

**بررسی رابطه بین بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی
تناسب فرهنگی (مطالعه موردی شاغلین صنعت گردشگری در شهرستان گنبد کاووس)**

دکتر عبدالقادر تکه ئی^۱. علی صادقی^۲. خواجه نیاز رابطی^۳

۱. گروه حسابداری و مدیریت، واحد گنبد کاووس، دانشگاه آزاد اسلامی، گنبد کاووس، ایران

۲. مدرس آموزشکده فنی و حرفه ای امام خمینی (ره) علی آبادکتول، ایران

۳. دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش مالی دانشگاه آزاد اسلامی

واحد گنبد کاووس، ایران

چکیده

هدف از پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه بین بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی تناسب فرهنگی در شاغلین صنعت گردشگری در شهرستان گنبد کاووس شکل گرفته است، تحقیق حاضر از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی و همبستگی از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری این تحقیق شامل تمامی شاغلین صنعت گردشگری در شهرستان گنبد کاووس بود. در تحقیق حاضر به منظور تهیه و تعیین حجم با توجه اینکه جامعه آماری تعداد مشخصی ندارد لذا از نمونه گیری غیر احتمالی و در دسترس بهره گیری می‌کنیم. براین اساس ۳۸۴ پرسشنامه در جامعه توزیع شد، جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد. محقق؛ داده‌های به دست آمده از پرسش نامه را پس از استخراج و طبقه بندی از طریق نرم افزار **smart pls** مورد تجزیه تحلیل قرار داده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که بین بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. بین بازاریابی داخلی و تناسب فرهنگی رابطه معناداری وجود دارد. بین بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان با نقش میانجی تناسب فرهنگی رابطه معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: بازاریابی داخلی، رضایت کارکنان، تناسب فرهنگی

۱- مقدمه

هر قدر سازمان‌ها بیشتر با رقابت فزاینده در بخش‌هایشان مواجه می‌شوند، بیشتر به دنبال راه‌هایی برای جدا کردن خود و کارکنانشان از بخش‌هایشان می‌گردند. در واقع بسیاری از شرکت‌ها اقدام به تمرکز بر کارکنانشان کرده‌اند تا دریابند که آن کارکنان به‌عنوان بهترین دارایی‌های شرکت هستند و به‌صورت ارتباطی مؤثر با مخاطبان خارجی ایفای وظیفه می‌کنند (گئورگ، ۱۹۹۰؛ بالانتین، ۲۰۰۳). در واقع، محققان در قلمرو بازاریابی داخلی برای این تمرکز بر کارکنان دلایلی آورده‌اند (بری، ۱۹۸۱)، دلایلی همچون اینکه کارکنان به‌عنوان مرکزی هستند برای ایجاد روابطی که دستاوردهای اهداف بازاریابی خارجی را پرورش می‌دهند (گئورگ، ۱۹۹۰؛ بالانتین، ۲۰۰۳). بر این اساس، بسیاری از شرکت‌ها شروع به تأکید بیشتر بر بازاریابی داخلی کرده‌اند و محققان زیادی این به رسیدگی این موضوع پرداخته‌اند (چانگ و چانگ، ۲۰۰۸؛ نارته، ۲۰۱۲؛ ماتاندا و اندوبیسی، ۲۰۱۳)، این پژوهش تأکید می‌کند که تلاش‌های بیشتری در جهت فهم روند بازاریابی داخلی و تأثیرش بر درآمدهای سازمانی، در حال انجام می‌باشد.

پژوهش‌های گذشته تأثیر مدیریت برند داخلی بر میزان رضایتمندی از شغل، تعهد و قصد ماندن را در بین کارکنان مورد بررسی قرار دادند؛ و نشان دادند که مدیریت داخلی برند تأثیر قابل توجهی بر هر سه متغیر دارد و اثبات شده است که ارتباطات داخلی برند مهم‌ترین عامل دخیل در مدیریت داخلی برند می‌باشد. هر چند در طرح پیشنهادی‌شان برای مطالعه آینده، آنها به‌طور عمومی خواهان انجام تحقیقات بیشتر در مکان‌های مختلف، به‌منظور تعمیم یافته‌ها، بوده‌اند (بیلی و همکاران، ۲۰۱۵).

