

شناسایی، چارچوب‌دهی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر جابجایی شغلی در شعب بانک توسعه صادرات

محسن جاجرمی‌زاده^۱، مصطفی غریبی^۲، امین نیکبخت^۳*

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۷/۰۷؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۰۹)

چکیده

گردش شغلی نوعی آموزش شغلی است که در آن یک کارمند برای به دست آوردن طیف وسیعی از اطلاعات، مهارت‌ها و شایستگی‌های در محل کار تشویق می‌شود. هدف از این پژوهش، شناسایی، چارچوب‌دهی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر گردش شغلی در شعب بانک توسعه صادرات هست. تحقیق حاضر از نظر هدف به‌عنوان یک تحقیق کاربردی در نظر گرفته می‌شود. از نظر ماهیت داده‌ها، کمی است. از نظر منطق، استقرایی و افق زمانی آن مقطعی است و در محیط واقعی و غیرآزمایشگاهی انجام شده است. به لحاظ روش گردآوری داده‌ها، توصیفی است. جامعه آماری شامل، گروه اول خبرگان که با روش نمونه‌گیری قضاوتی در دسترس و با قاعده اشباع با ۱۲ نفر، نظرات به اجماع رسید. گروه دوم، کارمندان شعب می‌باشند که با استفاده از جدول مورگان ۲۷۰ نمونه تخمین زده شد و با روش نمونه‌گیری غیرتصادفی انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه بهترین - بدترین فازی و پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار لینگو و آزمون پیرسون با استفاده از نرم‌افزار spss استفاده شده است. ابتدا با مرور ادبیات ۳۷ عامل به‌عنوان عوامل مؤثر بر گردش شغلی شناسایی و استخراج شد که درنهایت با استفاده از روایی محتوایی از نظر خبرگان ۱۵ عامل نهایی شد. مهم‌ترین عوامل عبارت‌اند از: علاقه به افزایش مهارت‌های شغلی، پیشرفت شغلی، همراهی خانواده، اجبار قانونی برای مدیران، وضعیت آب‌وهوایی مناطق، مسئولیت‌های قبل و حین جابجایی، متأهل بودن و ... نتایج آزمون پیرسون نشان داده است که بین عوامل نهایی و گردش شغلی روابط معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: منابع انسانی، کارکنان، گردش شغلی، بانک.

^۱ استادیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور شیراز، ایران m.jajarmizadeh@yahoo.com

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور شیراز، ایران.

^۳ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه شیراز، ایران (نویسنده مسئول) nikbakhtamin@gmail.com

مقدمه

امروزه داشتن کارکنان و مدیران انعطاف‌پذیر، ماهر و چند مهارته، شاید برای هر سازمانی و به‌طور کلی برای هر سیستمی یک آرزو باشد؛ وجود این‌گونه افراد در جریان فعالیت‌های هر مجموعه‌ای می‌تواند موجبات تسهیل و تسریع در امور و صرفه‌جویی در زمان و حتی در منابع را فراهم آورد (اوریگو و پاگانی^۱، ۲۰۰۸: ۵۴۲). تمرکز بر شغل به‌صورت مستمر و مداوم توسط فرد از نشانه‌های ثبات شغلی است که این تمرکز به یکنواختی، فرسودگی، خستگی، کسالت کارکنان و از دست دادن انگیزش شغلی و کاری منجر می‌شود (عامری و طاهری، ۱۳۹۷: ۱۶۵). یکی از بهترین روش‌ها در مؤسسات برای کمک به کارکنان خود به‌منظور بهبود اشتیاق، انگیزه کاری و عملکرد، تهیه برنامه‌های آموزش و یادگیری کارآمد در محل کارشان هست؛ یکی از این روش‌های آموزشی که در بانک‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، گردش شغلی است (راوی کومار و همکاران^۲، ۲۰۲۰: ۲۴). هدف از سیاست گردش شغلی در مؤسسات به‌خصوص بانک‌ها این است که به کارکنان این امکان را می‌دهد تا دانش، مهارت‌های جدید و درک گسترده‌ای از کارها را توسعه دهند و از سطح فعلی شایستگی‌ها، دانش و مهارت‌های خود به‌نحو احسن استفاده کنند (مُحدزین^۳، ۲۰۱۵: ۲۶). گردش شغلی از جمله راهکارهایی است که در حوزه منابع انسانی برای داشتن نیروهای ماهر، بانگیزه و خلاق مطرح می‌شود و فرآیندی است که طی آن کارکنان یک سازمان در سطوح مختلف به‌صورت جابجایی انجام وظیفه می‌کنند. به‌واسطه این کار، افراد با مشاغل بیشتری آشنا شده و در کار خود از تنوع بالاتری برخوردار می‌شوند و به عضو مناسبی از سازمان تبدیل شده و انگیزه‌ی کار در آن‌ها تقویت می‌شود (دمروتی و کروپانزانا^۴، ۲۰۱۰: ۱۸۵؛ باکر و شاوفلی^۵، ۲۰۰۸: ۱۵۱؛ یو و ژانگ^۶، ۲۰۲۰: ۱۸۰). اگر بتوان افراد را در مشاغل هم‌خانواده و همگون که با آن‌ها آشنایی دارند، جابجا کرد، گردش شغلی ایجاد می‌شود به‌واسطه این کار افراد با مشاغل بیشتری آشنا شده و در کار خود از تنوع بالاتری برخوردار می‌گردند، به عضو مناسبی از سازمان تبدیل شده و انگیزه کار در آنان تقویت می‌شود. گردش شغلی در صورتی که اجرا شود می‌تواند بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت یا منفی می‌گذارد (الورانسولا^۷، ۲۰۰۰: ۹۸؛ کویژیر و همکاران^۸، ۲۰۰۴: ۸۷). یک محیط با گردش شغلی با وظایف پیچیده و مختلف کاری منجر به کارکنان چندمهارتی می‌شود که می‌توانند تنوع محصول را کنترل کنند (هاچدروفرا^۹ و همکاران، ۲۰۱۸: ۱۰۴) و همچنین باعث افزایش بهره‌وری آن‌ها شود (میکالس و همکاران^{۱۰}، ۲۰۱۳: ۱۸۸). امروزه به‌روزرسانی دانش و مهارت‌های کارکنان، مجهز کردن آن‌ها به آخرین و ویژه‌ترین مهارت‌ها، بهبود بهره‌وری و عملیات ارزش‌افزوده، مانع از منسوخ شدن مهارت‌های کارکنان و باعث ارتقای فرهنگ آموزش در میان این افراد می‌شود که خود از مهم‌ترین اهداف راهبردی کشورهای توسعه‌یافته است. گردش شغلی، منجر به افزایش فرصت‌های

1. Origo & Pagani

2. Ravikumar, et al

3. Mohd Zin

4. Demerouti E & Cropanzano

5. Bakker & Schaufeli

6. Yu & Zhang

7. Olorunsola

8. Kuijer, et al

9. Hochdörffer

10. Michalos, et al

یادگیری و ایجاد فرصت‌های یادگیری از عوامل افزایش رضایت شغلی کارکنان محسوب می‌شود و می‌توانند با برنامه‌ریزی صحیح در جابجایی‌ها علاوه بر رفع مشکلات نیروی انسانی، باعث افزایش نگرش مثبت کارکنان نسبت به شغل و سازمان گردند و رفتارهای سازمانی نامطلوب (مانند ترک خدمت، غیبت و کم‌کاری) را کاهش دهند؛ بنابراین به‌وضوح روشن است که گردش شغلی تنها یک آرمان نیست بلکه امری ضروری و انکارناپذیر است (عبدآونگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۰: ۷۹؛ ولز^۲ و همکاران، ۲۰۱۰: ۳۱۵؛ خسروی و غضنفری، ۱۳۹۴: ۵۱۹). در واقع گردش شغلی یک کنترل اداری است که اثرات مثبت زیادی در محل کار دارد از جمله، فرصت‌های آموزشی برای نیروی کار، از بین بردن خستگی و یکنواختی کارهای تکراری و ساده، برای به حداکثر رساندن کارایی گردش شغلی، یک طرح مناسب باید بر اساس سطوح کار و ویژگی‌های هر کار انجام شود (یون^۳ و همکاران، ۲۰۱۶: ۹). گردش شغلی به‌عنوان یک رویکرد سازمانی توسط صنایع مختلف به‌منظور کاهش ریسک‌پذیری در کار فیزیکی و یکنواختی به‌کار رفته است (موسوی و همکاران، ۲۰۱۹: ۱۳۷-۱۳۶؛ هاجدروف و همکاران، ۲۰۱۸: ۱۰۴). گردش شغلی در مؤسسات و سازمان‌ها، وقتی عدم اطمینان در مورد بهره‌وری و سودآوری افراد مختلف در مشاغل مختلف وجود دارد، در جایی که شرکت‌ها فناوری‌های جدید را پذیرفته‌اند، چرخش شغل می‌تواند به‌عنوان ابزاری برای اطمینان از کارکنان مهارت‌های لازم برای فن‌آوری‌های جدید استفاده شود. در آخر، چرخش شغل برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد فعالیت‌های مختلف کارمندان در سازمان استفاده می‌شود (محدزین، ۲۰۱۵). بانکداری یکی از مهم‌ترین مشاغل در سراسر جهان است که نقش بسیار مهمی در تقویت ساختار مالی و اقتصادی هر کشور دارد و به توسعه اقتصادی کشورها کمک می‌کند (راوی کومار و همکاران، ۲۰۲۰: ۲۴) با توجه به ثبات شغلی در اکثر بانک‌ها، امروزه مهم‌ترین نگرانی این مؤسسات ایجاد انگیزه در کارکنان، افزایش تعهدات و مشارکت شغلی آن‌ها به‌منظور رسیدن به نتایج موردنظر هست (محسان^۴ و همکاران، ۲۰۱۲: ۷۱۱۵). از آنجایی که بانک‌های اکثر خدمات مشابهی ارائه می‌دهند به نظر می‌رسد با رقابت زیادی روبرو هستند بنابراین از راه‌های مختلفی بر روی کارکنان خود سرمایه‌گذاری می‌کنند تا از ترک شغل توسط آن‌ها جلوگیری شود در غیر این صورت ضررهای زیادی را متحمل می‌شوند (راگل و راگل^۵، ۲۰۱۷: ۲)؛ اما با وجود این همه تفاسیر امروز بانک توسعه صادرات به دلایل زیادی از لحاظ گردش و جابجایی شغلی در شرایط مناسبی قرار ندارد و باعث بروز مشکلات زیادی در شعب این بانک شده است. استفاده از گردش شغلی در بانک‌ها می‌تواند منجر به افزایش تجربه‌کاری در مشاغل، وفاداری کارکنان، ایجاد انگیزه، تعهد و مشارکت شود همچنین تبادل دانش میان کارکنان در شغل‌های مختلف، قرار گرفتن کارکنان در شرایط و امکانات مختلف، افزایش انعطاف‌پذیری و سازگاری کارکنان، افزایش درک کارکنان از فرهنگ کاری و بهبود عملکرد و کارایی در آن‌ها در شغل‌های مختلف می‌شود. عدم وجود نظام گردش شغلی کارآمد در شعب بانک توسعه صادرات ایران به‌منظور بهره‌برداری از مزایای قابل توجه آن، به‌خوبی می‌تواند توجیه‌کننده مسئله تحقیق حاضر باشد؛ بنابراین با توجه به اهمیت این مساله و از آنجایی که در این زمینه مهم پژوهش اندکی صورت گرفته و همچنین نیاز

1. Abd Awang

2. Wells

3. Yoon

4. Mohsan

5. Ragel

سازمان‌ها خصوصاً بانک‌ها در این زمینه مهم، محقق به دنبال پاسخ به این سؤال است که عوامل مؤثر برگردش شغلی در بانک توسعه صادرات کدامند؟

