

- وصول مقاله: ۸۸/۰۳/۱۴
- اصلاح نهایی: ۸۸/۰۵/۱۴
- پذیرش نهایی: ۸۸/۰۶/۱۹

تأثیر استقرار استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ بر یادگیری سازمانی در بخش‌های بالینی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

امیر اشکان نصیری پور^۱، لیلا ریاحی^۲، عباس مرادی فراهانی^۳

چکیده

مقدمه: بیمارستان به دلیل رابطه نزدیک با بیمار و اهمیتی که خدمات بهداشتی درمانی در تندرستی جامعه دارد و همچنین به سبب ارائه خدمات فنی و حساس، از نظر یادگیری سازمانی جایگاه ویژه‌ای را به خود اختصاص داده است. هدف مطالعه حاضر بررسی تأثیر استقرار استانداردهای ایزو سری ۹۰۰۰ بر میزان یادگیری سازمانی در بخش‌های بالینی بیمارستان‌های عمومی، آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی می‌باشد.

روش پژوهش: در این پژوهش شاهد - موردی چهار بیمارستان عمومی، آموزشی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی محیط مطالعه را تشکیل داده‌اند. بیمارستان شهدای تجریش و لقمان حکیم که فاقد گواهینامه استاندارد ایزو ۹۰۰۰ بودند، به عنوان شاهد و بیمارستان‌های شهید مدرس و آیت‌الله طالقانی که دارای گواهینامه استاندارد ایزو ۹۰۰۰ بودند، به عنوان مورد انتخاب شدند. تمامی سرپرستان بخش‌های بالینی این بیمارستان‌ها (۱۰۰ نفر) در پژوهش شرکت داده شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه و تکمیل به شیوه خود ایفا توسط پاسخگویان، گردآوری شد. برای سنجش روایی ابزار از روش تأیید اعتبار محتوا با نظرخواهی از خبرگان و برای پایایی از روش آزمون - بازآزمون استفاده شد. برای تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد میانگین و انحراف معیار و برای مقایسه دو گروه از آزمون t استفاده شد.

یافته‌ها: در بیمارستان‌های فاقد گواهینامه استاندارد ایزو میانگین نمرات یادگیری در سطح فردی برابر (19.5 ± 3.64) ، در سطح گروهی (8.86 ± 1.86) و در سطح سازمانی (34.76 ± 8.47) گزارش شد. در بیمارستان‌های دارای گواهینامه استاندارد ایزو نمرات یادگیری در سطح فردی برابر (25.9 ± 6.93) ، در سطح گروهی (12.22 ± 2.72) و در سطح سازمانی برابر (52.30 ± 13.83) بود. استقرار استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ بر هر سه سطح یادگیری در بیمارستان‌های مورد مطالعه تأثیر داشته است $(P=0.005)$.

نتیجه‌گیری: مستندسازی اطلاعات بیمارستان‌ها طی فرآیند اخذ گواهینامه استاندارد ایزو ۹۰۰۰ باعث افزایش یادگیری سازمانی می‌شود.

کلید واژه‌ها: یادگیری سازمانی، بیمارستان، ایزو ۹۰۰۰، کیفیت

۱. دانشیار مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: nasiripour@srbiau.ac.ir

۲. استادیار مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران
۳. کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