نیروی انسانی در مدیریت، یکی از سرمایه‌های ارزشمند تلقی می‌گردد. بیگمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهم‌ترین ابزارها برای رسیدن به اهداف سازمان است که تأثیر شگرفی بر اثربخشی سازمان دارد (استوار و همکاران، ۲۰۰۸؛ رایینز، ۲۰۰۵). امروزه اندیشمندان بر اهمیت و نقش نیروی انسانی به‌عنوان عامل توسعه کشور تأکید دارند (هروآبادی و مرباقی، ۱۹۹۶) عوامل متعددی کارایی افراد را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد که انگیزش و رضایت شغلی از آن جمله می‌باشند. رضایت شغلی یک مفهوم واحد و بهم پیوسته نیست (کرینتر و همکاران، ۱۹۹۹) رضایت شغلی بخشی از رضایت زندگی را تشکیل می‌دهد (منجد و همکاران، ۲۰۰۵) رضایت شغلی به حالت هیجانی لذت بخش ناشی از ارزیابی و نگرش فرد به شغل و واکنش عاطفی نسبت به آن اشاره می‌کند (زیباپور، ۲۰۱۴) در واقع، رضایت شغلی یک مفهوم پویا و پیچیده و دارای ابعاد روانشناختی، فیزیکی و اجتماعی است و ترکیبی از عوامل موجب ایجاد

1. George
2. Ballantyne
3. Berry
4. Chang and Chang
5. Narteh
6. Matanda and Ndubisi
7. Bailey Etal

رضایت شغلی می‌شود (رضایی دهقانی و همکاران، ۲۰۱۰؛ و مارلز و همکاران، ۲۰۰۸) رضایت شغلی حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت است که افراد نسبت به شغل خود دارند (تائجو و همکاران، ۲۰۱۰؛ کورتس، ۲۰۰۷) رضایت شغلی یک حالت عاطفی مثبت و خویشتاوندی است که حاصل ازارزیابی فرد از شغل یا تجارب شغلی او می‌باشد (عباس زادگان، ۲۰۰۰) به عبارت دیگر رضایت شغلی تصور، برداشت، احساسات و نگرش‌های مثبت افراد در خصوص شغل خود تعریف شده است که متاثر از عواملی نظیر محیط کار و نظام سازمانی و روابط حاکم بر محیط کار است (آمسترانگ، ۲۰۰۶) رضایت شغلی احساس عاطفی مفید و مثبتی است که پس از انجام کار در فرد حاصل می‌گردد، البته رضایت شغلی یک عامل مجرد و تنها نیست. بلکه ارتباط بینایی و پیچیده‌ای از وظایف شغلی، مسوولیت پذیری، کنش‌ها و واکنش‌ها، انگیزه‌ها تشویق‌ها و دلگرمی‌ها است (طباطبایی و همکاران، ۲۰۰۴). از سویی دیگر ارتباط، سنگ بنای جامعه انسانی است و بدون آن هرگز فرهنگ بعنوان خصیصه جامع انسانی پدید نمی‌آید هدف این پژوهش بررسی رابطه بین بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی تناسب فرهنگی می‌باشد و به دنبال پاسخی برای این سؤال است که: آیا بین بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی تناسب فرهنگی رابطه معناداری وجود دارد؟

۲- مبانی نظری

۲-۱- بازاریابی داخلی

مفهوم بازاریابی داخلی اشاره به این نکته دارد که نخستین بازار یک شرکت تجاری کارکنان سازمان است. هدف اصلی از بازاریابی داخلی تأمین کارکنانی است که در هر مرحله برانگیخته شده و مشتری محور باشند؛ بازاریابی داخلی فعالیت‌هایی است که بر روی کسب کارکنان مشتری مدار و حفظ آنها متمرکز می‌گردد. بازاریابی داخلی تأثیرپذیری سازمان از بازار داخلی است که از کارکنان تشکیل می‌شود (صالحی صدقیان و همکاران، ۱۳۹۳)

۲-۲- تناسب فرهنگی

نظامی از ارزش‌ها و باورهای مشترک افراد است که به هنجارهای رفتاری منجر می‌شود و این هنجارها و ارزش‌ها، همه چیز حتی رفتارهای مورد انتظار از افراد را تعیین می‌کند و از این طریق، به درک افراد از عملکرد سازمان کمک می‌کند (جین و همکاران، ۲۰۰۸).

۳-۲- رضایت شغلی

رضایت شغلی نیز به عنوان مهم ترین نگرش، به طرز تلقی یا قضاوتی که اعضای یک سازمان نسبت به شغل و محیط کار خود دارند باز می گردد. منظور از رضایت شغلی فرد، آن است که وی به طور کلی شغل خود را دوست داشته و برای آن ارزش قائل باشد و، نگرش مثبتی نسبت به آن داشته باشد (مهراییان و همکاران، ۲۰۰۷).