مبانی نظری پژوهش

مفهوم گردش شغلی یا جابجایی کارکنان

منابع انسانی اعم از کارکنان و مدیران، با ارزش‌ترین سرمایه‌های هر سازمانی محسوب می‌شوند و رسالت سازمان باید دادن فرصت مناسب برای رشد و بهره‌وری آنان باشد (شجاعی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۶۱). در عصر جهانی‌شدن و پیشرفت سریع فناوری، سرمایه‌ی انسانی به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها قلمداد شده است. سرمایه‌ی انسانی، مجموعه‌ای از مهارت‌ها، دانش و ویژگی‌های عمومی افراد در سازمان است و می‌تواند نشان‌دهنده‌ی استعداد انجام کار امروز و ظرفیت کار فردا باشد، لذا در بهره‌وری فردی، سازمان از مجموعه استعدادها و توانایی‌های بالقوه فرد برای پیشرفت سازمان استفاده می‌کند و با به فعلیت درآوردن نیروهای بالقوه و استعدادهای شگرف در جهت سازندگی، موجب پیشرفت فرد و همسویی با سازمان خواهد شد (سلطانی و سلیمان‌تبار، ۱۳۹۴: ۵۲). در سه دهه گذشته منابع انسانی برای اهداف استراتژی‌های تجاری بااهمیت شده‌اند (مکی و جناری^۱، ۲۰۱۹: ۸۰۶). با توجه به توسعه و تنوع محصولات و خدمات شرکت‌ها و نیز رقابت شدید در بازارهای هدف، موفقیت نهایی و حتی گاهی بقای سازمان‌ها منوط به توانایی سازمان‌ها در استفاده از قابلیت‌های موجود و کشف فرصت‌های جدید است تا بتواند نوعی مزیت رقابتی برای سازمان خلق کند. سازمان‌ها باید به‌اندازه کافی انعطاف‌پذیر بوده تا هم تهدیدات غیرقابل‌پیش‌بینی و هم فرصت‌های پیش‌رو را مدیریت نمایند (طهماسبی و همکاران، ۱۳۹۷: ۷۶)؛ بنابراین یکی از روش‌های توسعه منابع انسانی در سازمان‌ها، گردش شغلی است. منظور از گردش شغلی، تغییر شکل کارمند - مدیر است که به اشکال ترفیع، تنزیل درجه، استعفا و بازنشستگی، اخراج و بر اساس قوانین و مقررات صورت می‌گیرد. چرخش شغلی اشاره به جنبش منظم کارمندان از یک شغل به شغل دیگر و یا هرگونه تغییر در تخصیص، محتوای کار و یا بخش در درون سازمان است همچنین می‌توان آن را یک تغییر سیستماتیک در کارمند دانست که به‌وسیله انتقال وی بین مناطق مختلف مسئولیت به‌منظور افزایش تجربه کارکنان در کار تصور کرد (زین^۲ و همکاران، ۲۰۱۳: ۱۳۶). گردش شغلی، آموزش ضمن خدمت نیز نامیده شده است؛ یعنی این‌که کارمند یک واحد یا یک بخش می‌تواند مهارت‌های شغلی مختلفی را در طول یک دوره زمانی مشخص آموزش ببیند، لذا می‌تواند به‌عنوان روشی عملی برای غنی‌سازی و توسعه شغلی در نظر گرفته شود (عزیزی^۳ و همکاران، ۲۰۱۰: ۷۰). گردش شغلی شامل انواع ترفیع، تنزیل درجه، انتقال و تغییر محل خدمت، تعلیق خدمتی، بازنشستگی، اخراج و استعفا و همچنین به‌صورت گردش درون‌سازمانی (فرد در درون سازمان شغل خود را تغییر دهد)، گردش بین سازمانی (کارمند سازمان خود را تغییر دهد)، گردش درون حرفه‌ای (افراد درون حرفه خود جابه‌جا می‌شوند)، گردش بین حرفه‌ای (افراد همراه با گردش، حرفه‌شان را نیز تغییر می‌دهند)، در نظر گرفته می‌شود. گردش شغلی ازجمله تدابیر مدیریتی در حوزه‌ی مدیریت منابع انسانی است که موضوع آن با جابجایی کارکنان در مشاغل

^۱. Macke & Genari

^۲. Zin

^۳. Azizi

گوناگون بانگیزه‌های مختلف به‌طور مشروط و اقتضایی انجام می‌گیرد. این تدبیر چنانکه با برنامه‌ریزی صحیح انجام شود در سه بعد نظام مدیریت منابع انسانی یعنی: بهسازی، نگهداری و کاربرد مؤثر نیروی انسانی سازمان می‌تواند مفید واقع شود. علاوه بر این، چنانچه کارکنان گردش شغلی را به‌عنوان راهی برای دستیابی به نیازهای خود جهت ارتقای شغلی و سرمایه‌گذاری در جهت توسعه فردی خود تشخیص دهند، بنابراین گردش کارکنان در موقعیت‌های مختلف با استفاده از یک روش صحیح به آن‌ها احساس تعلق می‌بخشد و باعث کاهش فرسودگی شغلی و مبارزه با کاهش تعهد در کارکنان می‌شود (خسروی و غضنفری، ۱۳۹۴: ۵۱۸).

مزایای گردش شغلی عبارت‌اند از: ترویج آموزش کارکنان، افزایش انگیزه و افزایش ذخیره سرمایه انسانی (پادولا^۱ و همکاران، ۲۰۱۷: ۳۹۰؛ اورتگا، ۲۰۰۱: ۱۳۶۱)، کاهش خستگی کارکنان (لیدر و همکاران^۲، ۲۰۱۵: ۹). علاوه بر این، اورتگا^۳ (۲۰۰۱) بیان می‌کند که گردش شغلی منجر به افزایش دانش سازمان و اطلاعات بیشتر کارفرمایان در مورد کارگران می‌شود. همچنین گردش شغلی رضایت کارکنان را بهبود می‌بخشد هرچند ممکن است عملکرد کارکنان را بهبود نبخشد (اورتگا، ۲۰۰۱: ۱۳۶۴). گردش شغلی علاوه بر مزایایی که برای سازمان و فرد دارد می‌تواند مشکلاتی را نیز ایجاد کند که اگر مورد توجه قرار نگیرند می‌تواند تأثیر منفی بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان داشته باشد از جمله این مشکلات می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ۱- انتظار عملکرد بالای از آن‌ها؛
- ۲- آموزش کمتر برای شغل جدید در مقایسه با افراد جدیدالاستخدام؛
- ۳- انتقال و ترفیع قبل از این‌که بر شغل قبلی تسلط کافی پیدا کنند؛
- ۴- حمایت اجتماعی کمتر و لذا احساس نااطمینانی و تنهایی در موقعیت جدید (جوردن و بارونر^۴، ۲۰۰۸).

عوامل مؤثر بر گردش شغلی

برای داشتن بانک‌های اثربخش و دستیابی به اهداف غایی باید کارمندان بانک و کارکنان با انگیزه پیشرفت بالا داشت و این ممکن نخواهد بود مگر در فضایی با حداقل فشار روانی و حذف فرسودگی شغلی ناشی از آن (یانگ^۵ و همکاران، ۲۰۱۷). هر شغلی با استرس همراه است اما برخی مشاغل مانند بانک‌ها به سبب حساس بودن وظایف بسیار پراسترس هستند (چانگ و مونرو^۶، ۲۰۱۵). حقوق ناکافی، عدم وجود مدیران حمایت‌کننده، فقدان حمایت اجتماعی، شخصیت ناپخته و فرسودگی شغلی از جمله عوامل فشارزا و استرس‌زا برای کارکنان بانک‌ها هستند که می‌تواند منجر به تصمیم برای جابجایی و یا تغییر شغل شود (تکین^۷ و همکاران، ۲۰۱۷). فرسودگی شغلی از جمله عواملی است که می‌تواند کارایی و اثربخشی کارمندان را زیر سؤال ببرد و در نتیجه منجر به خستگی، کسالت و بی‌انگیزگی کارکنان شود (شیخ^۸ و همکاران، ۲۰۱۷).

1. Padula

2. Leider, et al

3. Ortega

4. Jordan & Brauner

5. Yang

6. Chong & Monroe

7. Tekin

8. Shaikh

لیتر^۱ (۱۹۹۲) دریافت که بین کار و ابعاد خانواده، اثرپذیری دوجانبه‌ای وجود دارد این اثرپذیری به‌عنوان یک فرآیند تنیدگی انباشته‌شده در یک حیطه (فردی، شغلی و خانواده) آن را به دیگر حیطه‌ها انتقال می‌دهد و این امر به افزایش سطح همه‌جانبه تنیدگی در افراد می‌شود. به همین دلیل، تعامل بین تنیدگی در محل کار و تنیدگی در خانواده به‌سختی از هم قابل تفکیک هستند. برای مثال، یک فرد شاغل به خاطر استرس‌هایی که در سرکار با آن مواجه می‌شود ممکن است تحریک‌پذیری را به خانه بیاورد که به مشاجره با یک عضو از خانواده بیانجامد، در نتیجه، ممکن است ناسازگاری به‌عنوان منشأ بعدی از تنیدگی به‌نوبه خود تأثیرات منفی را بر عملکرد شغلی برجای بگذارد؛ بنابراین، تنیدگی افراد در کار و استرس‌های غیر کاری اغلب به هم مرتبط و دوسویه می‌باشند. تنیدگی یک اثر منقول شدیدی در بین سیستم‌ها دارد و می‌تواند باعث به وجود آمدن مشکلات حاد و مزمنی به‌صورت (فردی، خانوادگی و یا در سیستم‌های کاری) شود (جاناتان و دوهی^۲، ۲۰۰۸)؛ همچنین نتایج مطالعات نشان می‌دهد کارمندانی که در محیطی کار می‌کنند که با مسائل خانوادگی در تداخل است و تعارض زیادی را تجربه می‌کنند به احتمال زیاد به دنبال محیط کاری هستند که استرس کمتری در آن وجود داشته باشد. مطالعات نشان می‌دهد که تعارض کار و مسائل خانواده با جابجایی و گردش شغلی رابطه معنادار دارد (کاراتپ و سوکمن^۳، ۲۰۰۶؛ بویر^۴ و همکاران، ۲۰۰۳). نتایج مطالعات نشان داده است کارمندان متأهل و دارای فرزند تعارض کاری بیشتری را تجربه می‌کنند و امکان جابجایی بین آن‌ها و ترک شغل در بین آن‌ها بیشتر است (سبکرو و همکاران، ۱۳۹۰).

در حقیقت سازمان مانند استخری است که در یک نگاه وسیع به‌طور مستمر از آب‌های تازه چشمه یا نهرهای اطراف تخلیه و پر می‌شود، جریان نیروی انسانی جدید و جوان به داخل سازمان در حکم نوسازی و بازپروری سلول‌های سازمانی است که به بهسازی آن منجر می‌شود. نقش گردش شغلی در واردکردن، اصلاح و قابل‌استفاده ساختن این نیروها اهمیت بسیار دارد (رمزگویان و همکاران، ۱۳۸۹).

کانگ^۵ و همکاران (۲۰۱۱)، در مطالعه‌ای نشان دادند که وضعیت آب و هوایی منطقه خدمت تأثیر بسزایی در چرخش شغلی داشته است علاوه بر اینکه به اهمیت وضعیت آب و هوایی به‌عنوان یک واسطه اشاره دارد همچنین هر نوع تعهد کارکنان و انگیزه آن‌ها نیز بر مشارکت در آموزش را جزء عوامل چرخش شغلی می‌داند (کانگ و همکاران، ۲۰۱۱).