مقدمه

در محیط متحول امروزی که شاهد تغییرات بسیار سریع در حوزه‌های مختلف علم و فناوری و همچنین پیچیدگی و پویایی روز افزون عوامل محیطی هستیم، تنها سازمان‌هایی می‌توانند بقاء یابند و رشد کنند که قادر به سازگاری فعال (تعادل پویا) با محیط پیرامون باشند که این هدف تنها در «سازمان‌های یادگیرنده» محقق می‌شود. یادگیری سازمانی زاده جنبش «بهبود سازمانی» در دهه شصت است و دونالد شون و کریس آرجریس از پایه گذاران سازمان‌های یادگیرنده به شمار می‌روند. [۱] پیترسنگه که نظرات وی بیشترین توجهات را به خود جلب کرده است «سازمان یادگیرنده را سازمانی می‌بیند که در آن افراد به طور مستمر توانایی‌ها خود را برای خلق نتایجی که خواسته حقیقی آن‌ها است، توسعه می‌دهند. جایی که الگوهای جدید و جامع تفکر پرورش می‌یابند، جایی که آرمان‌ها مشترک و گروهی آزادانه شکل می‌گیرند و جایی که افراد به صورت پیوسته یاد می‌گیرند که چگونه به یکدیگر یاد بدهند». [۱] سازمان‌ها از نظر یادگیرنده بودن یا نبودن با یکدیگر مقایسه نمی‌شوند بلکه آنچه مورد نظر است، سطح یادگیرنده بودن یک سازمان است. یک سازمان اگر از نظر یادگیرنده بودن در سطح سنتی قرار داشته باشد فقط به مشکلات ارجاع داده شده پاسخی سطحی می‌دهد به عنوان مثال کالای فروش نرفته را از دور خارج می‌کند در حالی که در سطوح بالای یادگیرنده بودن، سازمان به صورت فعال و مستمر فرایندهای داخلی‌اش را مورد آزمون قرار می‌دهد و آن‌ها (براساس نیاز مشتری) ارتقاء می‌دهد. یک سازمان باید برای یادگیری به محیط داخلی و محیط خارجی توجه داشته باشد. مواردی که سازمان از محیط داخلی‌اش یاد می‌گیرد عبارت‌اند از: ۱. نوآوری‌های جدید در تولید؛ ۲. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل‌های مشارکتی؛ ۳. پیشنهادات و انتقادات ایراد شده در نشست‌ها؛ ۴. گزارش‌های مالی. همچنین مواردی که سازمان از محیط خارجی‌اش یاد می‌گیرد عبارت‌اند از: ۱. شکایات مشتری؛ ۲. بازارهای جدید ایجاد شده؛ ۳. تکنولوژی‌های جدید ایجاد شده؛ ۴. فعالیت‌های رقبا؛ ۵. تغییر در سلیقه مشتری. [۲]

سازمان‌های امروزی برای موفقیت (نه فقط بقاء) باید

یادگیرنده باشند تا بتوانند سریع‌تر، ارزان‌تر و اثربخش‌تر به تقاضاهای ارائه شده به سازمان (نیازهای مشتری) پاسخ دهند. برخی از مسائلی که سازمان‌های امروزی را با خود درگیر کرده است عبارت‌اند از: ۱. سازماندهی مجدد، ساختاربندی مجدد و مهندسی مجدد برای موفقیت نه بقاء؛ ۲. فقدان فرایندهای مهارت‌های دانشگاهی که باعث عدم آمادگی کافی دانشگاه برای تربیت نیروی تخصصی کار در قرن ۲۱ شده است؛ ۳. دوبرابر شدن دانش در خلال هر ۲ یا ۳ سال؛ ۴. رقابت جهانی با قدرتمندترین شرکت‌های جهان؛ ۵. برتری قاطع تکنولوژی پیشرفته و جدید؛ ۶. نیاز فرایندهای سازمان به سازگاری با تغییرات سریع.

سازمان‌های امروزی برای فائق آمدن بر این مسائل چاره‌ای جز ارتقاء ظرفیت یادگیری خود ندارند. [۳] کریس آرجریس در مورد موانع یادگیری می‌گوید "در دنیای امروز بسیاری از مدیران مؤسسات پیشرفته با موضوع و اهمیت یادگیری فردی و سازمانی آشنا نیستند و نمی‌دانند که چنین اصلی وجود دارد. علت آن است که برای مدیران روشن نیست که یادگیری چیست و چگونه باید آن را به کار گرفت؟" [۴]

یادگیری سازمانی موضوعی نیست که خاص و متناسب جوامع توسعه یافته باشد، بلکه عملی است که برای بقاء و دوام هر سازمان موفق ضروری است. در رابطه با توسعه و تحول سازمانی، سازمان‌های خدماتی و صنعتی جمهوری اسلامی ایران شدیداً نیازمند تغییر و تحول هستند که در این میان جایگاه بعضی از آن‌ها به دلیل اهمیت، تنوع و نوع خدماتی که ارائه می‌دهند، جمعیتی که تحت پوشش قرار می‌دهند، بسیار حیاتی است. [۵]