۴-۲- پیشینه پژوهش

در این قسمت به پاره ای از پژوهش های انجام شده در رابطه با بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان و تناسب فرهنگی اشاره خواهد شد:

بیلی و همکاران^۱ (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی تأثیر بازاریابی داخلی بر رضایت شغلی تعهد کارکنان و هویت یابی کارکنان از بانک پرداختند، نتایج تجزیه و تحلیل داده با روش مدل معادلات ساختاری نشان داد که رابطه مثبتی بین بازاریابی داخلی و رضایت و تعهد کارکنان وجود دارد و همچنین رابطه مثبتی بین رضایت شغلی و تعهد کارکنان وجود دارد و نیز نتایج نشان داد که رضایت شغلی و تعهد کارکنان رابطه مثبتی با هویت یابی کارکنان از بانک دارند.

پی وو و همکاران^۲ (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی روابط بین بازاریابی داخلی، رضایت شغلی، ارتباط بازاریابی، مشتری مداری و عملکرد سازمانی پرداختند، جامعه این پژوهش را شرکت های TFT-LCD در تایوان تشکیل می دادند، نتایج نشان داد که بازاریابی داخلی، رضایت شغلی و مشتری مداری دارای تأثیرات قابل توجهی در بازاریابی رابطه و عملکرد سازمانی است.

سعیدی پور و همکاران^۳ (۲۰۱۴) در پژوهشی به تحلیل تأثیر بازاریابی و بازاریابی داخلی بر رضایت شغلی شرکت های پخش مواد غذایی و دارویی استان کرمانشاه پرداختند. نتایج نشان داد که بازاریابی و بازاریابی داخلی بر رضایت شغلی تأثیر دارد.

یو و شراین^۴ (۲۰۱۴) در پژوهشی به در شناسایی رابطه بین بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی تناسب فرهنگی پرداختند؛ نتایج نشان داد که بین بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. و همچنین تناسب فرهنگی رابطه بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان را تعدیل می کند.

سلیمان و دجوبرا^۵ (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی اثر بازاریابی داخلی بر بانک های تجاری بازار مدار با هدف بررسی بازاریابی داخلی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی در بانک های تجاری اردن

1. Bailey
2. Yih Wu et al,
3. Suleiman and Djouhara

پرداختند؛ نتایج نشان داد که بازاریابی داخلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبتی بر بانک‌های بازارگرای اردن دارد. همچنین تعهد سازمانی رابطه معناداری با رفتار شهروندی سازمانی دارد. یزدی رضائی بجد (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی تاثیر بازاریابی داخلی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان پرداختند؛ در این مقاله پس از بررسی شاخصه‌های موثر بر بازاریابی داخلی، به بررسی ارتباط میان بازاریابی داخلی و رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارمندان خواهیم پرداخت. در این پژوهش از نظرات تمامی کارمندان شرکت یاس مدیا سپهر (۱۵۰ نفر) استفاده شده‌است. به منظور تحلیل داده‌ها از دو نرم افزار SPSS و LISREL استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که متغیرهای تحقیقات بازار، آموزش و ارتباطات داخلی تاثیر مثبتی بر بازاریابی داخلی دارد و بازاریابی داخلی نیز، رابطه معنادار و مثبتی با افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارمندان خواهد داشت.

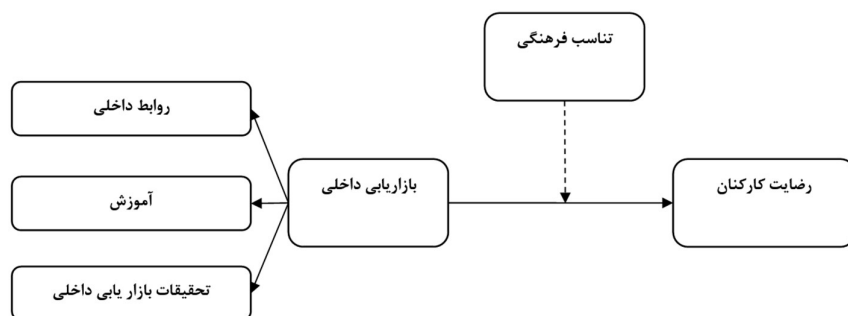
رستمی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی به تحلیل نقش واسطه‌ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی در رابطه بین بازاریابی داخلی و مشتری گرایی کارکنان پرداختند؛ جامعه آماری این تحقیق شامل ۱۱۰۰ نفر از بازاربانان و سرپرستان بازاریابی شرکت‌های پخش دارویی و غذایی است که از بین آنها ۲۸۵ نفر به صورت تصادفی ساده و با استفاده فرمول کوکران به عنوان نمونه برای نیمه اول سال ۱۳۹۲ انتخاب شدند. لذا این تحقیق توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. جهت جمع آوری داده‌ها، از پرسشنامه رستگار محمدی (۱۳۹۱) که شامل (۱۳ سؤال بازاریابی داخلی؛ ۷ سؤال تعهد سازمانی و ۸ سؤال مشتری گرایی) و پرسش نامه اسمیت و همکاران (۱۹۶۹) که شامل (۳۰ سؤال رضایت شغلی) است، استفاده شده است. روایی (محتوا، همگرا، واگرا) و پایایی (بار عاملی، ضریب پایایی مرکب، ضریب آلفای کرونباخ) پرسش نامه‌ها حاکی از آن هستند که ابزارهای اندازه گیری از روایی و پایایی خوبی برخوردار هستند. نتایج حاصل از آزمون فرضیات توسط نرم‌افزار SMART PLS و با استفاده از آماره آزمون t و ضرایب مسیر (β)، نشان داد که بازاریابی داخلی بر رضایت شغلی تأثیر قوی، مستقیم و معنادار اما بر تعهد سازمانی و مشتری گرایی تأثیری متوسط، مستقیم، غیرمستقیم و معنادار دارد؛ در ادامه نتایج حاکی از آن است که رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر متوسط، مستقیم و معنادار اما بر مشتری گرایی تأثیری متوسط، مستقیم، غیرمستقیم و معنادار دارد، در نهایت تعهد سازمانی بر مشتری گرایی تأثیر متوسط، مستقیم و معنادار دارد؛ در نتیجه نقش واسطه‌ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی در رابطه بازاریابی داخلی و مشتری گرایی مورد حمایت قرار گرفت.

