر و خیراندیش، مهدی. (۱۳۸۹). ارزیابی میزان آمادگی سازمان‌های فعال در صنعت هوانوردی برای تبدیل آن‌ها به سازمان یادگیرنده، *فصلنامه مهندسی هوانوردی*، سال دوازدهم، ش ۲، صص ۶۵-۷۳. علامه، سید محسن و مقدمی، مهدی. (۱۳۸۹). بررسی رابطه میان یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: واحد نیرو محرکه شرکت ایران خودرو)، *پژوهشنامه مدیریت اجرایی علمی*، دوره ۱۰، شماره ۳۸، صص ۷۵-۱۰۰.

فانی، علی اصغر و آقازارتی، مهدی. (۱۳۹۲). شناسایی مولفه‌های شادی فردی و سازمانی و سنجش وضعیت این مولفه‌ها، *فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی*، دوره یازدهم، شماره ۱، صص ۶۹-۸۶. فیضی، کامران و رونقی، محمدحسین. (۱۳۹۰). ارزیابی سرمایه‌های فکری و اجتماعی شرکت‌های رتبه بندی شده توسط شورای عالی انفورماتیک ایران، *فصلنامه علمی پژوهشی پژوهشگاه علوم و فن آوری اطلاعات*، ایران، دوره ۱، شماره ۲، صص ۱۸۹.

کریمی، فریبا؛ احمدی دستجردی، سمیه و رجایی پور، سعید. (۱۳۹۲). الگوی ساختاری روابط بین سرمایه اجتماعی و قابلیت یادگیری سازمانی با نوآوری کارکنان، *مدیریت بهره‌وری*، سال هفتم، شماره ۲۷، صص ۱۶۵-۱۸۲.

مایلینز (۲۰۰۷)، *مدیریت و رفتار سازمان*، ترجمه سروری، محسن، تهران، انتشارات سمت. ملکی، حمید؛ فقیهی، محمد و حامدی، مرضیه. (۱۳۹۲). بررسی تأثیرپذیری یادگیری سازمانی از رضایت شغلی بر اساس منغیرهای شغلی و سازمانی (بررسی موردی، کارکنان دانشگاه علوم پزشکی سمنان)، *دوفصلنامه مدیریت و برنامه ریزی در نظام‌های آموزشی*، دوره ۶، شماره ۱۰، صص ۷۴-۸۷. منظور، داود و یادی پور، مهدی. (۱۳۸۷). سرمایه اجتماعی عامل ایجاد توسعه اجتماعی و اقتصادی، *مجله راهبرد یاس*، دوره ۱۵، صص ۱۶۲-۱۴۰.

نجاری، رضا؛ ضماهنی، مجید؛ آذر، عادل و معارفی، فاطمه. (۱۳۹۴). سنجش مدل سازمان شاد در دانشگاه‌های پیام نور استان خوزستان، *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، سال چهارم، شماره ۲ (شماره پیاپی ۱۳)، صص ۷۷-۹۸.

Argote, L. (2011). "Organizational learning research: past, present and future", *Management Learning*, 42(4), pp. 439-446.

Bakker, A.B. Demerouti, E. & Brummelhuis, L.L. (2012). "Work engagement, performance, and active learning: The role of conscientiousness", *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 555-564.