بیمارستان از جمله سازمان‌هایی است که به خاطر گستردگی فعالیت و سر و کار داشتن با قشر عظیمی از جامعه و ایفای نقش اساسی در بهبود و ارتقاء سلامت - انسان که محور توسعه پایدار خوانده می‌شود - نیاز دارد که در مدیریت آن جدیدترین و به روزترین تئوری‌های سازمان و مدیریت به کار گرفته شود. لذا انجام پژوهشی که وضعیت کنونی این بیمارستان‌ها را از نظر یادگیرنده بودن مشخص نماید و تأثیر استقرار استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ بر یادگیری سازمانی را، برای ارتقاء هرچه بیشتر یادگیری در این سازمان بزرگ ارائه دهد، ضروری به نظر می‌رسد.

استاندارد ایزو ۹۰۰۰ در این گروه استقرار داشت. داده‌ها با پرسشنامه پژوهشگر ساخته گردآوری شد. برای سنجش روایی ابزار از روش تأیید اعتبار محتوا با نظرخواهی از خبرگان و برای پایایی از روش آزمون-بازآزمون استفاده شد. پژوهشگر با مراجعه به بیمارستان‌های مورد نظر از طریق پرسشنامه‌ای که در اختیار سرپرستاران بخش‌های درمانی بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی قرار داده بود اقدام به جمع‌آوری داده‌ها می‌نمود. پس از تکمیل و پاسخ دهی به سئوالات، پرسشنامه‌ها جمع‌آوری می‌گردید. برای تحلیل داده‌ها از شاخص‌های میانگین و انحراف معیار و آزمون آماری t استفاده شد. در انجام این پژوهش مفاد معاهده هلسینکی رعایت شد.

یافته‌ها

در زمینه تأثیر استقرار استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ بر یادگیری سازمانی در بیمارستان‌های مورد مطالعه، مقدار آماره آزمون t مربوط به یادگیری در سطح فردی؛ -۵.۷۷۵ ، در سطح گروهی؛ -۷.۵۷۷ و در سطح سازمانی برابر -۷.۶۴۲ می‌باشد، که اختلاف معناداری بین دو گروه از بیمارستان‌ها از نظر یادگیری نشان می‌دهد ($P=۰.۰۰۵$).

میزان یادگیری در بیمارستان‌های شهید مدرس و آیت... طالقانی (دارای گواهینامه استاندارد ایزو) در سطح فردی (۲۵.۹ ± ۶.۹۳)، و در بیمارستان‌های شهدای تجریش و لقمان حکیم (۱۹.۵ ± ۳.۶۴) بوده است.

میزان یادگیری این دو گروه از بیمارستان‌ها در این سطح فردی به طور معناداری متفاوت است ($P=۰.۰۰۵$). همچنین میزان یادگیری گروهی در بیمارستان‌های شهید مدرس و آیت... طالقانی (۱۳.۳۲ ± ۳.۷۲) و در بیمارستان‌های شهدای تجریش و لقمان حکیم (۸.۸۶ ± ۱.۸۶) بوده است. میزان یادگیری این دو گروه اختلاف معناداری را نشان می‌دهد ($P=۰.۰۰۵$).

میزان یادگیری در سطح سازمانی در بیمارستان‌های شهید مدرس و آیت... طالقانی (۵۲.۳۰ ± ۱۳.۸۳) و در بیمارستان‌های شهدای تجریش و لقمان حکیم (۳۴.۷۶ ± ۸.۴۷) بوده است.

میزان یادگیری بیمارستان‌های شاهد و مورد اختلاف معناداری را نشان می‌دهد. ($P=۰.۰۰۵$) (جدول ۱)

مهمترین موانع زیربنایی ایجاد سازمان‌های یادگیرنده در ایران عبارتند از: ۱. باورهای نادرست مدیران و کارکنان درباره قدرت مدیران و تمایل مدیران در حفظ قدرت؛ ۲. تفکر غیرسیستمی، جزئی‌نگری و فردبینی؛ ۳. محیط انحصاری غیررقابتی سازمان (مورد ۱ و ۲ در شاخص موانع فرهنگی طبقه‌بندی می‌شود).