قورچائی و بقایی (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی رابطه بین بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی با نقش میانجی عدالت سازمانی کارکنان شرکت زمزم در استان گلستان پرداختند، جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان شرکت زمزم در استان گلستان به تعداد ۳۶۰ نفر بود؛ و روش نمونه گیری پژوهش حاضر تصادفی ساده بود. با توجه به جدول کرجسی و مورگان، حجم نمونه ۱۸۶ نفر شد. داده‌های تحقیق با روش کتابخانه‌ای و میدانی گردآوری شده و ابزار مورد استفاده پرسشنامه بوده است. پایایی پرسش نامه با استفاده از

روش کرونباخ و روایی ابزار با روش محتوایی مورد تأیید قرار گرفته‌اند. هم‌چنین جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد بین بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی با نقش میانجی عدالت سازمانی کارکنان شرکت زمزم در استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد.

۵-۲-۱ ارائه مدل مفهومی

شکل زیر، مدل مفهومی این پژوهش را که بر اساس مبانی نظری و هم‌چنین مطالعات انجام شده در سایر زبان‌های طراحی شده است را نشان می‌دهد.



شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش (یو شراین، ۲۰۱۴)

۶-۲ هدف و فرضیه‌های پژوهش

هدف این پژوهش، بررسی رابطه بین بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی تناسب فرهنگی در شاغلین صنعت گردشگری در شهرستان گنبد کاووس می‌باشد که در زیر فرضیه‌های این پژوهش بیان شده‌اند.

فرضیه اول: بین بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین بازاریابی داخلی و تناسب فرهنگی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه سوم: بین تناسب فرهنگی و رضایت کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان با نقش میانجی تناسب فرهنگی رابطه معناداری وجود دارد.

۳- روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی- پیمایشی و همبستگی می‌باشد. توصیفی از آن جهت که یافته‌ها به همان صورت که جمع‌آوری شده‌اند، بدون هیچ گونه دست کاری توصیف می‌گردند و روابط بین متغیرها بررسی شده و رابطه بین متغیر مستقل و متغیرهای وابسته ارزیابی می‌شوند. از آنجا که اطلاعات توسط یک نمونه غیر احتمالی از جامعه اصلی به وسیله پرسشنامه به دست آمده بعد پیمایشی این بررسی نیز تأمین گردیده است. در پژوهش حاضر، برای تأیید روایی پرسشنامه از روش خبرگان استفاده شده است. همچنین باید اذعان داشت پرسشنامه‌های این پژوهش، بازار یابی داخلی هوانگ و رندل تیل (۲۰۱۳)، رضایت کارکنان باردن و نت میر (۱۹۹۹)؛ و کینگ و گراس (۲۰۱۰)، تناسب فرهنگی کنس تانتینو (۲۰۰۹) بوده است. در این پژوهش برای اطمینان از پایایی پرسشنامه‌های توزیع شده بین کارکنان با استفاده از نرم افزار آماری اس پی اس ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌های این پژوهش محاسبه گردید که در جدول (۱) آمده است.

