مقاله پژوهشی

نقش یادگیری سازمانی بر پاسخگویی و عملکرد شغلی کارکنان درمانی

محمد حسنی[1]*

تاریخ دریافت ۱۳۹۳/۰۷/۱۹ تاریخ پذیرش ۱۳۹۳/۰۹/۱۰

چکیده

پیش‌زمینه و هدف: ایجاد سازمان‌های اثربخش و پاسخگو طی سال‌های اخیر در اغلب کشورهای جهان موردتوجه کارگزاران بخش عمومی قرار گرفته است. در این میان درک اهمیت و کاربرد نقش یادگیری سازمانی می‌تواند بر این روند تأثیر بسزایی گذاشته و دولت‌ها را در دسترسی به اهداف نظام یاری رساند. هدف از اجرای پژوهش حاضر بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی و تأثیر آن بر پاسخگویی و عملکرد کارکنان بیمارستان اشنویه هست.

مواد و روش‌ها: پژوهش حاضر ازنظر روش‌شناسی، توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان بیمارستان شهرستان اشنویه شامل ۳۱۵ نفر در سال ۱۳۹۳ بود. حجم نمونه با توجه به جامعه آماری و بر اساس جدول تعیین حجم نمونه کرجسی و مورگان، ۱۸۰ نفر در نظر گرفته شد که کفایت حجم نمونه بر اساس توان آماری بالاتر از ۰/۸ و سطح معنی‌داری نزدیک به صفر در تجزیه‌وتحلیل فرضیه‌ها مورد تأیید قرار گرفت. روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی است که بر اساس بخش‌ها و نسبت‌ها محاسبه‌شده از هر یک از طبقات متناسب با حجم جامعه آماری، تعداد نمونه هر یک از بخش‌ها معین شد. برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از پرسشنامه‌های یادگیری سازمانی نیف و همکاران عملکرد شغلی پاترسون و پاسخگویی هاچوارتر و همکاران استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌های حاصل از تحلیل همبستگی و رگرسیون چندگانه حاکی از وجود روابط معنی‌دار در میان متغیر یادگیری سازمانی و پاسخگویی و یادگیری سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان بود.

بحث و نتیجه‌گیری: یادگیری سازمانی بر ارتقای عملکرد شغلی و پاسخگویی کارکنان درمانی مؤثر است و می‌تواند نقش پیش‌بینی کننده را برای این دو متغیر ایفا کند.

کلیدواژه‌ها: یادگیری سازمانی، پاسخگویی، عملکرد شغلی

مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره دوازدهم، شماره یازدهم، پی‌درپی ۶۴ ، بهمن ۱۳۹۳، ص ۹۹۶-۹۸۸

آدرس مکاتبه: گروه علوم تربیتی ، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه ارومیه، تلفن: ۰۴۴۳۳۳۶۴۵۰۰

Email: mhs_105@yahoo.com

مقدمه

امروزه دنیای سرمایه از تسلطِ سرمایه به تفوقِ دانش تغییر اولویت داده است. در چنین شرایطی سازمان‌ها برای بقای خود و همسویی با تغییرات محیط پیرامون، به ویژه با توجه به مسایل جهانی‌شدن ناچارند یا تغییر ساختار دهند یا خود را به ابزارهایی مجهز سازند تا توان مقابله با این تغییرات را بدست آورند. یکی از مهم‌ترین این ابزارها، سازمان یادگیرنده و نهادینه کردن یادگیری سازمانی عنوان می شود (۱). یادگیری مستلزم آن است که افراد دانشی را که در سازمان‌شان بدست می‌آورند در رفتارشان بکار بندند (۲). یادگیری زمانی اتفاق می‌افتد که گروه یاد می‌گیرد تعامل داشته، دانشش را سهیم شده و به صورت جمعی عمل کند به گونه‌ای که ظرفیت ترکیب‌شده گروه افزایش یافته و توانایی فهم و انجام عملِ مؤثر را به دست آورد (۳). از اینروست که گاروین به آن از منظر فرایندی که در طول زمان آشکار می‌گردد و با کسب دانش، درک عمیق‌تر و بهبود عملکرد همراه است، می‌نگرد (۴). در مطالعات الگر و چیوا از یادگیری سازمانی تحت عنوان فرآیندی نام برده می‌شود که سازمان از طریق آن یاد می‌گیرد و این یاد گرفتن به معنی هرگونه تغییر در مدل‌های سازمانی است که منجر به بهبود یا حفظ عملکرد سازمان می‌شود (۵). گومز و همکاران نیز به یادگیری سازمانی، از منظر فرایند کسب دانش نگریسته و آن را بعنوان قابلیتِ خلق، کسب، انتقال و یکپارچه‌سازی دانش و اصلاح رفتار سازمان برای انعکاس موقعیت جدید با دیدگاه بهبود عملکرد سازمان تعریف می‌کنند (۶).