موانع دیگری چون ضعف دانش مدیریت در مدیران و مینا بودن علم و عقلانیت در تصمیم‌گیری‌ها و نیز عدم شایسته‌سالاری در انتخاب مدیران را از موانع دیگر ایجاد سازمان‌های یادگیرنده در ایران می‌باشد. [۶] اعلام خط مشی و راهبرد سازمان به کارکنان، اشاعه آن در سازمان و ارزیابی مستمر از میزان، آگاهی افراد از آن، موجب افزایش درک کارکنان از سیاست‌ها و استراتژی‌های سازمان می‌شود و توجه بر بهبود مستمر سازمانی موجب تقویت یادگیری سازمانی می‌شود. [۷] بنابراین با ایده‌ی سازمان‌های یادگیرنده نمی‌توان مخالف بود چراکه تأثیر شگرف اصول پنجگانه آن را در سرنوشت افراد و سازمان‌ها را نمی‌توان انکار کرد. برای رسیدن به یک سازمان یادگیرنده ابتدا باید زمینه‌ها و مقدمات آن را که غالباً فرهنگی هستند، آماده کنیم. مدت زمان لازم برای تحقق سازمان یادگیرنده طولانی و حرکت به سمت آن بطئی و کند است. [۸]

روش پژوهش

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر استقرار استاندارد ایزو ۹۰۰۰ بر یادگیری سازمانی در بخش‌های بالینی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی انجام گرفت. چهار بیمارستان از بیمارستان‌های عمومی - آموزشی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی زیر مطالعه قرار گرفت. کلیه بیمارستان‌ها از نظر تخصصی عمومی و آموزشی بوده و زمان انجام این پژوهش از دی ماه ۱۳۸۷ تا خرداد ماه ۱۳۸۸ هجری شمسی بود.

جامعه پژوهش تمام سرپرستاران بخش‌های بالینی در بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بود که دو گروه را شامل می‌شدند: ۱. گروه شاهد؛ استاندارد ایزو ۹۰۰۰ در این گروه اجرا نشده و شامل بیمارستان‌های شهدای تجریش و لقمان حکیم بود. ۲. گروه مورد؛ شامل بیمارستان شهید مدرس و بیمارستان آیت... طالقانی که

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار میزان یادگیری در سطح فردی، گروهی و سازمانی

سطح یادگیری	استقرار استاندارد ایزو	فراوانی (نفر)	میانگین یادگیری	انحراف استاندارد	مقدار آماره t	مقدار احتمال p-value
فردی	دارد	۵۲	۲۵٫۹	۶٫۹۳۸	-۵٫۷۷۵	=۰٫۰۰۵
	ندارد	۴۸	۱۹٫۵	۳٫۶۴۴		
گروه	دارد	۵۲	۱۳٫۳۲	۳٫۷۲۲	-۷٫۵۷۷	=۰٫۰۰۵
	ندارد	۴۸	۸٫۸۶	۱٫۸۶۳		
سازمان	دارد	۵۲	۵۲٫۳	۱۳٫۸۳	-۷٫۶۴۲	=۰٫۰۰۵
	ندارد	۴۸	۳۴٫۷۶	۸٫۴۷		

بحث و نتیجه گیری

با توجه به یافته‌های پژوهش بیشترین میانگین میزان یادگیری فردی در مورد کمک افراد به یکدیگر در یادگیری بود. کمترین میانگین میزان یادگیری در مورد در اختیار بودن پول و سایر منابع برای یادگیری، مشکلات کاری را فرصتی برای یادگیری دانستن و گوش کردن به حرف‌های یکدیگر قبل از صحبت کردن بود. پس می‌توان با در اختیار گذاشتن پول و سایر منابع و تشویق افراد به اینکه مشکلات کاری را فرصتی برای یادگیری دانستن و به عنوان شنونده خوب بودن میزان یادگیری فردی را بالا برد.