جدول (۱): ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌های پژوهش

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
بازاریابی داخلی	۸۸۶.۰
رضایت کارکنان	۷۰۸.۰
تناسب فرهنگی	۹۵۹.۰

جامعه آماری این تحقیق شامل تمامی شاغلین صنعت گردشگری در گنبد کاووس می‌باشد. ب‌ذا از نمونه گیری غیر احتمالی و در دسترس بهره گیری می‌کنیم. تحلیل‌ها در دو بخش مجزا، به صورت آمار توصیفی و آمار استنباطی می‌باشند. در بخش توصیفی، از جدول‌ها و نمودارها برای توصیف و شناخت جمعیت مورد مطالعه بهره گرفته می‌شود. در بخش آمار استنباطی نیز فرضیه‌های تحقیق با روش مدل معادلات ساختاری آزمون قرار می‌گیرند؛ بنابراین روش مدل معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس با نرم افزار smart pls برای آزمون فرضیه‌های تحقیق به کار می‌رود.

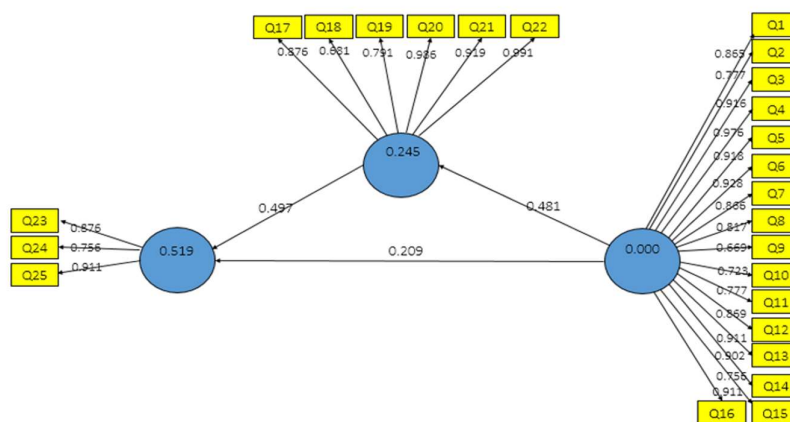
۴- یافته های پژوهش

در ادامه، با ارائه آمار توصیفی از جامعه و نمونه مورد بررسی در جدول (۲)، ارائه نتایج آزمون فرضیه‌ها و در نهایت ارائه مدل نهایی پژوهش، که در اصل براساس نتایج آزمون فرضیه‌ها و اصلاح مدل مفهومی ارائه شده است، یافته‌های پژوهش تشریح خواهد شد.

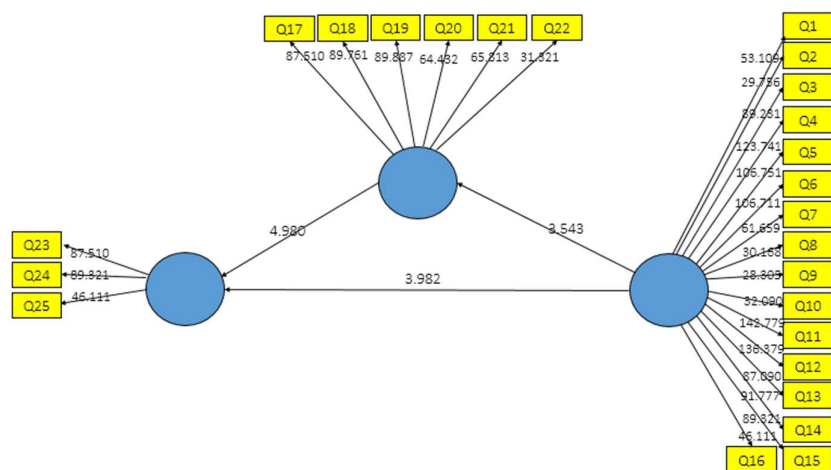
جدول (۲) فراوانی ویژگی‌های اعضای نمونه

ویژگی افراد	زیر گروه	تعداد	درصد	مد یا نما
جنسیت	مرد	۱۱۵	۳۰	زن
	زن	۲۶۹	۷۰	
تحصیلات	زیر دیپلم و دیپلم	۱۳۱	۳۴	زیر دیپلم و دیپلم
	فوق دیپلم	۱۰۰	۲۶	
	کارشناسی	۱۱۹	۳۱	
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۳۴	۹	
وضعیت تأهل	مجرد	۳۸	۱۰	متاهل
	متاهل	۳۴۶	۹۰	

۲-۴-آزمون فرضیات



شکل (۲) مدل اندازه‌گیری: ضرایب مسیر



شکل (۳) مدل مفهومی تحقیق: ضرایب مسیر

جدول (۴) نتایج آزمون تی: آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه	متغیر	ضریب مسیر (β)	آماره تی	نتیجه
۱	بازاریابی داخلی رضایت کارکنان	۲۰۹.۰	۹۸۲.۳	تأیید
۲	بازاریابی داخلی تناسب فرهنگی	۴۸۱.۰	۵۴۳.۳	تأیید
۳	تناسب فرهنگی رضایت کارکنان	۴۹۷.۰	۹۸۰.۴	تأیید
۴	بازاریابی داخلی رضایت کارکنان	بررسی شروط	بررسی شروط	تأیید