آموزش فردی مهارت‌های اجتماعی و خلاقیت در بدو خدمت اگرچه اهمیتی اساسی دارند اما استمرار آن‌ها در قالب آموزش‌های ضمن خدمت و البته آموزش الزامات حوزه چرخش شغلی نیز لازم به نظر می‌رسد و تأثیر به‌سزایی در ایجاد عدم مقاومت با آن به دنبال خواهد داشت (سروانی و عباسی، ۲۰۱۳).

تحقیقات بسیاری توسط محققان جهت سنجش میزان جابجایی و گردش شغلی و علل آن انجام شده است که در اکثر موارد عوامل فردی، سازمانی و محیطی دلایل اصلی جابجایی و گردش شغلی بوده است. مطالعه حسین‌پور و همکاران (۱۳۹۶)، عوامل را در سه دسته عوامل سازمانی شامل: درجه محرومیت محل به‌کارگیری،

1. Leiter

2. Jonathan & Dohee

3. Karatepe & Sokmen

4. Boyar

5. Kang

وضعیت آب‌وهوایی مناطق خدمتی، قانون تبعیت از همسر، نیاز سازمانی به نیروی انسانی؛ عوامل فردی شامل: مسئولیت‌های قبل و حین، متأهل بودن و عوامل محیطی شامل: آب‌وهوای منطقه محل کار، موقعیت محیطی و ... دسته‌بندی کردند. در سازمان‌ها بروز بعضی از عوامل مانند عدم ارتقا شخصی، عدم توجه و احترام به فرد، کم بودن حقوق و مزایا، عدم رضایت فرد، وضعیت نابسامان و ناسالم محیط کاری و ... باعث می‌شود کارکنان بخاطر شرایط نامناسب کار تصمیم به جابجایی بگیرند (تقی‌زاده مسن و همکاران، ۱۳۹۶). همچنین عواملی مانند شرایط محل کار (امکانات محل خدمت، آب‌وهوای منطقه، درجه محرومیت محل به‌کارگیری)، ارتباط با همکاران و مدیران، موقعیت شغلی، امنیت شغلی، ارتباط زندگی شخصی و ... باعث کاهش یا افزایش رضایتمندی کارکنان شود که می‌تواند منجر به قبول جابجایی شغلی شود (جهانی و همکاران، ۱۳۸۹). طبق تحقیقات انجام‌شده، بهبود و اصلاح شرایط و روابط کاری از فرسودگی شغلی جلوگیری می‌کند که سبب افزایش رضایت شغلی می‌شود و می‌تواند به قبولی جابجایی و گردش شغلی منجر شود (کنایی‌پاک^۱ و همکاران، ۲۰۰۸). منجمد و همکاران (۲۰۰۳)، در بررسی‌های خود شرایط نامساعد محیط کاری، ضعف در روابط و ضعف در همکاری و حمایت و ... را از عوامل نارضایتی و جابجایی شغلی ذکر کردند.

پیشینه پژوهش

تاکنون هیچ‌گونه مطالعه‌ای در رابطه با شناسایی، چارچوب‌دهی و اولویت‌بندی عوامل بر گردش شغلی در شعب بانک توسعه صادرات ایران انجام نشده است. ولی مطالعات کمی مشابه آن که بیشتر در ارتباط با گردش شغلی عمودی می‌باشد که در داخل کشور انجام شده است؛ اما به‌علت اهمیت این نوع پژوهش‌ها نیاز به تحقیقات مشابه بیشتر احساس می‌گردد بنابراین در ادامه به‌صورت خلاصه تعدادی از مطالعات مرتبط با موضوع پژوهش حاضر مورد بررسی قرار گرفت.

شکل ۱: خلاصه پیشینه‌های انجام‌شده

محقق	هدف	ابزار و روش	عوامل مؤثر
حریری و اعتمادی (۱۳۹۱)	بررسی تأثیر گردش شغلی بر بهره‌وری کارکنان	پرسشنامه پیمایشی - تحلیلی	ارتقای مهارت‌های کارکنان، اشتراک دانش، حمایت و کمک مدیران به کارکنان و تشویق آن‌ها، افزایش تنوع در کار و غلبه بر خستگی، افزایش میزان بهره‌وری، بهبود عملکرد در سازمان.
رمزگویا، وهاب‌زاده و سمیعی صوفی (۱۳۹۲)	بررسی تأثیر گردش شغلی بر انگیزه مدیران شرکت ایران خودرو	پرسشنامه	کاهش یکنواختی، افزایش دانش، مهارت و قابلیت، آماده‌سازی شرایط برای مدیریت، تعیین سمت و شغل مناسب،
فرهنگ، پورقاز و جمشیدزهی (۱۳۹۳)	اثربخشی چرخش شغلی و رابطه آن با عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی	پرسشنامه توصیفی - استنباطی	بالا بردن اعتماد کارکنان، افزایش کارایی

^۱. Kanai-Pak, et al

افزایش رضایتمندی، انگیزه کارکنان و کاهش فرسودگی شغلی	پرسشنامه توصیفی - تحلیلی	بررسی رابطه میان گردش شغلی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی	خسروی و غضنفری (۱۳۹۴)
افزایش توانمندی کارکنان در شغل	پرسشنامه توصیفی - همبستگی	بررسی رابطه گردش شغلی با افزایش سطح توانمندی کارکنان با نقش تعدیل گر سرمایه انسانی	حسن زاده (۱۳۹۵)
افزایش رضایت کارکنان، انتقال دانش، توسعه مهارت‌ها و شایستگی	توصیفی - پیمایشی	تبیین رابطه گردش شغلی (جابه‌جایی) و عملکرد کارکنان	عامری و طاهری (۱۳۹۷)
افزایش مهارت کاری کارکنان، چندمهارته شدن کارکنان، ایجاد انگیزش بین کارکنان تولید، جلوگیری روشمند از اعمال سلیق فردی در نقل و انتقال کارکنان، ایجاد محیطی پویا در جهت کسب امتیازهای لازم در جابه‌جایی، تربیت استادکار جهت آموزش به همکاران، تحت نظر گرفتن سوابق کاری و آموزشی و عملکرد کیفی و کمی کارکنان، ایجاد بانک اطلاعاتی کارکنان، جلوگیری از فرسودگی کارکنانی که سال‌ها قرار است کار کنند، تغییر شرایط نامساعد کاری توسط گردش شغلی، تغییر شرایط فیزیکی کار برای کارکنان و ارتقای شغلی، توسعه فردی و رضایت شغلی، افزایش دانش و تجربیات فرد.	پرسشنامه توصیفی - پیمایشی	بررسی امکان سنجی استقرار نظام گردش شغلی	مهدوی هزاوه و زمانی (۱۳۹۷)
افزایش رضایت شغلی، افزایش تعهد سازمانی	توصیفی - پیمایشی	بررسی گردش شغلی با توجه به ویژگی خودشیفتگی نهفته افراد بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی	موسوی جراحی و عزیزی (۱۳۹۷)
افزایش رضایت و تعهد کارکنان، کاهش استرس شغلی	پرسشنامه معادلات ساختاری	بررسی تأثیر گردش شغلی و نقش استرس پرستاران	هو و همکاران ^۱ (۲۰۰۹)
دستیابی به مهارت‌های جدید، افزایش بهره‌وری کارکنان، توسعه روابط جدید.	مصاحبه گروهی	ارزیابی برنامه چرخش شغلی	بارو ^۲ (۲۰۱۰)
افزایش عملکرد شغلی، افزایش رضایت شغلی و تغییر مهارت	پرسشنامه	بررسی تأثیر گردش شغلی بر عملکرد با در نظر گرفتن تنوع مهارت و رضایت شغلی کارکنان بانک	رسولی سروانی و عباسی (۲۰۱۳)

^۱. Ho, et al

^۲. Baro

افزایش رضایت و عملکرد کارکنان	پرسشنامه توصیفی - همبستگی	بررسی چرخش شغلی و عملکرد کارکنان در سازمان	رَشکی و همکاران (۲۰۱۴)
افزایش تعهد، افزایش و غنی‌سازی دانش و مهارت کارکنان	پرسشنامه توصیفی - پیمایشی	بررسی تأثیر گردش شغلی بر مدیریت شغلی	محدزین (۲۰۱۵)
کاهش یکنواختی، به حداقل رساندن واریانس بین کارکنان در حجم کاری روزانه و کاهش احتمال بروز اختلالات اسکلتی	پرسشنامه	ارائه‌ی مدلی برای توسعه برنامه گردش شغلی جهت بین بردن حجم کار بالا، پی‌درپی و به حداقل رساندن تنوع بین کارگر در حجم کار روزانه تجمعی	یون و همکاران (۲۰۱۶)
بالا بردن بهره‌وری، افزایش عملکرد و انعطاف‌پذیری نیروی کار افزایش می‌یابد	تحلیلی - پیمایشی پرسشنامه	بررسی راندمان بهره‌وری و ریسک ارگونومیک در سیستم‌های تولید مبتنی بر انسان: یک مدل برنامه‌ریزی گردش شغلی،	موسی و همکاران (۲۰۱۶)
کاهش خطرات ناشی از یکنواختی کار، افزایش رضایت شغلی و آموزش کارکنان.	مرور سیستماتیک	طراحی چرخش شغلی برای جلوگیری از اختلالات عضلانی - اسکلتی و کنترل ریسک در صنایع تولیدی	پادولا و همکاران (۲۰۱۷)
افزایش رضایت، کاهش استرس	پرسشنامه	بررسی تأثیر گردش شغلی بر روی استرس و رضایت شغلی کارکنان بانک	راگل و راگل (۲۰۱۷)
انتقال دانش		طراحی رویکرد بازار برای گرد شغلی	یو و ژانگ (۲۰۲۰)
عملکرد بهتر، برقراری ارتباط مؤثر، ایجاد انگیزه در کارکنان	پرسشنامه	بررسی تأثیر کارکردهای گردش شغلی بر عملکرد کارکنان	راوی کومار و همکاران (۲۰۲۰)
کاهش خطر ارگونومیک کار تکراری، توسعه مهارت‌های کارکنان		مدل‌سازی گردش شغلی	بوتی و همکاران ^۱ (۲۰۲۰)

منبع: یافته‌های محقق

^۱. Botti, et al

جمع‌بندی پیشینه پژوهش

با بررسی پیشینه و ادبیات پژوهش، مطالعات داخلی، مهدوی هزاوه و زمانی (۱۳۹۷)، خسروی و غضنفری (۱۳۹۴)، رمزگویان و همکاران (۱۳۹۲)، حریری و اعتماد (۱۳۹۴) و مطالعات خارجی، یون و همکاران (۲۰۱۶)، هو و همکاران (۲۰۰۹)، موسی و همکاران (۲۰۱۶) و دیگر مطالعات بررسی شده می‌توان این برداشت را داشت که گردش شغلی، مهم‌ترین فاکتور برای توسعه منابع انسانی است که باعث افزایش رضایتمندی، انگیزه کارکنان و کاهش فرسودگی شغلی می‌شود همچنین، تنوع کاری، انعطاف‌پذیری و مهارت کارکنان را افزایش می‌دهد؛ که از این نظر مطالعات داخلی و خارجی باهم همپوشانی دارند و نتایج آن‌ها همسو هست. نکته‌ای که باید بر روی آن تمرکز کرد این است که در داخل کشور مساله مهم گردش شغلی را به‌خوبی مورد بررسی قرار ندادند و اکثراً به‌صورت کمی به بررسی روابط پرداختند و چارچوب جامعی از گردش شغلی ارائه نشده که در این پژوهش تا حدودی مرتفع می‌گردد.

روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف به‌عنوان یک تحقیق کاربردی در نظر گرفته می‌شود. از نظر ماهیت داده‌ها، کمی است زیرا برای استخراج و شناسایی عوامل مؤثر از مطالعات کتابخانه‌ای و نظرات خبرگان و برای ارزیابی و رتبه‌بندی از پرسشنامه استفاده شده است از منظر منطق، استقرایی و افق زمانی آن مقطعی است و در محیط واقعی و غیر آزمایشگاهی انجام شده است. به لحاظ روش گردآوری داده‌ها، از آنجاکه از مرور ادبیات و پیشینه پژوهش‌های پیشین برای استخراج و شناسایی عوامل استفاده می‌شود، روش به‌کاررفته توصیفی است. جامعه آماری تحقیق موردنظر شامل دو گروه است. گروه اول خبرگان و صاحب‌نظران در حوزه موردنظر و گروه دوم شامل کارکنان شعبات بانک توسعه صادرات هست. در این پژوهش از دو روش نمونه‌گیری بر اساس نمونه‌برداری قضاوتی و نمونه‌برداری تصادفی ساده استفاده شده است. با توجه به این‌که جامعه مورد مطالعه کلیه کارکنان شعبات بانک توسعه صادرات است، بنابراین حجم جامعه نامحدود است بنابراین از فرمول کوکران جهت تعیین نمونه استفاده می‌شود. جهت انتخاب نمونه از جامعه مشخص، از دو روش کلی برای انتخاب نمونه استفاده می‌شود: یکی روش احتمالی و دیگری روش غیراحتمالی. در پژوهش حاضر با توجه به موضوع و هدفی که دنبال می‌شود، ابتدا برای انتخاب خبرگان از روش نمونه‌برداری قضاوتی و برای انتخاب حجم نمونه کارکنان شعبات، از نمونه‌برداری تصادفی ساده استفاده می‌شود. در این تحقیق برای جمع‌آوری داده‌های مرتبط با تحقیق از ابزار پرسشنامه (از پرسشنامه ارزیابی روایی محتوایی برای تعیین روایی برنامه‌های استخراج‌شده، پرسشنامه بهترین - بدترین فازی برای اولویت‌بندی عوامل و رتبه‌بندی آن‌ها)، استفاده گردید و با استفاده از اطلاعات حاصل از پرسشنامه مذکور فرضیه‌های تحقیق موردسنجش و آزمون قرار گرفتند برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار لینگو برای وزن‌دهی و اولویت‌بندی عواملی که با روش بهترین بدترین نهایی شدند استفاده شده است و برای بررسی همبستگی از آزمون پیرسون با استفاده از نرم‌افزار Spss استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

با توجه به روش‌شناسی پژوهش، این تحقیق در چهار مرحله انجام می‌شود:

مرحله اول: شناسایی و تعیین عوامل مؤثر برگردش شغلی با استفاده از مرور ادبیات و تعیین عوامل مؤثر بر گردش شغلی متناسب با بانک توسعه صادرات یا استفاده از سی‌وی‌ار؛
مرحله دوم: دسته‌بندی عوامل و تأیید آن با استفاده از شاخص کاپا؛
مرحله سوم: اولویت‌بندی عوامل با استفاده از روش بهترین - بدترین فازی؛
مرحله چهارم: بررسی روابط بین عوامل و گردش شغلی و اعتباریابی چارچوب به‌دست‌آمده.

مرحله اول: شناسایی و تعیین عوامل مؤثر برگردش شغلی بر اساس مرور ادبیات و تعیین عوامل مؤثر بر گردش شغلی متناسب با بانک توسعه صادرات یا استفاده از سی‌وی‌ار.
در این مرحله پس از مرور ادبیات عوامل مؤثر بر گردش شغلی از مطالعات پیشین و ادبیات نظری استخراج شدند و سپس به‌صورت پرسشنامه‌ای با نسبت روایی محتوایی (CVR)، در اختیار ۱۲ نفر از خبرگان دانشگاهی و حوزه بانکداری قرار گرفت. در این پژوهش از الگوی ۸ مرحله‌ای (در این پژوهش در ۶ مرحله ترکیب شدند) اوکولی و شبرم^۱ (۲۰۱۰) استفاده می‌شود؛ علت انتخاب این الگو متأخر بودن آن نسبت به سایر الگوها هست (بوئل و سسز - کگمانوویچ^۲، ۲۰۱۵: ۱۶۳). این الگو توسط محققان زیادی مانند البلیوی و همکاران^۳ (۲۰۱۴) و پاپامیسیو و اکانومیدیز^۴ (۲۰۱۴) استفاده و مورد تأیید قرار گرفت (نعمت‌الهی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۸۸). گام‌های استفاده برای مرور ادبیات در ادامه مورد بررسی قرار گرفتند.

گام اول: تنظیم پرسش پژوهش

پرسش پژوهش که از اهداف تحقیق حاصل می‌شود و با پارامترهای مختلفی مانند، چه چیزی (اولین پرسش)، چه کسی (جامعه مورد مطالعه: در این پژوهش پایگاه‌های علمی)، چه وقت (محدوده زمانی: پژوهش‌های منتشر شده از سال ۲۰۰۰ به بعد) و چگونه (روش جمع‌آوری اطلاعات: مرور ادبیات) لحاظ می‌شوند. بر همین اساس در این پژوهش، پژوهشگر تلاش می‌کند به سؤال اصلی زیر پاسخ دهد:

عوامل مؤثر بر گردش شغلی که در پژوهش‌های معتبر ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۰ انتشار یافته‌اند کدامند؟

گام دوم: تعیین معیارهای ورود

برای مرور ادبیات، معیارهای ورود بستگی به موضوع، نوع مطالعه و زبان پژوهش‌ها دارد؛ بنابراین منابعی باید جستجو شوند که مرتبط با مدیریت منابع انسانی، گردش شغلی، کارکنان باشد که منابع به زبان لاتین و فارسی جستجو شده است.

1. Okoli & Schabram

2. Boell, & Cecez-Kecmanovic

3. Albliwi, et al

4. Papamitsiou & Economides

گام سوم: جستجو و انتخاب متون مناسب

در این پژوهش از پایگاه داده‌های اسکوپوس به‌عنوان یکی از دو پایگاه داده‌های برتر برای استخراج پژوهش‌های موردنیاز استفاده شده است. مطابق پژوهش نوریس و اوپنهایم^۱ (۲۰۰۷)، این پایگاه نسبت به سایر پایگاه‌ها به خاطر داشتن بهترین پوشش داده‌ای می‌تواند به‌عنوان جایگزینی برای سایر پایگاه به‌عنوان ابزاری برای بررسی پژوهش‌های علوم اجتماعی استفاده شود. در این گام به‌منظور شناسایی و گردآوری پژوهش‌های مختلف از پایگاه‌های داده فارسی، مقالات علمی اجلاس‌های کشور، ایران‌داک، پایگاه مجلات تخصصی نور و پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی در بازه زمانی ۱۳۸۹ تا ۱۳۹۹ و از منابع لاتین، امرالد اینسایت، ساینس دایرکت، ریسرچ‌گیت، گوگل اسکولار و مجله هاروارد در بازه زمانی ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۰ استفاده شده است. واژه‌های کلیدی جستجو شده در این پژوهش عبارت‌اند از مدیریت منابع انسانی، کارکنان، گردش شغلی که در نتیجه جستجوهای انجام شده با استفاده از واژه‌های کلیدی اشاره شده، ۱۳۰ پژوهش بررسی شد. در بررسی کیفیت این پژوهش‌ها بر اساس برنامه مهارت‌های ارزیابی حیاتی ۱۵، برای کنترل کیفیت هر پژوهش از ده معیار ۱- بیان واضح اهداف پژوهش؛ ۲- کیفیت روش پژوهش؛ ۳- طرح پژوهش؛ ۴- نمونه‌برداری؛ ۵- جمع‌آوری داده‌ها؛ ۶- انعکاس‌پذیری؛ ۷- ملاحظات اخلاقی؛ ۸- دقت تجزیه و تحلیل؛ ۹- بیان روشن یافته‌ها؛ و ۱۰- ارزش پژوهش استفاده شده است. بر همین اساس در هر بازنگری تعدادی از مطالعات به دلیل مرتبط نبودن به منابع انسانی و گردش شغلی حذف شده و در بررسی چکیده‌های مقالات، پژوهش‌های نامرتب حذف شدند و در نهایت ۴۰ پژوهش در فرایند نهایی مورد استفاده قرار گرفت.

گام چهارم: استخراج اطلاعات متون

در این گام با مطالعه عمیق پژوهش‌های انتخاب شده، عوامل مؤثر بر گردش شغلی شناسایی و استخراج شدند که در جدول شماره ۲ آورده شده است.

جدول شماره ۲: عوامل مؤثر بر گردش شغلی

منبع	دید سازمانی / کارکنان	عوامل	ردیف
حسین پورفرد و همکاران (۱۳۹۶)	سازمان	درجه محرومیت محل به‌کارگیری	۱
		وضعیت آب و هوایی مناطق	۲
		مسئولیت‌های قبل و حین تحصیل	۳
		قانون تبعیت از همسر	۴
		نیاز سازمان به نیروی انسانی	۵
		نوع مرکز درمانی	۶
		امکانات محل خدمت	۷
		قوانین مصوب کشور	۸
		سقف نیروی انسانی سازمان (کاهش یا افزایش جذب نیرو)	۹
		میزان محرومیت مناطق	۱۰

^۱ Norris & Oppenheim

		خانه‌سازمانی در محل خدمتی	۱۱	
		رهنمودهای فرمانده کل قوا	۱۲	
		تعداد شاغلین در هر رشته تحصیلی	۱۳	
		میزان حضور در جبهه	۱۴	
		عوامل محیطی و فیزیکی محل کار	۱۵	
		میزان تحصیلات	۱۶	
		آزاده بودن	۱۷	
		مدت سنوات خدمتی باقی‌مانده	۱۸	
		نظرات مسئولین ذی‌ربط	۱۹	
		بومی بودن	۲۰	
		انعطاف‌پذیری مسئولین	۲۱	
		تعداد فارغ‌التحصیلان جدید	۲۲	
		میزان ارتباط با مسئولین	۲۳	
		اختیارات مسئولین ذی‌ربط	۲۴	
		محل خدمت قبلی	۲۵	
		دستورات مستقیم مسئولین ذی‌ربط	۲۶	
		وابستگی به خانواده شهدا	۲۷	
		تعداد مراکز بیمارستانی و کلینیکی	۲۸	
		قدرت تصمیم‌گیری مسئولین	۲۹	
		درصد جانبازی	۳۰	
		سنوات خدمتی	۳۱	
		تهیه دستورالعمل چرخش شغلی	۳۲	
		نوع تخصص	۳۳	
		ارزش‌گذاری به خدمت در مناطق محروم	۳۴	
		کارکنان	رتبه اول بودن	۳۵
			دانشگاه محل تحصیل	۳۶
			قومیت و نوع زبان	۳۷
			فرهنگ خدمت در مناطق محروم	۳۸
			مدت خدمت در مناطق محروم	۳۹
			توانایی جسمانی	۴۰
			متاهل بودن	۴۱
			فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی	۴۲
			محل سکونت	۴۳
			رفاه‌طلبی	۴۴
	درجه نظامی		۴۵	
	جایگاه شغلی در محل خدمت		۴۶	
	مکانی که باید در آنجا خدمت نمود		۴۷	
	خلاقیت و ابتکار		۴۸	
	سلیقه مسئولین		۴۹	