در بررسی تأثیر استقرار استانداردهای ایزو سری ۹۰۰۰ بر یادگیری فردی در بخش‌های بالینی بیمارستان‌های عمومی آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی که استاندارد ایزو سری ۹۰۰۰ در آن‌ها استقرار دارد (بیمارستان شهید مدرس و آیت ... طالقانی) و بیمارستان‌هایی که استاندارد ایزو سری ۹۰۰۰ در آن‌ها استقرار ندارد (بیمارستان شهدای تجریش و لقمان حکیم) و مقایسه میانگین یادگیری در سطح فردی تفاوت معناداری را نشان داد. بنابراین فرض استقرار استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ باعث افزایش یادگیری فردی می‌شود در این مورد صدق می‌کند و میزان یادگیری فردی در بیمارستان‌های دارای گواهینامه استاندارد ایزو ۹۰۰۰ به طور معناداری با بیمارستان‌های فاقد گواهینامه استاندارد ایزو ۹۰۰۰ تفاوت دارد لذا با ۹۵ درصد اطمینان ادعا می‌شود استقرار استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ باعث اختلاف معناداری بین میانگین یادگیری در سطح فرد بین دو گروه بیمارستان‌های دارای گواهینامه ایزو و دو گروه بیمارستان‌های فاقد گواهینامه ایزو می‌شود. این وضعیت با نتایج به دست آمده از پژوهش سید نقوی (۱۳۷۷) با عنوان

"بررسی تجربیات مدیریتی مدیران شرکت‌های دولتی و خصوصی در ارتباط با سازمان یادگیرنده به چهار عامل باز بودن، خلاقیت، همدلی و خود کامیابی توجه کرده است، مطابقت دارد. پس می‌توان نتیجه گرفت که عوامل متعددی نظیر نقش مدیران، باز بودن سازمان‌ها، مدیریت مشارکتی، محیط رقابتی، اطلاعات نو و در یادگیری فردی تأثیر گذار می‌باشند. و همچنین گولدنبرگ (۲۰۰۰) در پژوهشی با عنوان "سازمان یادگیرنده در بخش دولتی: مطالعه سازمان یادگیرنده کتابخانه دانشگاه آریزونا" نظریه پنج فرمان سنگه را به کار می‌برد و نشان می‌دهد که یادگیری فردی در سطح فرد بر یادگیری سازمانی در سطح کلان تأثیر گذار می‌باشد. بیشترین میانگین میزان یادگیری گروهی مربوط می‌شود به تأکید گروه‌های کاری روی انجام وظایف گروهی و نحوه انجام آن و کمترین میانگین میزان یادگیری گروهی مربوط به اطمینان گروه‌ها به عمل کردن سازمان بر اساس پیشنهاد آن‌ها می‌باشد. پس می‌توان با اقداماتی که باعث تشویق گروه‌ها به ارائه پیشنهاد و جلب اطمینان گروه‌ها که در صورت منطقی و اصولی بودن پیشنهاد آن‌ها سازمان بر اساس پیشنهاد آن‌ها عمل خواهد کرد، میزان یادگیری گروهی را افزایش داد.

در بررسی تأثیر استقرار استانداردهای ایزو سری ۹۰۰۰ بر یادگیری گروهی در بخش‌های بالینی بیمارستان‌های عمومی آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی که استاندارد ایزو سری ۹۰۰۰ در آن‌ها استقرار دارد (بیمارستان شهید مدرس و آیت ... طالقانی) و بیمارستان‌هایی که استاندارد ایزو سری ۹۰۰۰ در آن‌ها استقرار ندارد (بیمارستان شهدای تجریش و لقمان حکیم) و مقایسه میانگین‌های آن‌ها (۱۳٫۳۲) و (۸٫۸۶) تفاوت معناداری را

نشان داد. بنابراین، فرضیه مبنی بر استقرار استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ باعث افزایش یادگیری گروهی می‌شود در این مورد صدق می‌کند. بنابراین، با ۹۵ درصد اطمینان ادعا می‌شود استقرار استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ باعث اختلاف معناداری در یادگیری گروهی بین دو گروه شده است. این وضعیت با نتایج به دست آمده از پژوهش پاولوسکی، ۲۰۰۸ تحت عنوان یادگیری سازمانی، که نتیجه گیری می‌شود یادگیری تیمی مدخل یادگیری سازمانی است، انطباق دارد.

با توجه به یافته‌های پژوهش، در بررسی تأثیر استقرار استانداردهای ایزو سری ۹۰۰۰ بر یادگیری سازمانی در بخش‌های بالینی بیمارستان‌های عمومی آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهیدبهشتی که استانداردهای ایزو سری ۹۰۰۰ در آن‌ها استقرار دارد (بیمارستان شهیدمدرس و آیت‌الله طالقانی) و بیمارستان‌هایی که استاندارد ایزو سری ۹۰۰۰ در آن‌ها استقرار ندارد (بیمارستان شهدای تجریش و لقمان حکیم) و مقایسه میانگین یادگیری در آن‌ها ۵۲.۳۲ و ۳۴.۷۶ تفاوت معناداری به چشم می‌خورد.