۵- بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش به بررسی رابطه بین بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان با توجه به نقش میانجی تناسب فرهنگی پرداختیم بر این اساس فرضیه‌های تحقیق به وسیله ضرایب مسیر و آماره تی مورد آزمون قرار گرفته‌اند. چنانچه مقدار آماره تی برای مسیری بزرگ‌تر از ۱/۹۶ باشد، می‌توان نتیجه گرفت که این مسیر معنی‌دار بوده و فرضیه موردنظر در سطح خطای ۰/۰۵ مورد تأیید قرار می‌گیرد.

بر اساس نتایج به دست آمده سازه بازاریابی داخلی بر سازه رضایت کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد، بنابراین فرضیه اول تحقیق تأیید می شود. نتایج پژوهش حاضر با یافته های پژوهش های پیشین از جمله بیلی و همکاران (۲۰۱۵)، پی وو و همکاران (۲۰۱۴)، سعیدی پور و همکاران (۲۰۱۴)، یو و شراین (۲۰۱۴)، ییه وو و همکاران (۲۰۱۲)، افهیموس و کانستانتینس (۲۰۱۱) همخوانی دارد؛ سازه بازار یابی داخلی بر سازه تناسب فرهنگی تأثیر مثبت و معنادار دارد، در نتیجه فرضیه دوم تحقیق تأیید می شود. نتایج پژوهش حاضر با یافته های پژوهش های پیشین از جمله یو و شراین (۲۰۱۴) همخوانی دارد؛ تناسب فرهنگی بر سازه رضایت کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد، بنابراین فرضیه سوم تحقیق تأیید می شود. نتایج پژوهش حاضر با یافته های پژوهش های پیشین از جمله یو و شراین (۲۰۱۴) همخوانی دارد.

برای تأیید نقش واسطه تناسب فرهنگی در مسیر بازاریابی داخلی - رضایت کارکنان باید چهار شرط فراهم باشد (بارون و کنی، ۱۹۸۶): اولاً بین متغیر مستقل (بازاریابی داخلی) و متغیر وابسته (رضایت کارکنان) رابطه وجود داشته باشد؛ ثانیاً، بین متغیر مستقل و متغیر واسطه (تناسب فرهنگی) رابطه وجود داشته باشد؛ ثالثاً، بین متغیر واسطه (تناسب فرهنگی) و متغیر وابسته (رضایت کارکنان) رابطه وجود داشته باشد؛ رابعاً، میزان تغییرات در متغیر وابسته (تناسب فرهنگی) که توسط متغیر مستقل (بازاریابی داخلی) توضیح داده می شود، باید در صورت کنترل متغیر واسطه، به سطح پایین تری کاهش یابد. با توجه سطور فوق و نتایج جدول شماره ۴-۹، شرط های اول، دوم و سوم محقق می شود. به منظور بررسی شرط چهارم حاصل ضرب ضریب مسیر «بازار یابی داخلی - تناسب فرهنگی» و «تناسب فرهنگی - رضایت کارکنان» با ضریب مسیر «بازار یابی داخلی - رضایت کارکنان» مقایسه می شود، اگر حاصل ضرب مذکور بیشتر از ضریب مسیر «بازار یابی داخلی - رضایت کارکنان» باشد، شرط چهارم برقرار است. حاصل ضرب ضریب مسیر «بازاریابی داخلی - تناسب فرهنگی» و «تناسب فرهنگی - رضایت» برابر است با: $(.0) = 239 \times 481 = 497$ که این مقدار از ضریب مسیر «بازاریابی داخلی - رضایت مشتری» $(.0) = 209$ بیشتر است، در نتیجه شرط چهارم برقرار است و در نتیجه فرضیه چهارم تحقیق تأیید می شود، به عبارت دیگر سازه «تناسب فرهنگی» در مسیر «بازاریابی داخلی - رضایت کارکنان» نقش واسطه ایفا می کند. با توجه به اینکه نتایج پژوهش حاضر با یافته های پیشینه با پژوهش های پیشین مرتبط و مطابقت دارد، می توان گفت که از پشتوانه تئوری قوی و محکمی برخوردار بوده و فرضیه های آن بر اساس مبانی نظری قابل اتکایی استوار است.

۶- پیشنهادات کاربردی

پیشنهاد بر اساس یافته های فرضیه اول

۱- راه اندازی دوره های آموزشی یا برگزاری سمینارهایی در این خصوص برای مدیران و کارکنان در زمینه بازار یابی داخلی.