		تعهدات محضری و اولیه	۵۰
		تعهد اخلاقی شاغلین و مسئولین	۵۱
		مشکلات خانوادگی و همراهی با آنها	۵۲
		میزان شهرت در میان پزشکان	۵۳
		کارایی و استعداد	۵۴
رمزگویان، عالیخانی و شادفر (۱۳۸۹)	سازمان	ترفیع	۵۵
		گردش در مشاغل	۵۶
		جدایی موقت یا دائم از خدمت	۵۷
		تنزیل درجه	۵۸
		انتقال و تغییر محل خدمتی ^۱	۵۹
		تعلیق خدمتی	۶۰
		بازنشستگی	۶۱
		اخراج و استعفا	۶۲
رستمزاده و برنج‌آباد (۱۳۹۷)	کارکنان	آموزش و توسعه شایستگی	۶۳
	سازمان	طراحی شغل	۶۴
		استراتژی توسعه مسیر شغلی	۶۵
		سیستم‌ها و رویه‌ها	۶۶
مهدوی هزاوه و زمانی (۱۳۹۷)	کارکنان	افزایش مهارت کاری کارکنان	۶۷
		چندمهارته شدن کارکنان	۶۸
		ایجاد انگیزش بین کارکنان تولید	۶۹
		جلوگیری روشمند از اعمال سلبات فردی در نقل و انتقال کارکنان	۷۰
		ایجاد محیطی پویا در جهت کسب امتیازهای لازم در جابجایی	۷۱
		تربیت استادکار جهت آموزش به همکاران	۷۲
	سازمان	تحت نظر گرفتن سوابق کاری و آموزشی و عملکرد کیفی و کمی کارکنان	۷۳
		ایجاد بانک اطلاعاتی کارکنان	۷۴
		جلوگیری از فرسودگی کارکنانی که سال‌ها قرار است کار کنند	۷۵
		تغییر شرایط نامساعد کاری توسط گردش شغلی	۷۶
		تغییر شرایط فیزیکی کار برای کارکنان و ارتقای شغلی	۷۷
	کارکنان	توسعه فردی و رضایت شغلی	۷۸
		افزایش دانش و تجربیات فرد	۷۹
اسمیت ^۲ و همکاران (۲۰۱۲) اورتگا (۲۰۰۱) بنت ^۳ (۲۰۰۳)	کارکنان	حفظ و انتقال دانش	۸۰

1. Relocation

2. Schmitt

3. Bennett

پاندی ^۱ (۲۰۱۴)	کارکنان	اشتراک گذاشتن دانش	۸۱
فلر ^۲ و همکاران (۲۰۱۳) کیماز ^۳ (۲۰۱۰)	کارکنان	اجتماعی شدن	۸۲
آدومی ^۴ (۲۰۰۶) کیماز (۲۰۱۰) سانتوس ^۵ و همکاران (۲۰۱۷)	کارکنان	روزآمد نگه‌داشتن مهارت‌ها و تجربه‌ها	۸۳
		آشنایی با عملکرد و خدمات بخش‌های مختلف	۸۴
		غلبه بر کسالت و یکنواختی کار	۸۵
		کسب تجربه‌های جدید	۸۶
حریری و اعتمادی (۱۳۹۴) کیماز (۲۰۱۰)	سازمان	شناخت کارکنان از شغل	۸۷
		ارتقا سطح دانش فنی و تخصصی در محل خدمت	۸۸
		ارائه راهکارهای جدید	۸۹
		ارائه خدمات بهتر	۹۰
		میل به کارکنان در کار	۹۱
		امنیت در شغل	۹۲
	کارکنان	به‌کارگیری خلاقیت در استفاده از روش‌های جدید	۹۳
کیماز (۲۰۱۰) اورتگا (۲۰۰۱) هو و همکاران (۲۰۰۹)	سازمان	انضباطی	۹۴
		نیاز سازمان	۹۵
		اجبار قانونی برای بعضی از مدیران	۹۹
		انتقال تجربیات	۹۶
		کاهش جذب نیرو	۹۷
		تعهد سازمانی	۹۸
		کاهش استرس سازمانی	۹۹
	کارکنان	پیشرفت شغلی	۱۰۰
		استفاده از مزایا	۱۰۱
		ویژگی‌های شخصی	۱۰۲

گام پنجم: تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌ها

در این مرحله عوامل استخراج‌شده از روش مرور ادبیات توسط محقق متناسب با بانک انتخاب شدند. این عوامل، همان‌طور که گفته شد، توسط ۱۲ خبره، ارزیابی شدند که در نهایت ۱۵ عامل نهایی شدند. مشخصات جمعیت-شناختی خبرگان در جدول شماره ۳ آورده شده است.

1. Pandey

2. Feller

3. Kaymaz

4. Adomi

5. Santos

جدول ۳. مشخصات جمعیت شناختی مشارکت‌کنندگان در پژوهش

درصد	تعداد	ویژگی جمعیت‌شناختی	
۳۳	۴	زن	جنسیت
۶۷	۸	مرد	
۵۸	۷	دکتری	تحصیلات
۴۲	۵	کارشناسی ارشد	
-	-	کارشناسی	
۶۶	۸	آکادمیک	حوزه کاری
۳۴	۴	صنعت بانک	
۱۷	۲	بیش از ۲۰ سال	سابقه کاری
۵۰	۶	بین ۱۰ تا ۲۰ سال	
۳۳	۴	کمتر از ۱۰ سال	

در تعیین عواملی که امکان ارائه در صنعت بانک را داشتند از معیار نسبت روایی محتوایی (سی‌وی‌آر) استفاده شد. در این شاخص خبرگان در مورد هر یک از عوامل انتخاب‌شده، در خصوص ضرورت، مفید بودن و یا غیرضروری بودن عوامل تعیین‌شده در صنعت بانک اظهار نظر نموده و بر اساس رابطه ۱ شاخص سی‌وی‌آر برای هر یک عوامل محاسبه شد:

$$CVR = \frac{n_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}} \quad \text{رابطه ۱}$$

با توجه به اینکه تعداد خبرگان مشارکت‌کننده در این ارزیابی، ۱۲ نفر بودند، حداقل مقدار برای تأیید روایی هر برنامه ۵۶ درصد بوده که بر اساس آن برخی از عوامل متناسب با صنعت بانک انتخاب شدند که نتیجه آن در جدول ۴ آورده شده است.

جدول شماره ۴: مقادیر CVR، میانگین عددی قضاوت‌ها و نتایج پذیرش یا رد شاخص‌ها

ردیف	شاخص	CVR	رد یا پذیرش
۱	وضعیت آب و هوایی مناطق	۱/۵	پذیرش
۲	درجه محرومیت محل به‌کارگیری	۱/۶	پذیرش
۳	تغییر شرایط نامساعد کاری به‌وسیله جابجایی شغلی	۱/۵	پذیرش
۴	آب‌وهوای محل خدمت قبلی	۰/۸۳	رد
۵	قومیت و نوع زبان	۱	رد
۶	آشنایی با فرهنگ‌های دیگر	۱/۰۵	رد
۷	مسئولیت‌های قبل و حین جابجایی	۱/۵	پذیرش
۸	رضایت از نحوه رفتار و مدیریت شعبه	۱/۵	پذیرش
۹	متأهل بودن	۱/۸۳	پذیرش
۱۰	فعالیت‌های آموزشی و پرورشی	۰/۵۵	رد
۱۱	میزان تحصیلات	۰/۳۳	رد
۱۲	بومی بودن	۰/۸۸	رد
۱۳	دارای ارتباط قوی فرد با مسئولین	۱/۶	پذیرش

۱۴	جایگاه شغلی در محل خدمت	۱	رد
۱۵	آب‌وهوای محل خدمت قبلی	۰/۷۷	رد
۱۶	نوع تخصص	۱/۷۲	پذیرش
۱۷	مشکلات خانوادگی	۱/۷۷	پذیرش
۱۸	کارایی و استعداد	۰/۹۴	رد
۱۹	علاقه به افزایش مهارت‌های شغلی	۱/۶	پذیرش
۲۰	افزایش توان مالی نسبت به زندگی در محل خدمت قبلی	۰/۸۳	رد
۲۱	ایجاد انگیزش	۱/۰۵	رد
۲۲	همراهی خانواده	۱/۷۷	پذیرش
۲۳	افزایش اعتماد به نفس	۰/۷۷	رد
۲۴	بروز نگه داشتن مهارت‌ها و تجربه‌ها	۰/۷۲	رد
۲۵	پیشرفت شغلی	۱/۵	پذیرش
۲۶	استفاده فرد از مزایای مالی جابجایی	۰/۹۴	رد
۲۷	غلبه بر کسالت و یکنواختی کار	۰/۸۳	رد
۲۸	نیاز سازمان به نیروی انسانی	۱/۵	پذیرش
۲۹	امکانات محل خدمت	۱/۵	پذیرش
۳۰	تعداد شاغلین در هر پست سازمانی	۰/۷۸	رد
۳۱	استراتژی توسعه مسیر شغلی	۰/۹۴	رد
۳۲	تحت نظر گرفتن سوابق کاری و آموزشی و عملکرد کیفی و کمی کارکنان	۰/۹۴	رد
۳۳	ارتقا سطح دانش فنی و تخصصی در محل خدمت	۰/۷۷	رد
۳۴	اجبار قانونی برای بعضی از مدیران	۱/۵	پذیرش
۳۵	انعطاف‌پذیری مسئولین	۰/۸۸	رد
۳۶	دستورات مستقیم مسئولین ذی‌ربط	۰/۸۸	رد
۳۷	قانون کاهش جذب نیرو	۰/۸۳	رد

منبع: محقق

مرحله دوم: دسته‌بندی عوامل و تأیید دسته‌بندی با استفاده از شاخص کاپا

در آخرین مرحله به منظور ارائه چارچوب نهایی عوامل شناسایی شده به طبقه‌بندی عوامل مؤثر بر گردش شغلی پرداخته شد. به همین منظور ابتدا بر اساس طیف‌های شناسایی شده از مرور پژوهش‌های پیشین، عوامل در سه دسته محیطی، فردی و سازمانی دسته‌بندی شدند. در نهایت با نظر خبره‌ها ۱۵ عامل به‌عنوان عوامل مؤثر بر گردش شغلی در بانک توسعه صادرات نهایی شدند که در جدول شماره ۵ آورده شده است.

جدول شماره ۵: دسته‌بندی عوامل مؤثر بر گردش شغلی بانک

بعد	شاخص	CVR
محیطی	وضعیت آب و هوایی مناطق	۱/۵
	درجه محرومیت محل به‌کارگیری	۱/۶
	تغییر شرایط نامساعد کاری به‌وسیله جابجایی شغلی	۱/۵

۱/۵	مسئولیت‌های قبل و حین جابجایی	فردی
۱/۵	رضایت از نحوه رفتار و مدیریت شعبه	
۱/۸	متأهل بودن	
۱/۶	دارای ارتباط قوی فرد با مسئولین	
۱/۷	نوع تخصص	
۱/۷	مشکلات خانوادگی	
۱/۶	علاقه به افزایش مهارت‌های شغلی	
۱/۷	همراهی خانواده	
۱/۵	پیشرفت شغلی	
۱/۵	نیاز سازمان به نیروی انسانی	سازمانی
۱/۵	امکانات محل خدمت	
۱/۵	اجبار قانونی برای بعضی از مدیران	

گام ششم: بررسی پایایی مدل عوامل مؤثر بر گردش شغلی

به منظور بررسی پایایی عوامل مؤثر بر گردش شغلی از ضریب کاپای کوهن ۱۶ استفاده شده است. این ضریب به نوعی میزان توافق نظر پژوهش‌گر و یک فرد خبره را در طبقه‌بندی مورد سنجش قرار می‌دهد. به این صورت که خبره‌ی دیگری که دارای علم و تخصص در حوزه مورد بررسی باشد انتخاب شده و بدون اطلاع از طبقه‌بندی پژوهشگر، دسته‌بندی جداگانه‌ای را انجام می‌دهد و سپس پژوهشگر دسته‌بندی انجام شده توسط خبره و خود را مقایسه می‌کند. مقایسه انجام شده نشان می‌دهد که پژوهشگر ۱۳ کد (عامل) و خبره ۱۵ کد (عامل) را استخراج و هر دو عامل را در سه دسته طبقه‌بندی کردند. در نهایت با استفاده از تعداد توافق (A: تأیید هر دو و D: عدم تأیید هر دو) و عدم توافق (C: تأیید پژوهشگر و عدم تأیید خبره و D: تأیید خبره و عدم تأیید پژوهشگر) ضریب کاپا از رابطه ۴ محاسبه شد.

$$\text{رابطه ۲} \quad \frac{A+D}{N} = \frac{10}{15} = 0/86 \quad \text{توافقات مشاهده شده}$$

$$\text{رابطه ۳} \quad \frac{A+B}{N} \times \frac{A}{N} \times \frac{C+D}{N} \times \frac{B+D}{N} = \frac{15}{15} \times \frac{13}{15} \times \frac{0}{15} \times \frac{2}{15} = 0 \quad \text{توافقات شانسی}$$

$$\text{رابطه ۴} \quad K = \frac{0/86 - 0}{1 - 0} = 0/86 \quad \text{توافقات شانسی - توافقات مشاهده شده}$$

ضریب کاپای محاسبه شده، نشان می‌دهد طبقه‌بندی انجام شده همخوانی قابل قبولی با نظر خبره داشته و با تأیید خبره، طبقه‌بندی از اعتبار لازم برخوردار است.