[1] دانشیار گروه علوم تربیتی دانشگاه ارومیه (نویسنده مسئول)

[Downloaded from unmf.umsu.ac.ir on 2024-10-12]

شاید یکی از دلایل شکست سازمان‌هایی که در مقطعی از زمان پرآوازه بوده و در عرصه رقابت، رقبای خود را پشت سر گذاشته‌اند، ناتوانی آن‌ها در تشخیص نیازهای محیطی و فقدان قدرت انطباق خود با محیط پیرامون بوده است؛ محیطی که به‌طور مستمر در ظرفیت‌سازی برای نوآوری است. این شیوه نوینِ تفکرِ یادگیری سازمانی فرآیندی است که آموختن از تجربه‌های گذشته را ممکن کرده و با پیوند زدن آن‌ها به زمان آینده، بلوغ سازمانی را تسهیل و بقاء سازمان را تضمین می‌کند (۷).

هاروی و دنتون[1]، باهدفِ یافتن زمینه‌های لازم برای ارتقاء یادگیری سازمانی در چند شرکت بزرگ به پژوهش پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که لازمه تغییر در محیط تجاری، وجود توافق گسترده در این خصوص است که عنصر دانش عامل مهم مزیت در گسترش یادگیری سازمانی می‌باشد. همچنین به وجود فرهنگ رقابتی، تشویق ایده‌های نوین، ریسک‌پذیری و مشارکتِ کارکنان در تصمیم‌گیری ازجمله عوامل زمینه‌ساز یادگیری اشاره شده است (۸). اخیراً بیشتر از منظر استراتژی، به یادگیری سازمانی به‌عنوان منبعی برای تمایز بین سازمان‌ها و همچنین اساسی برای ایجاد مزیت رقابتی در نظر گرفته می‌شود (۹). بنا به گفته پیتر سنگه[2] (۱۹۹۰) سازمان‌هایی موفقیت در آینده را به دست خواهند گرفت که کشف کنند چگونه از تعهد و ظرفیت یادگیری افراد در همه سطوح سازمان بهره بگیرند. بنابراین، یادگیری نقش ویژه‌ای در سازمان‌های امروزی دارد و بازتابی از هوش بالا و قابلیت بارآوری حاصل از فرصت‌های به وجود آمده و تعهد به پیشرفت مداوم در سازمان است (۱۰). همچنین، پیامدهای مثبت زیادی به همراه دارد. ازجمله اینکه بر رضایت شغلی، توانایی پذیرش و مواجهه با تغییرات و چالش‌ها و همچنین تعهد سازمانی کارکنان تأثیرگذار است و سبب ارتقاء شایستگی حرفه‌ای کارکنان می‌گردد (۱۱). همین‌طور، وجود فرهنگ یادگیری سازمانی، موجب تعهد سازمانی بالا در کارکنان و انعطاف‌پذیری نسبت به محیط بیرونی شده و عملکرد سازمانی را افزایش می‌دهد. تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان دارد و به‌صورت غیرمستقیم بر روی قصد ترک خدمت نیز تأثیرگذار است (۱۲).