- ۲- نظرسنجی از کارکنان و مدیران در رابطه با میزان رضایت مشتریان داخلی و بیرونی از عملکرد آنها و ایجاد بانک اطلاعاتی در این زمینه و به هنگام کردن مرتب آن.
- ۳- بررسی معضلات کارکنان و مدیران در زمینه بازاریابی داخلی و اتخاذ تصمیمات مناسب جهت رفع آنها.
- ۴- کارکنان در برنامه ریزی و تنظیم جدول های کاری، قواعد کار و روش های انجام کار خود دخالت داشته باشند.
- ۵- مسئولیت شغلی به کارکنان تفویض گردد و در کارکنان این احساس را بوجود آورند که شغلشان در اختیار آنهاست.
- ۶- مشاغل طوری طراحی گردد که کارکنان احساس نمایند که شغلشان تاثیر زیادی بر زندگی یا کار دیگران می گذارد.
- ۷- شغل کارکنان دارای نتیجه ملموس و مشخص باشد و کارکنان از نتایج کارشان مطلع گردند.

پیشنهاد بر اساس یافته های فرضیه دوم

- ۱- مجلات و نشریات و بولتن های سازمان و نشریات بازاریابی در جهت آشنایی با مسایل سازمان و جامعه و ارائه راه کارهای در جهت حل آنها در سازمان توزیع نمایند.
- ۲- بررسی معضلات کارکنان در خصوص بازاریابی و ایجاد ارزش برای کارکنان صورت گیرد.

پیشنهاد بر اساس یافته های فرضیه سوم

- ۱- از تلاش ها و زحمات کارکنانشان قدردانی و سپاسگذاری کنند.
- ۲- به علت محدودیت های نظام هماهنگ پرداخت، می توان از ابزار دیگری مانند ترفیع مقام، تشویق و مورد ستایش قراردادن کارکنان کوشا، بهبود شرایط و امکانات کاری، ارائه پاداشهای نقدی و غیرنقدی و مواردی از این قبیل برای ایجاد انگیزه در کارکنان استفاده کرد.
- ۳- مدیران ارشد و برنامه ریزان در طراحی اهداف و ارزش های سازمانی به اهداف و ارزش های کارکنان توجه لازم را مبذول دارند.

پیشنهاد بر اساس یافته های فرضیه چهارم

- ۱- به تقویت فرهنگ تبادل دانش، اطلاعات و تجربیات در بین همکاران به عنوان یک هنجار مثبت بپردازند زیرا که موجبات تحقق جنبه نوآوری و یادگیری تعالی سازمانی را فراهم می آورد و این تعالی منجر به ایجاد رضایت کارکنان گردد.

۲- توزیع بروشور و مجلات معتبر بین کارکنان در زمینه رضایت کارکنان و بازاریابی داخلی نیز می تواند در برنامه ها مدیریت قرار گیرد.

فهرست منابع و مآخذ

الف: منابع فارسی

- رستمی، رضا؛ اکبری، پیمان؛ ویسمرادی، اکبر؛ محمدی نجف آبادی، عبدالمجید. (۱۳۹۴). تحلیل نقش واسطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در رابطه بین بازاریابی داخلی و مشتری گرایی کارکنان. مجله مدیریت بازرگانی، دور ۱۰، شماره ۲۶، از صفحه ۱۳۹ تا صفحه ۱۵۸.
- صالحی صدقیانی، پانته آ؛ تاج زاده ثمین، ابوالفضل؛ داروئیان، سهیلا. (۱۳۹۳). اثرات بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی هولدینگ اتکا. مطالعات کمی در مدیریت، سال پنجم، شماره اول، از صفحه ۱۹۵ تا صفحه ۲۲۴.
- قورچانی، حامد و سعید بقائی. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی با نقش میانجی عدالت سازمانی کارکنان شرکت زمزم در استان گلستان است. اولین کنفرانس ملی تصمیم گیری در علوم مهندسی و مدیریت، علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول
- http://www.civilica.com/Paper-EMDM01-EMDM01_022.html .
- یزدی رضائی مجرد، سارا؛ مهناز بهراد و سعید یزدی رضائی مجرد، ۱۳۹۴، بررسی تاثیر بازاریابی داخلی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان، کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و مهندسی صنایع، تهران، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا
- https://www.civilica.com/Paper-ICMEI01-ICMEI01_461.html