بنابراین، فرضیه استقرار استانداردهای ایزو مبنی بر افزایش یادگیری سازمانی در این مورد صدق می‌کند. پس با ۹۵ درصد اطمینان ادعا می‌شود استقرار استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ باعث اختلاف معناداری در یادگیری سازمانی بین دو گروه می‌شود. یافته‌های این پژوهش درباره یادگیری سازمانی در سطح سازمان نشان می‌دهد که بیشترین میانگین میزان یادگیری سازمانی مربوط به استفاده از سیستم پیشنهادات و تابلو اعلانات جهت ارتباطات دوطرفه است. همچنین می‌توان نتیجه گرفت که کمترین میانگین میزان یادگیری در مورد حمایت بیمارستان از افرادی که ریسک‌های حساب شده می‌کنند، می‌باشد. این وضعیت با نتایج پژوهش‌های انجام شده توسط شفاعی (۱۳۸۰) که در زمینه موانع ایجاد سازمان‌های یادگیرنده به شیوه پیمایشی و با استفاده از روش دلفی انجام داده است و به مواردی از قبیل باورهای نادرست مدیران و کارکنان درباره قدرت مدیر و تمایل مدیران به حفظ قدرت، محیط غیررقابتی سازمان، ضعف دانش مدیریتی و مبنای نبودن علم و عقلانیت در تصمیم‌گیری و تفکر سیستمی به عنوان چهار مانع سازمان یادگیرنده اشاره کرده است، انطباق دارد.

عبدالملکی (۱۳۸۱) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی و میزان تغییر و نوآوری در ادارات مناطق نوزده گانه آموزش و پرورش شهر تهران" نشان داده است که بین میزان یادگیری سازمانی و میزان تغییر و نوآوری در سازمان ضریب همبستگی بالایی وجود دارد نتایج پژوهش انجام شده توسط هوشنگی، کتایون (۱۳۸۶) تحت عنوان اهمیت یادگیری در سازمان نشان می‌دهد که سازمان‌های بزرگ با ساختار سنتی توان و انعطاف لازم برای همسوئی با تغییرات پیرامون را ندارند و برای بقاء خود ناچارند تغییر ساختار دهند یا خود را به ابزارهایی مجهز کنند تا توان مقابله با تحولات جهانی را بدست آورند. یکی از مهمترین این ابزارها، نهادینه کردن فرایند یادگیری در سازمان است. پس می‌توان نتیجه گرفت سازمان‌های بزرگ و با ساختار سنتی توان مقابله با تغییرات سریع را ندارند و برای بقاء ناچار به یادگیری هستند و برای داشتن یک سازمان یادگیرنده تجهیز سازمان به ابزارهایی نظیر تغییر و نوآوری، انعطاف پذیری ابتکار و خلاقیت استفاده از علم عقلانیت در تصمیم‌گیری، همدلی و خود کامیابی، از بین بردن ساختار سنتی و با توجه به نتایج پژوهش حاضر استقرار استانداردهای ایزو سری ۹۰۰۰ اجتناب‌ناپذیر است.

در مجموع میزان یادگیری در بیمارستان‌های دارای گواهینامه استاندارد ایزو در سطح فردی نسبت به بیمارستان‌های فاقد گواهینامه استاندارد ایزو بالاتر می‌باشد و این میزان به طور معناداری متفاوت بوده است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که استقرار استانداردهای ایزو بر میزان یادگیری سازمانی در سطح فردی تأثیر داشته است. در سطح فردی، موضوعی که در زمینه یادگیری سازمانی بیشتر باید مورد توجه قرار گیرد، حمایت از یادگیری از طریق اختصاص منابع مالی و سایر منابع به افراد است. با توجه به طبیعت این نوع مطالعات احتمالاً بیشترین تأثیر در این زمینه به شکل غیرمستقیم بوده است. یعنی ایزو عواملی را تحت تأثیر قرار داده که آن عوامل بر میزان یادگیری سازمانی و رضایت افراد از محیط کار که یکی از مؤثرترین عوامل بر این مسأله است تأثیر گذاشته است. مسایلی همچون برگزاری کلاس‌های آموزشی برای کارکنان در زمینه ایزو، توجه بیشتر مدیران سازمان