مرحله سوم: اولویت‌بندی عوامل با استفاده از روش بهترین - بدترین فازی

برای ارزیابی و رتبه‌بندی عوامل، پرسشنامه فرایند تحلیل سلسله مراتبی طراحی و در اختیار ۸ نفر از خبرگان گرفت بعد از جمع‌آوری داده‌ها، با استفاده از روش بهترین - بدترین فازی مورد بررسی قرار گرفت و در نهایت با نرم‌افزار لینگو مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج در ادامه مشاهده می‌شود.

جدول شماره ۶: میانگین شاخص‌ها

میانگین شاخص‌ها	شاخص‌ها
۰/۰۸۷	وضعیت آب و هوایی مناطق
۰/۰۴۳	درجه محرومیت محل به کارگیری
۰/۰۳۲	تغییر شرایط نامساعد کاری به وسیله جابجایی شغلی
۰/۰۵۵	مسئولیت‌های قبل و حین جابجایی
۰/۰۳۱	رضایت از نحوه رفتار و مدیریت شعبه
۰/۰۵۸	متأهل بودن
۰/۰۷۸	دارای ارتباط قوی فرد با مسئولین
۰/۰۴۴	نوع تخصص
۰/۰۷۴	مشکلات خانوادگی
۰/۱۰۳	علاقه به افزایش مهارت‌های شغلی
۰/۰۹۳	همراهی خانواده
۰/۰۹۷	پیشرفت شغلی
۰/۰۶۵	نیاز سازمان به نیروی انسانی
۰/۰۴۰	امکانات محل خدمت
۰/۰۹۱	اجبار قانونی برای بعضی از مدیران

منبع: محقق

سپس با توجه به جدول ۶، اولویت‌بندی بهترین- بدترین را محاسبه می‌کنیم؛ که در جدول ۷ آورده شده است.

جدول شماره ۷: رتبه‌بندی عوامل

رتبه	ابعاد
۵	وضعیت آب و هوایی مناطق
۱۲	درجه محرومیت محل به کارگیری
۱۴	تغییر شرایط نامساعد کاری به وسیله جابجایی شغلی
۱۰	مسئولیت‌های قبل و حین جابجایی
۱۵	رضایت از نحوه رفتار و مدیریت شعبه
۹	متأهل بودن
۶	دارای ارتباط قوی فرد با مسئولین
۱۱	نوع تخصص
۷	مشکلات خانوادگی
۱	علاقه به افزایش مهارت‌های شغلی
۳	همراهی خانواده
۲	پیشرفت شغلی
۸	نیاز سازمان به نیروی انسانی
۱۳	امکانات محل خدمت
۴	اجبار قانونی برای بعضی از مدیران

منبع: محقق

مرحله چهارم: ارزیابی و آزمون عوامل نهایی شده و رتبه‌بندی آن‌ها با استفاده از آزمون پیرسون برای ارزیابی و آزمون عوامل نهایی شده و رتبه‌بندی آن‌ها، از آزمون پیرسون با استفاده از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است که نتایج به‌دست‌آمده در ادامه مورد بررسی قرار گرفت، دلیل استفاده از این آزمون، نرمال بودن داده‌ها است. برای این کار پرسشنامه محقق‌ساخته‌ای در اختیار ۲۷۰ نفر از کارمندان شعبات بانک توسعه صادرات که با نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند، قرار گرفت. برای آزمون مدل، ۱۵ فرضیه برای ۱۵ عامل تأثیرگذار ارائه گردید که با تحلیل و بررسی همه‌ی فرضیه‌های مورد تأیید قرار گرفت. نتایج تحلیل‌های به‌دست‌آمده از آزمون‌ها در جدول شماره ۸ آورده شده است.

جدول شماره ۸: رتبه‌بندی تأثیر ابعاد بر جابجایی شغلی

ابعاد	رتبه‌بندی ابعاد	مقدار همبستگی	رد یا تأیید فرضیه	میزان
نیاز سازمان به نیروی انسانی	۱	۰,۸۳۱	تأیید	عامل نیاز سازمان به نیروی انسانی بیشترین تأثیر را بر جابجایی شغلی دارد و در رتبه اول قرار می‌گیرد
اجبار قانونی برای بعضی از مدیران	۲	۰,۸۲۲	تأیید	پس از نیاز سازمان به نیروی انسانی عامل اجبار قانونی بیشترین تأثیر را در جابجایی شغلی دارد و در جایگاه دوم قرار می‌گیرد
امکانات محل خدمت	۳	۰,۸۱۱	تأیید	بعد از نیاز سازمان به نیروی انسانی بعد اجبار قانونی بعد امکانات محل خدمت با همبستگی ۰,۸۱۱ بیشترین تأثیر را بر جابجایی شغلی دارد و در جایگاه سوم قرار می‌گیرد
ارتباط قوی فرد با مسئولین	۴	۰,۸۰۵	تأیید	پس از ابعاد نیاز سازمان به نیروی انسانی، اجبار قانونی و امکانات محل خدمت، بعد ارتباط قوی فرد با مسئولین با همبستگی ۰,۸۰۵ تأثیر خوبی بر جابجایی شغلی دارد و در جایگاه چهارم قرار می‌گیرد
تغییر شرایط نامساعد کاری به‌وسیله جابجایی شغلی	۵	۰,۷۶۹	تأیید	بعد از چهار بعد قبلی با همبستگی ۰,۷۶۹ بیشترین تأثیر را بر جابجایی شغلی دارد و در جایگاه پنجم قرار می‌گیرد.
نوع تخصص	۶	۰,۷۵۸	تأیید	بعد نوع تخصص بعد از پنج بعد قبلی با همبستگی ۰,۷۵۸ بیشترین تأثیر را بر جابجایی شغلی دارد و در جایگاه ششم قرار می‌گیرد
مشکلات خانوادگی	۷	۰,۷۰۳	تأیید	بعد مشکلات خانوادگی بعد از شش بعد قبلی با همبستگی ۰,۷۰۳ بیشترین تأثیر را بر جابجایی شغلی دارد و در جایگاه هفتم قرار می‌گیرد
رضایت از نحوه رفتار و مدیریت شعبه	۸	۰,۶۷۶	تأیید	بعد رضایت از نحوه رفتار و مدیریت شعبه بعد از هفت بعد قبلی با همبستگی ۰,۶۷۶ بیشترین تأثیر را بر جابجایی شغلی دارد و در جایگاه هشتم قرار می‌گیرد
مسئولیت‌های قبل و حین جابجایی	۹	۰,۶۷۳	تأیید	بعد مسئولیت‌های قبل و حین جابجایی بعد از هشت بعد قبلی با همبستگی ۰,۶۷۳ بیشترین تأثیر را بر جابجایی شغلی دارد و در جایگاه نهم قرار می‌گیرد

پیشرفت شغلی و علاقه به افزایش مهارت شغلی	۱۰	۰,۶۳۲	تأیید	بعد پیشرفت شغلی و علاقه به افزایش مهارت شغلی نیز تأثیر کمتری نسبت به نه بعد قبل دارد و در رتبه یازدهم قرار می‌گیرد
درجه محرومیت محل به کارگیری	۱۱	۰,۶۱۵	تأیید	درجه محرومیت محل به کارگیری دارای همبستگی کمتری نسبت به ده بعد قبل دارد و در رتبه یازدهم قرار می‌گیرد
همراهی خانواده	۱۲	۰,۴۸۷	تأیید	بعد همراهی خانواده نیز تأثیر کمتری نسبت به یازده بعد قبلی دارد و در رتبه دوازدهم قرار می‌گیرد
وضعیت آب و هوایی مناطق	۱۳	۰,۲۷۵	تأیید	وضعیت آب و هوایی کمترین تأثیر را بر جابجایی شغلی دارد و نسبت به بقیه ابعاد در رتبه آخر قرار دارد
متأهل	-	-	تأیید	همچنین نتایج نشان می‌دهد که بین عامل متأهل بودن و جابجایی شغلی رابطه معنادار وجود دارد که این عامل در کنار عوامل جمعیت شناختی مورد بررسی قرار گرفت اما رتبه‌ای برای آن مشخص نشد.

بحث و نتیجه‌گیری

ضرورت پرداختن به مقوله گردش شغلی و عوامل مؤثر بر آن از آنجا ناشی می‌شود که هم برای جامعه و هم برای نهادهای مختلف به خصوص بانک‌ها بسیار مهم است. تمرکز و ثبات در انجام یک کار باعث خستگی و یکنواختی در آن شغلی می‌شود که این کار انگیزه کارکنان را به شدت پایین می‌آورد بنابراین لازم است که کارکنان کارهای خلاق و مهارت‌های جدید را تجربه کنند. یکی از راه‌هایی که باعث توسعه منابع انسانی می‌شود گردش شغلی است. هدف از انجام این پژوهش، شناسایی، چارچوب‌دهی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر گردش شغلی در بانک توسعه صادرات هست. در پژوهش حاضر برای نخستین مرحله، بر اساس مرور ادبیات، عوامل مؤثر بر گردش شغلی شناسایی شد و سپس در مرحله بعدی، با ارائه این عوامل به خبرگان و مدیران این حوزه، روایی محتوایی (CVT) بررسی شد که منجر به حذف عوامل کم‌اهمیت و نامرتب‌گردید. نتایج یافته‌های پژوهش ۱۵ عامل را بر گردش شغلی در بانک توسعه صادرات مؤثر می‌داند که عبارت‌اند از: وضعیت آب و هوایی مناطق، درجه محرومیت محل بکارگیری، تغییر شرایط نامساعد کاری به وسیله جابجایی شغلی، مسئولیت‌های قبل و حین جابجایی، رضایت از نحوه رفتار و مدیریت شعبه، متأهل بودن، دارای ارتباط قوی فرد با مسئولین، نوع تخصص، مشکلات خانوادگی، علاقه به افزایش مهارت‌های شغلی، همراهی خانواده، پیشرفت شغلی، نیاز سازمان به نیروی انسانی، امکانات محل خدمت، اجبار قانونی برای بعضی از مدیران. این عوامل و تأثیر آن‌ها در مطالعات، حسین‌پور و همکاران (۱۳۹۶)، رمزگویان و همکاران (۱۳۸۹)، رستم‌زاده و برنج‌آباد (۱۳۹۶)، مهدوی هزاوه و زمانی (۱۳۹۷)، اسمیت و همکاران (۲۰۱۲)، پاندی (۲۰۱۴)، فلر و همکاران (۲۰۱۳) و آدومی (۲۰۰۵)، مورد بررسی قرار گرفتند اما در هیچ‌کدام از مطالعات اولویت‌بندی صورت نگرفته است و این از نقاط تمایز این پژوهش نسبت به سایر پژوهش‌ها هست. علاوه بر این، نتایج پژوهش این عوامل را در سه دسته کلی محیطی، سازمانی و فردی