ب: منابع لاتین

- __Abbaszadegan SM. Management of restlessly organizations. Tehran: Kavir; 2000. Persian.
- __Armstrong M. A Handbook of human Resource management practice. 10th ed. UK: Kogan page Publishing; 2006. P. 264.
- __Bailey, A. & Albassami, F. Al-Meshal. S. (2015). "The roles of employee job satisfaction and organizational commitment in the internal marketing-employee bank identification relationship", International Journal of Bank Marketing, Vol. 34 Iss 6 pp. 821 – 840
- __Ballantyne, D. (2003), "A relationship-mediated theory of internal marketing", European Journal of Marketing, Vol. 37 No. 9, pp. 1242-1260.
- __Berry, L. L. (1981), "The employee as customer", Journal of Retail Banking, Vol. 3 No. 1, pp. 33-40.
- __Chang, C. S. and Chang, H. C. (2008), "Perceptions of internal marketing and organizational commitment by nurses", Journal of Advanced Nursing, Vol. 65 No. 1, pp. 92-100.
- __Cortese CG. Job satisfaction of Italian nurses: an exploratory study. J Nurs Manag. 2007 Apr;15(3):303-12.

- __George, W. R. (1990), "Internal marketing and organizational behavior: a partnership in developing customer-conscious employees at every level", *Journal of Business Research*, Vol. 20 No. 1, pp. 63-70.
- __Heroabadi Sh, Marbaghi A. *Management of Nursing & Midwifery*. 1th ed. Tehran. Tehran University of Medical Sciences; 1996.
- __Jing Fenwick Feng; Gayle C. Avery (2008). "Missing Links In Understanding The Relationship Between Leadership And Organizational Performance". *International Business & Economics Research Journal*, 7 (5), 65-78.
- __Kreitner R, Kinicki A, Murc B. *Organizational behaviour*. 2 th ed. London: Mc Graw-Hill; 1999.
- __Matanda, M. and Ndubisi, N. (2013), "Internal marketing, internal branding, and organizational outcomes: the moderating role of perceived goal congruence", *Journal of Marketing Management*, Vol. 29 Nos 9/10, pp. 1030-1055.
- __Mehrabian F, Nasirpour AA, Keshavarz Mohammad S. Survey the level of job satisfaction among managers and supervisors in different units of Guilan governmental hospitals in 1384. *Journal of Guilan University of Medical Sciences* 2007; 16: 65-73 [Persian]
- __Monjamed Z, Ghorbani T, Mostofian F, Oveisipour R, Nakhostpandi S, Mahmoudi M. Review rate of nursing job. satisfaction in Iranian health facilities. *Hayat ournal*. 2005;10:39-48. [Persian]
- __Murrells T, Robinson S, Griffiths P. Job satisfaction trends during nurses' early career. *Nursing Journal*. 2008;7:7.
- __Narteh, B. (2012), "Internal marketing and employee commitment: evidence from the Ghanaian banking industry", *Journal of Financial Services Marketing*, Vol. 17 No. 4, pp. 284-300.
- __Ostovar S, AmyrzadhKhatoonie M. Investigation into the relationship among emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment of a private company personnel. *Quarterly Journal of New Approaches inEducational Administration*. 2008;1(2):23-38. Persian .
- __Rezaei Dehaghani A, Hosseini H, Tavakol K, Bakhtiyari S. Relationship between communication manners of headnurses with job satisfaction of nurses under their supervision in educational hospitals of Isfahan University of Medical Sciences in 2006. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*. 2010;15:49-53. [Persian] .
- __Robbins SP. *Principles of organizational behavior*. 3th ed. Tehran: Samt; 2005 .
- __Saeidipour, B. , Arfaei, A. , Mohammadi, R. & Akbari, P. (2014). "The Analysis Impact of market orientation and internal marketing on job satisfaction (Case Study: Food & drug distribution companiesof

Kermanshah province). Applied mathematics in Engineering, Management and Technology, 2 (1), pp. 146-153.

__Tabatabaei S, Mokhber N, Latifian B. Evaluation of job satisfaction among dentists in mashhad. The quarterly journal of fundamentals of mental health. 2004-2005; 8 (23- 24):99-104. Persian .

__Taejo L, Gary N , Yang B. Relationships among organizational commitment, job satisfaction, and learning organization culture in one Korean private organization. Asia Pacific Education Review. 2010 Sep;11(3):311-20

__Yih Wu, W. , Chun Tsai, C. & Su Fu, C. (2014). "The relationships among internal marketing, job satisfaction, relationship marketing, customer orientation, and organizational performance: An Empirical Study of TFT-LCD companies in Taiwan", Journal Human Factors and Ergonomics in Manufacturing and Service Industries, 23 (5), pp. 436-449.

__Yu-Ting & Sharyn Rundle-Thiele. (2014). The moderating effect of cultural congruence on the internal

__Ziapour A. An investigation of the job satisfaction and related factors in nurses of Kermanshah hospitals. Journal of Paramedicine and Rehabilitation Sciences. 2014;2:27-34. [Persian]