References

1. 1Singe p. The fifth discipline. New York: Doubleday;.1990
2. Prokopenlo J, editor. Management development: a guild for derisions. Geneva: International Layout Odd Ice; 1998.
3. Schwordt DR, Marguardt M. Organizational learning: from a word class theory to global best practices. Florida: ST Lucie Press;. 1999
4. Arggris c. Doable loop learning in organizations. Harvard Business Review 1987; Vol 4:7
5. Najafbeigi R. [Learning organization; a new concept in management]. Journal of Management and Economics 1997; Vol 33: 79-63 [Persian]
6. Shafae R. [the Limitations of Learning Organization in Iran] [MA Thesis]. Tehran: Tarbiat Modares University, Faculty of Engineering;.2001.[Persian]
7. Tavakoli G. [the Role of Quality Awards in Organizational Learning] [MA Thesis]. Tehran: Tarbiat Modares University, Business School;.2000[Persian]
8. Shaf R, Albadavi A. An Introduction to the strategies of creating Learning Organization in iran, Danesh Modiriat , 2003 vol :57 27-5[Persian]
9. Tizro A. [Learning Mechanisms in Learning Organizations]. Journal of Management Development 2002; Vol 40: . 16-12 [Persian]

به کارکنان برای تشویق آنان به همکاری در زمینه استقرار ایزو، تشویق کارکنان از نظر مالی بخصوص آن هایی که بیشتر در این زمینه همکاری داشته‌اند را نیز می‌توان از عوامل مؤثر بر میزان یادگیری سازمانی در سطح فردی به حساب آورد.

میزان یادگیری گروهی بیمارستان‌های دارای گواهینامه استاندارد ایزو نسبت به بیمارستان‌های فاقد گواهینامه استاندارد ایزو بالاتر می‌باشد و این میزان به طور معناداری اختلاف داشته است. در سطح گروهی، باید به گروه‌ها این اطمینان را داد که به پیشنهادات آن‌ها توجه کافی خواهد شد. مسأله‌ی تشکیل گروه‌های کاری و مشارکت کارکنان که یکی از عوامل مهم برای استقرار استانداردهای ایزو است، باعث افزایش یادگیری کارکنان از یکدیگر در محیط کار می‌شود و رقابتی که بین کارکنان بخش‌های مختلف در زمینه عملکرد بهتر در این زمینه صورت می‌گیرد موجب افزایش یادگیری در بین گروه‌های کاری می‌گردد.

میزان یادگیری در سطح سازمان در بیمارستان‌های دارای گواهینامه استاندارد ایزو نسبت به بیمارستان‌های فاقد گواهینامه استاندارد ایزو بالاتر می‌باشد. برای بهبود یادگیری در سطح سازمانی باید مکانیزم‌های تقویت‌کننده ارتباطات دوطرفه را در بیمارستان تقویت نمود. افزایش میزان یادگیری سازمانی در سطح افراد و گروه‌های سازمانی می‌تواند باعث افزایش میزان یادگیری سازمانی در سطح کل سازمان شود. یکی از عواملی که باعث افزایش میزان یادگیری در سطح سازمان می‌شود مدیریت و رهبری است. مدیران با تشویق افراد برای خلق ایده‌های جدید و مدل‌سازی رفتار یادگیری و ارائه سیستم‌هایی که یادگیری را تسهیل میکند و آزادسازی منابع در جهت تعهد به یادگیری می‌توانند باعث افزایش یادگیری شوند. [۸]

با توجه به نقش مدیر در استقرار استانداردهای ایزومی‌توان گفت که در سطح سازمانی هم ایزو توانسته است باعث افزایش میزان مشارکت مدیران در یادگیری سازمانی و افزایش یادگیری در سطح کلی سازمان گردد.

تشکر و قدردانی

بدین وسیله از مدیران و کارکنان بیمارستان‌های مورد مطالعه که پژوهشگران را در انجام مراحل مختلف این پژوهش یاری نمودند، سپاسگزاری به عمل می‌آید.