دسته‌بندی کرده است. برای اولویت‌بندی عوامل، با استفاده از روش بهترین - بدترین فازی وزن عوامل مشخص شد و سپس با نرم‌افزار لینگو اولویت‌بندی آن‌ها مشخص گردید که در جدول شماره هفت قابل مشاهده هست. بر اساس نتایج به دست آمده عامل علاقه به افزایش مهارت‌های شغلی برای مدیران رتبه اول را به عنوان مهم‌ترین عامل مؤثر بر گردش شغلی در بانک نشان داده است همچنین این عامل در مطالعات بارو (۲۰۱۰)، رسولی سروانی و عباسی (۲۰۱۳)، محدزین (۲۰۱۵)، بوتی و همکاران (۲۰۲۰)، مهدوی هزاوه و زمانی (۱۳۹۷) و سانتوس و همکاران (۲۰۱۷)، به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر شناسایی شد. عامل همراهی با خانواده به عنوان دومین عامل مهم بر گردش شغلی انتخاب شد. با توجه به شرایط حاکم بر بانک‌های و محیط کار آن‌ها مدیران با در نظر گرفتن این موضوع و برطرف کردن این مشکل می‌توانند با ایجاد تعادل میان کار و زندگی کارکنان، از استرس آن‌ها کاسته و انگیزه مضاعف در آن‌ها ایجاد کنند. حسین پورفرد و همکاران (۱۳۹۶) در مطالعه خود به این عامل مهم اشاره کرد. یکی دیگر از عوامل مهمی که مدنظر خبرگان و مدیران بانک قرار گرفت بحث پیشرفت شغلی است که با توجه به مطالعات مهدوی هزاوه و زمانی (۱۳۹۷)، پادولا و همکاران (۲۰۱۷)، راگل و راگل (۲۰۱۷)، کیماز (۲۰۱۰)، اورنگا (۲۰۰۱) و هو و همکاران (۲۰۰۹)، می‌توان اهمیت این عامل را تأیید کرد. نکته مهم و قابل توجه این است که عامل اجبار برای مدیران در گردش شغلی به عنوان یک عامل مهم تلقی و انتخاب شده است بنابراین می‌توان گفت با توجه به بررسی‌های صورت گرفته، اگر گردش شغلی با هدف آموزش و بر اساس افزایش مهارت و تخصص صورت گیرد، می‌تواند با ایجاد انگیزه در کارکنان، بهره‌وری در سازمان‌ها به خصوص بانک‌ها را افزایش دهد؛ اما استفاده از ابزار و قانون اجباری در این مؤسسات ممکن است با کاهش انگیزه افراد و در نتیجه کاهش بهره‌وری روبرو کند. برای آزمون مدل عوامل از آزمون پیرسون با استفاده از نرم‌افزار Spss استفاده گردید. نتایج حاکی از این است که بین ۱۵ عامل مشخص شده و گردش شغلی ارتباط معنادار وجود دارد؛ همچنین نتایج به دست آمده از نظرسنجی کارکنان با نتایج خبرگان متفاوت است و می‌تواند حاکی از آن باشد که مدیران بانک‌ها از تجربه و دانسته‌های خبرگان حوزه بانکداری استفاده نمی‌کنند و معمولاً گردش شغلی را بر اساس مسائل مالی انجام می‌دهند و پیشرفت و علاقه کارکنان را نادیده می‌گیرند.

پیشنهادها

به مدیران صنعت بانک پیشنهاد می‌شود که جابجایی شغلی با مشوق‌هایی همراه باشد، به‌ویژه هنگامی که جابجایی شغلی افراد به حوزه‌های کاری دورتر و با آب‌وهوای متفاوت همراه باشد همچنین در کنار برنامه‌های جابجایی شغلی به غنی‌سازی مشاغل نیز روی آورده تا از میزان استرس و کاهش عملکرد کارکنان کاسته شود. به مدیران سازمان‌ها و به خصوص بانک‌ها پیشنهاد می‌شود قبل از جابجایی شغلی آموزش‌های لازم مربوط به کارکنان به عنوان جزئی از برنامه کمیته جابجایی شغلی را مدنظر قرار بدهند. پیشنهاد می‌شود که ارتقاء و تنزل

درجه کارکنان با رعایت عدالت و اساس شایستگی برای آن‌ها باشد و جابجایی شغلی هیچ تأثیری بر روی ارتباط بین شما و مافوق‌ها و همچنین ارتباط با همکاران نداشته باشد؛ و نیز پیشنهاد می‌شود به رابطه بین مسیر ترقی شغلی و جابجایی شغلی و گردش شغلی توجه تخصصی شود و در بدو استخدام با توجه به شایستگی‌های افراد در مسیر ترقی شغلی، افراد استخدام شوند.

با توجه به اینکه این مطالعه با روش کمی انجام گرفته است پیشنهاد می‌شود که محققان آتی به انجام روش‌های کیفی بپردازند همچنین روش‌هایی مانند نگاشت‌شناختی فازی می‌تواند به مدل‌سازی عوامل مؤثر برگردش شغلی در صنعت‌های مختلف کمک شایانی کند. به محققان آتی پیشنهاد می‌شود به مقایسه تطبیقی عوامل مؤثر بر جابجایی شغلی در بین کارکنان بپردازند همچنین بررسی موانع مؤثر در اجرای موفقیت‌آمیز جابجایی شغلی در بین کارکنان را در اولویت پژوهشی خود قرار دهند. همچنین مطالعات تطبیقی این موضوع در بین بانک‌های مختلف امکان استفاده مؤثر از راهکارهای سایر بانک‌های رقیب را فراهم خواهد آورد.

منابع

۱. جهانی، فرزانه، فرازی، علی‌اصغر؛ رفیعی، محمد؛ جدیدی، رحمت اله و عنبری، زهرا. (۱۳۸۹). رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان بیمارستان‌های شهر اراک ۱۳۸۸. *مجله دانشگاه علوم پزشکی اراک*، دوره ۱۳، شماره ۱، ۳۹-۳۲.
۲. حریری، نجلا و اعتمادی، شکوفه (۱۳۹۴)، تأثیر گردش شغلی بر بهره‌وری کارکنان (موردپژوهی: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران)، *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، دوره ۲۶، شماره ۴، ۷۵-۹۰.
۳. حسین پورفرد، محمدجواد؛ بابامحمودی، عبدالرضا و رفعتی، حسن (۱۳۹۶)، بررسی عوامل چرخش شغلی پزشکان در مراکز ارائه خدمات بهداشتی و درمانی، *مجله طب نظامی*، دوره ۱۹، شماره ۴، ۳۷۳-۳۶۶.
۴. خسروی، شبما و غضنفری، فاطمه (۱۳۹۴)، بررسی رابطه گردش شغلی با رضایت‌مندی از کار و فرسودگی شغلی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران، *مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)*، دوره ۹، شماره ۶، ۵۲۶-۵۱۷.
۵. رمزگویان، غلامعلی؛ وهاب‌زاده، شادان و سمیعی صوفی، نسیم (۱۳۹۲). تأثیر گردش شغلی بر انگیزه مدیران شرکت ایران خودرو تهران، *فصلنامه مدیریت کسب‌وکار*، دوره ۵، شماره ۱۸، ۸۳-۶۱.
۶. رمزگویان، غلامعلی؛ عالیخانی، علی و شادفر، محمد (۱۳۸۹). بررسی تأثیر گردش شغلی مدیران شعب بانک ملت تهران بر عملکرد آنها، بازیابی مهرماه ۹۹، قابل دسترس در سایت <http://www.pogc.ir/Portals/0/maghalat/891116.13.pdf>
۷. سبک‌رو، مهدی؛ کلهریان، رضا؛ کامجو، زین‌العابدین و طالقانی، غلام‌رضا. (۱۳۹۰). تعارض کار و خانواده: نقش ادراک حمایت‌های سازمانی در قصد ترک خدمت (مورد کاوی پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران)، *مدیریت دولتی*، ۳(۶)، ۲۳۶-۱۱۱.

۸. سلطانی، محمدرضا و سلیمان تبار، مصطفی (۱۳۹۴)، بررسی عوامل مؤثر بر توسعه منابع انسانی با رویکرد نهادی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال هفتم، شماره ۳، ۷۸-۵۱.
۹. شجاعی، سید سعید؛ جمالی، غلامرضا و منطقی، نیکزاد (۱۳۹۵)، شناسایی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، دوره ۸، شماره ۲، ۱۸۱-۱۶۱.
۱۰. طهماسبی، رضا؛ میرزمانی، اعظم و برومند، مجتبی (۱۳۹۷)، ارائه چهارچوب مدیریت منابع انسانی سازمان دوسوتوان، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، دوره ۱۰، شماره ۴، ۱۳۲-۱۰۵.
۱۱. عامری، محمدعلی؛ طاهری، علی اصغر. (۱۳۹۷). تبیین رابطه گردش شغلی (جابه‌جایی) و عملکرد کارکنان با تأکید بر کیفیت، رضایتمندی و نوآوری. مدیریت منابع در نیروی انتظامی، سال ششم، شماره ۴، ۱۶۳-۱۸۴.
۱۲. فرهنگ، ابوالقاسم؛ پورقاز، عبدالوهاب و جمشید زهی، سعید (۱۳۹۳)، اثربخشی چرخش شغلی و رابطه آن با عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی، پژوهش‌های مدیریت عمومی، دوره ۷، شماره ۲۳، ۱۴۴-۱۲۹.
۱۳. مهدوی هزاوه، فاطمه و زمانی، اصغر (۱۳۹۷)، امکان‌سنجی استقرار نظام گردش شغلی، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال دهم، شماره ۱، ۲۵۷-۲۳۳.
۱۴. منجمد، زهرا؛ قربانی، طاهره؛ مستوفیان، فرناز؛ اویسی‌پور، رکسانا؛ نخست‌پندی، صغری و محمودی، محمود (۱۳۸۳). بررسی میزان رضایت شغلی گروه پرستاری مراکز بهداشتی، درمانی و آموزشی سراسر کشور. مجله حیات، دوره ۱۰، شماره ۴، ۴۸-۳۹.
۱۵. موسوی جراحی، مهرداد و عزیزی، امیر (۱۳۹۷). بررسی گردش شغلی با توجه به ویژگی خودشیفتگی نهفته افراد بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی، دوماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، سال سوم، شماره ۳، ۷۳-۸۸.
۱۶. تقی‌زاده مسن، مجتبی؛ پهلوانی فراهانی، امیر و هجر، علی (۱۳۹۶). بررسی عوامل اصلی خروج از خدمت کارکنان کارآمد و با تجربه از دیدگاه منابع انسانی. ماهنامه علمی اکتشاف و تولید نفت و گاز، شماره ۱۵۲، ۲۹-۳۴.
۱۷. نعمت‌الهی، زعیمه؛ رعنائی کردشولی، حبیب‌الله؛ علی‌محمدلو، مسلم و سلیمی، قاسم. (۱۳۹۸). مروری نظام‌مند بر قابلیت‌های دانشگاه نسل سوم، مجله مطالعات آموزش و یادگیری، دوره ۱۱، شماره ۱، ۱۸۳-۲۷۳.
۱۸. رستم‌زاده، یعقوب و مرادی برنج‌آباد، اسدالله. (۱۳۹۷). تأثیر چرخش شغلی بر بهره‌وری کارکنان مطالعه موردی شعب بانک سپه منطقه آزاد تجاری و صنعتی ماکو، کنفرانس ملی اندیشه‌های نوین و خلاق در مدیریت، حسابداری مطالعات حقوقی و اجتماعی، ارومیه.