Archive of SID

- Bartolini, S. & Sarracino, F. (2014). Happy for how long? How social capital and economic growth relate to happiness over time, *Ecological Economics*, 108, 242-256.
- Boeri, M. Gardner, M. Gerken, E. Ross, M. & Wheeler, J. (2016), "I don't know what fun is": examining the intersection of social capital, social networks, and social Recovery. *Drugs and Alcohol Today*, 16(1), 95-105.
- Byrne, b. m. (2010). *Structural Equation Modeling With AMOS: Basic Concepts, Applications and Programming*, psychology press.
- Chiva, R. & Alegre, J. (2009). "Organizational learning capability and job satisfaction: an empirical assessment in the ceramic tile industry", *British Journal of Management*, 20(3), pp. 323-340.
- Chiu, C.M. Hsu, M.H. & Wang, E. T. G. (2006). Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories. *Decision Support Systems*, 42(3), 1872-1888.
- Fisher, C. (2010). „Happiness at work“, *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384-412.
- Fang, C.H. Chang, S.T. & Chen, G.L. (2011). "Organizational learning capability and organizational innovation: the moderating role of knowledge inertia", *African Journal of Business Management*, 5(5), 1864-1870.
- Golmoradi, R. & Ardabili, F. (2016). The Effects of Social Capital and Leadership Styles on Organizational Learning, *3rd International Conference on New Challenges in Management and Business: Organization and Leadership*, 230, 372-378.
- Gomez, J.P; Lorent, C.J. & Valle Caprera, R. (2005). Organizational learning capability: A proposal of Measurement, *Journal of business research*, 58, pp.715-725.
- Hasson, H. Schwarz, U.V.T. Holmstrom, S. Karanika-Murray, M. & Tafvelin, S. (2016). Improving organizational learning through leadership training. *Journal of Workplace Learning*, 28(3), 115-129.
- Hult, G.T.M. & Ferrell, O.C. (1997). Global organizational learning capability in purchasing: construct and measurement, *Journal of Business Research*, 40, 97-111.
- Hoffman, J.. Hoelesher, M. & Sheriff, K. (2005). Social capital knowledge management, and sustained superior performance. *Journal of knowledge management*, 9 (3), 93-100.
- Hair, Jr. J. F. Black, W. C. Babin, B. J. Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice.
- Jian, Z.Q. Osman, M.A. & Li, L. (2016). A study on the relationships among social capital, market orientation, organizational learning and service innovation performance. *13th International Conference on Service Systems and Service Management*.
- Leung, A. C. Kier, T. Fung, L. Fung & R. Sproule (2010). Searching for Happiness: The Importance of Social Capital. *Journal of Happiness Studies*.

Archive of SID

- Lyles, M.A. (2016). Leveraging Organizational Learning and Alliances in Complex and Changing Business Environments. *Global Entrepreneurship: Past, Present & Future, Published online*, 5-17.
- Mallén, F. Chiva, R. Alegre, J. & Guinot, J. (2015). Are altruistic leaders worthy? The role of organizational learning capability, *International Journal of Manpower*, 36(3), 271-295.
- Mayer, Michael C. J. Stadler, Christian, & Hautz, Julia (2014). The relationship between product and international diversification: the role of experience. *Strategic Management Journal*, 22-96.
- Mbengue, A. & Sané, S. (2013). Organizational learning capability: theoretical analysis and empirical study in the context of official development aid project teams, *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 30(1), 26-39.
- Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *The Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
- Örtenblad, A. (2013). "What do we mean by 'learning organization'?", in Örtenblad, A. (Ed.), *Handbook of Research on The Learning Organization: Adaptation and Context*, Elgar, Cheltenham, pp. 22-34.
- Prieto, I.M. & Revilla, E. (2006). "Assessing the impact of learning capability on business performance: empirical evidence from Spain", *Management Learning*, 37(4), 499-522.
- Pryce, J. & Lindsay, J. (2014). What happiness at work is and how to use it", *Industrial and Commercial Training*, 46(3), 130-134.
- Salas-Vallina, A. López-Cabrales, A. & Joaquin, a. (2017). On the road to happiness at work (HAW): transformational leadership and organizational learning capability as drivers of HAW in a healthcare context. *Personnel Review*, 46(2), 314-338.
- Semedo, A.S. Coelho, A. & Ribeiro, N. (2017). Authentic leadership and creativity: the mediating role of happiness, *International Journal of Organizational Analysis*, 25(3), 1-46.
- Simon Land, A. & Malte, B. (2012). Top management's social capital and learning in new product development and its interaction with external uncertainties, *Industrial Marketing Management*, 41, 521-530.
- Tirelli, A. & Goh, S.C. (2015). The relationship between trust, learning capability, affective organizational commitment and turnover intentions, *International Journal of Human Resources Development and Management* 15(1).
- Valask, J. Reinehr, SH. & Malucelli, A. (2017). An ontology to support the classification of learning material in an organizational learning environment: an evaluation. *Interactive Technology and Smart Education*, 14(1), 1-33.
- Van Grinsven, M. & Visser, M. (2011). "Empowerment, knowledge conversion and dimensions of organizational learning", *The Learning Organization*, Vol. 18 No. 5, pp. 378-391.

Archive of SID

- Visser, M. (2016). Organizational learning capability and battlefield performance: The British Army in World War II, *International Journal of Organizational Analysis*, 24(4), 573-590.
- Zhou, T. (2016). Examining social capital on mobile SNS: The effect of social support. *Program*, 50(4), 367-379.
- Yan Yu. Jin-Xing Hao. Xiao-Ying Dong. & Mohamed Khalifa, (2013). “A multilevel model for effects of social capital and knowledge sharing in knowledge-intensive work teams”, *International Journal of Information Management*, 33, 780– 790.