1. Abd Awang, H., Ismail, R., & Mohd Noor, Z. (2010). Training impact on employee's job performance: a self evaluation. *Economic research-Ekonomiska istraživanja*, 23(4), 78-90.
2. Adomi, E. E. (2006). Job rotation in Nigerian university libraries. *Library Review*, 55(1), 66-74.
3. Albliwi, S., Antony, J., Abdul Halim Lim, S., & van der Wiele, T. (2014). Critical failure factors of Lean Six Sigma: a systematic literature review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(9), 1012-1030.
4. Azizi N., Zolfaghari S., & Liang M. (2010). Modeling job rotation in manufacturing systems: The study of employee's boredom and skill variations. *International Journal of Production Economics*, 123, 69-85.

5. Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2): 147-154.
6. Baro, E.E. (2010). "A survey of digital library education in library schools in Africa", OCLC Systems & Services: *International Digital Library Perspectives*, 26(3), 214-23.
7. Bennett, B. (2003). Job rotation: its role in promoting learning in organizations. *Development and Learning in Organizations*. 17 (4), 7-9.
8. Boell, S. K., & Cecez-Kecmanovic, D. (2015). On being 'systematic' in literature reviews. In *Formulating Research Methods for Information Systems* (pp. 48- 78). Palgrave Macmillan, London.
9. Botti, L., Calzavara, M., & Mora, C. (2020). Modelling job rotation in manufacturing systems with aged workers. *International Journal of Production Research*, 1-15.
10. Boyar, S. L., Maertz Jr, C. P., Pearson, A. W., & Keough, S. (2003). Work-family conflict: A model of linkages between work and family domain variables and turnover intentions. *Journal of managerial Issues*, 175-190.
11. Chong, V. K., & Monroe, G. S. (2015). The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: a structural equation modelling approach. *Accounting & Finance*, 55(1), 105-132.
12. Demerouti, E., & Cropanzano, R. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. Chapter: From thought to action: Employee work engagement and job performance. New York: Psychology Press, 147-63.
13. Feller, J., Parhankangas, A., Smeds, R., & Jaatinen, M. (2013). How companies learn to collaborate: Emergence of improved inter-organizational processes in R&D alliances. *Organization Studies*, 34(3), 313-343.
14. Ho, W. H., Chang, C. S., Shih, Y. L., & Liang, R. D. (2009). Effects of job rotation and role stress among nurses on job satisfaction and organizational commitment. *BMC health services research*, 9(1), 8.
15. Hochdörffer, J., Hedler, M., & Lanza, G. (2018). Staff scheduling in job rotation environments considering ergonomic aspects and preservation of qualifications. *Journal of manufacturing systems*, 46, 103-114.
16. Jonathan, A., & Dohee, K. (2008). Family system at work: The relationship between family coping and employee burnout. *The Family Journal*, 16, 213-239.
17. Jordan, S., & Brauner, E. (2008). Job rotation in anaesthesiological care: Impacts on knowledge and learning. *Pflege*, 21(2), 114-124.
18. Jorgensen, M., Davis, K., Kotowski, S., Aedla, P., & Dunning, K. (2005). Characteristics of job rotation in the Midwest US manufacturing sector. *Ergonomics*, 48(15), 1721-1733.
19. Kanai-Pak, M., Aiken, L. H., Sloane, D. M., & Poghosyan, L. (2008). Poor work environments and nurse inexperience are associated with burnout, job dissatisfaction and quality deficits in Japanese hospitals. *Journal of clinical nursing*, 17(24), 3324-3329.
20. Kang, D. S., Stewart, J., & Kim, H. (2011). The effects of perceived external prestige, ethical organizational climate, and leader-member exchange (LMX) quality on employees' commitments and their subsequent attitudes. *Personnel Review*.
21. Karatepe, O. M., & Sokmen, A. (2006). The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees. *Tourism management*, 27(2), 255-268.

22. Kaymaz, K. (2010). The effects of job rotation practices on motivation: A research on managers in the automotive organizations. *Business and economics research journal*, 1(3), 69-85.
23. Kuijer, P. P. F., De Vries, W. H., Van Der Beek, A. J., Van Dieën, J. H., Visser, B., & Frings-Dresen, M. H. (2004). Effect of job rotation on work demands, workload, and recovery of refuse truck drivers and collectors. *Human factors*, 46(3), 437-448.
24. Lambert, E. G., Hogan, N. L., Jiang, S., Elechi, O. O., Benjamin, B., Morris, A., & Dupuy, P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal justice*, 38(1), 7-16.
25. Leider, P. C., Boschman, J. S., Frings-Dresen, M. H., & van der Molen, H. F. (2015). Effects of job rotation on musculoskeletal complaints and related work exposures: a systematic literature review. *Ergonomics*, 58(1), 18-32.
26. Leiter, M. P. (1992). Burn-out as a crisis in self-efficacy: Conceptual and practical implications. *Work & stress*, 6(2), 107-115.
27. Macke, J., & Genari, D. (2019). Systematic literature review on sustainable human resource management. *Journal of Cleaner Production*, 208, 806-815.
28. Michalos, G., Makris, S., & Chryssolouris, G. (2013). The effect of job rotation during assembly on the quality of final product. *CIRP Journal of Manufacturing Science and Technology*, 6(3), 187-197.
29. Mohd Zin, M. L. (2015). The effect of job rotation on career management. *Malaysian Management Journal*, 19, 25-35.
30. Mohsan, F., Nawaz, M. M., & Khan, M. S. (2012). Impact of job rotation on employee motivation, commitment and job involvement in banking sector of Pakistan. *African Journal of Business Management*, 6(24), 7114-7119.
31. Mossa, G., Boenzi, F., Digiesi, S., Mummolo, G., & Romano, V. A. (2016). Productivity and ergonomic risk in human based production systems: A job-rotation scheduling model. *International Journal of Production Economics*, 171(4), 471-477.
32. Moussavi, S. E., Zare, M., Mahdjoub, M., & Grunder, O. (2019). Balancing high operator's workload through a new job rotation approach: Application to an automotive assembly line. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 71, 136-144.
33. Norris, M., & Oppenheim, C. (2007). Comparing alternatives to the Web of Science for coverage of the social sciences literature. *Journal of informetrics*, 1(2), 161-169.
34. Okoli, C., & Schabram, K. (2010). A guide to conducting a systematic literature review of information systems research. *Sprouts: Working Papers on Information Systems*, 10(26).
35. Olorunsola, R. (2000). Job rotation in academic libraries: the situation in a Nigerian university library. *Library management*, 21(2), 94-98.
36. Origo, F., & Pagani, L. (2008). Workplace flexibility and job satisfaction: some evidence from Europe. *International Journal of Manpower*, 29(6): 539-66.
37. Ortega, J. (2001). Job rotation as a learning mechanism. *Management science*, 47(10), 1361-1370.
38. Padula, R. S., Comper, M. L. C., Sparer, E. H., & Dennerlein, J. T. (2017). Job rotation designed to prevent musculoskeletal disorders and control risk in manufacturing industries: A systematic review. *Applied ergonomics*, 58, 386-397.
39. Pandey, K. N. (2014). Knowledge management processes: A case study of NTPC and POWERGRID. *Global Business Review*, 15(1), 151-174.

40. Papamitsiou, Z., & Economides, A. A. (2014). Learning analytics and educational data mining in practice: A systematic literature review of empirical evidence. *Journal of Educational Technology & Society*, 17(4).
41. Ragel, S., & Ragel, V. R. (2017). The effects of job rotation, role stress and job satisfaction on organizational citizenship behavior of bank employees. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 1-10.
42. Rashki, Z., Hasanqasemi, A., & Mazidi, A. (2014). The study of job rotation and staff performance in customs organization of Golestan and Mazandaran Provinces. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 3(7), 186-194.
43. Rasouli Saravani S & Abbasi B. (2013). Investigating the influence of job rotation on performance by considering skill variation and job satisfaction of bank employees. *Technical Gazette*, 20(3): 473-8.
44. Ravikumar, B., Mohan, K., & Ram, V. S. The Influence of Job Rotation Practices on Employee Performance, Mediation Effect of Human Factor and Motivation. *International Journal of Management and Humanities*. 4 (6), 23-28.
45. Santos, R. E., da Silva, F. Q., Baldassarre, M. T., & de Magalhães, C. V. (2017). Benefits and limitations of project-to-project job rotation in software organizations: A synthesis of evidence. *Information and Software Technology*, 89, 78-96.
46. Saravani, S. R., & Abbasi, B. (2013). Investigating the influence of job rotation on performance by considering skill variation and job satisfaction of bank employees. *Tehnički vjesnik*, 20(3), 473-478.
47. Schmitt, A., Borzillo, S., & Probst, G. (2012). Don't let knowledge walk away: Knowledge retention during employee downsizing. *Management Learning*, 43(1), 53-74.
48. Shaikh, M. R., Tunio, R. A., & Shah, I. A. (2017). Factors Affecting to Employee's Performance. A Study of Islamic Banks. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7(1), 312-321.
49. Tekin, A., Karadağ, H., & Yayla, S. (2017). The relationship between burnout symptoms and Type D personality among health care professionals in Turkey. *Archives of environmental & occupational health*, 72(3), 173-177.
50. Wells, R., McFall, K., & Dickerson, C. R. (2010). Task selection for increased mechanical exposure variation: Relevance to job rotation. *Ergonomics*, 53(3), 314-323.
51. Yang, S., Liu, D., Liu, H., Zhang, J., & Duan, Z. (2017). Relationship of work-family conflict, self-reported social support and job satisfaction to burnout syndrome among medical workers in southwest China: A cross-sectional study. *PloS one*, 12(2), e0171679.
52. Yoon, S. Y., Ko, J., & Jung, M. C. (2016). A model for developing job rotation schedules that eliminate sequential high workloads and minimize between-worker variability in cumulative daily workloads: Application to automotive assembly lines. *Applied ergonomics*, 55, 8-15.
53. Yu, J., & Zhang, J. (2020). A market design approach to job rotation. *Games and Economic Behavior*, 120, 180-192.
54. Zin, M., Lazim, M., Shamsudin, F. M., & Subramaniam, C. (2013). Investigating the influence of job rotation on career development among production workers in Japanese companies. *International Journal of Business & Society*, 14(1).

Identifying, framework and prioritizing the factors affecting Job rotation in the branches of Export Development Bank

Mohsen Jajarmizadeh¹, mostafa gharibi², amin nikbakht^{3*}

1. Assistant Professor of Management, Payame Noor University of Shiraz, Iran.

2. Master student of public administration, Payame Noor University of Shiraz, Iran.

3. Master of Business Administration, Shiraz University, Iran (Corresponding Author). nikbakhtamin@gmail.com

(Received: *September 28, 2020*; Accepted: *November 29, 2020*)

Abstract

The purpose of this study is to Identifying, framework and prioritizing the factors affecting Job rotation in the branches of Export Development Bank The present study is considered as an applied research in terms of purpose. In terms of the nature of the data, it is quantitative. In terms of logic, induction and time horizon is cross-sectional and has been done in real and non-laboratory environment. The method used is descriptive. The statistical population included the first group of experts who reached a consensus with 12 opinions using available judgment sampling method and saturation rule. The second group is branch employees who estimated an estimated 270 samples using Morgan table and were selected by non-random sampling method. The best-worst fuzzy questionnaire and a researcher-made questionnaire were used to collect data. Lingo software and Pearson test were used to analyze the data using SPSS software. The final factors in order of rank and priority are: interest in increasing job skills, career advancement, family companionship, legal coercion for managers, climatic conditions of the regions, responsibilities before and during relocation, being married, having a strong relationship with officials, problems Family, the organization's need for manpower, the degree of deprivation of the place of employment, change of unfavorable working conditions, satisfaction with the behavior and management of the branch, type of specialization, facilities of the place of work. The results of Pearson test show that there is a significant relationship between final factors and job turnover.

Keywords: Human resources, Employees, Job Rotation, Bank.