همچنین، سازمان‌ها برای جلب رضایت مشتریان در بازارهای رقابتی نیازمند ارائه پاسخگویی مناسب و به‌موقع به مشتریان و ذینفعان خویش هستند. زارع (۱۳۸۶) از نظرسنجی‌ها به این نکته پی می‌برد که مراجعان به بیمارستان‌های دولتی از نحوه ارائه خدمات دریافتی راضی نیستند؛ کمبود تخت‌های بیمارستانی، عدم تناسب امکانات با تعداد مراجعین، محدودیت اعتبارات و منابع، اخذ وجوه غیرقانونی خارج از صورت‌حساب بیمارستان و اشغال بودن تخت‌های ویژه در بیمارستان، بخشی از مشکلات مراجعان به بیمارستان‌های دولتی و نارضایتی بیماران است. بعبارت دیگر ضعف پاسخگویی عمومی، چهره بیمارستان‌های دولتی را در نزد عامه مخدوش ساخته است. این در حالیست که بعقیده مصدق‌راد (۱۳۸۴) بیمارستان جزءِ لاینفک تشکیلات پزشکی و اجتماعی است که وظایف تأمین مراقبت‌های کامل بهداشتی(پیشگیری، درمان و بازتوانی) عموم را بعهده دارد (۱۳).

از یکسو دابنیک (۲۰۰۵)، گری و نیکینز (۱۹۹۳)، برودبنت، دیتریچ و لاگین (۱۹۹۶)، آزبورن و گیبلر (۱۹۹۲) یکی از نمودهای پاسخگویی را "پاسخگویی بعنوان ابزاری برای بهبود خدمات دولتی" عنوان می‌کنند (۱۴). از سوی دیگر براساس نظریه عاملیت-خادمیت، مدیران سازمان‌های دولتی ازجمله بیمارستان‌ها به‌عنوان عاملان شهروندان، باید در برابر بودجه عمومی که از دولت دریافت می‌کنند و نیز بنا به مأموریتشان باید در قبال عملکرد خود پاسخگو باشند (۱۳). از این‌روست که پیتر دراکر عنوان می‌کند، سازمان‌های خصوصی به منظور حفظ مشروعیت خود و بقا در محیط، باید قبول کنند که نقش و وظیفه عمومی و اجتماعی نیز دارند. این نقش اجتماعی از این اصلِ پذیرفته شده نشأت می‌گیرد که "هر فردی مسئول رفتار خود است و چنانچه از طرف وی، خواه بطور عمد یا غیرعمد، صدمه‌ای به دیگران وارد شود، باید پاسخگو باشد" (۱۵).

پاسخگویی در اصل پاسخگو بودن افراد در قبال تصمیمات و کارهایشان می‌باشد. سیستم‌های پاسخگویی می‌توانند به‌عنوان سیستم‌های کنترل و شکل‌دهی به رفتار در جهات از قبل تعیین‌شده برای رسیدن به اهداف و اثربخشی سازمان تعریف شوند (۱۶). اکثر ادبیات موجود پاسخگویی، دو جنبه اخلاقی و قانونی را در رابطه با پاسخگویی فرض کرده‌اند. یک عامل (یک فرد، یک سازمان) وقتی پاسخگو می‌باشد که تشخیص دهد قول انجام چیزی یا کاری را داده است و مسئولیتی قانونی و اخلاقی را در جهت انجام آن وعده به بهترین و کامل‌ترین وجه ممکن، پذیرفته است (۱۷). بدون پاسخگویی افراد قادر خواهند بود که هر آن چیزی را که دوست دارند، انجام دهند. نتیجه چنین وضعی آشوب و شکست سازمان خواهد بود (۱۸).

در نهایت اینکه بقا و تداوم فعالیت سازمان‌ها و مؤسسه‌ها به چگونگی عملکرد کارکنان بستگی دارد و در سازمان‌های مختلف سرمایه‌گذاری زیادی برای بالا بردن عملکرد کارکنان می‌شود (۱۹). عملکرد همان بازدهٔ افراد طبق وظایف قانونی مقرر می‌باشد و میزان تلاش و حدود موفقیت کار در اجرای وظایف شغلی و تکالیف رفتاری مورد انتظار را بیان می‌کند (۲۰). همچنین، عملکرد شغلی به معنای درجه‌ای است که کارکنان، مشاغلی را که در یک شرایط

[1] Harvey & Denton
[2] Peter M .Senge

[Downloaded from unmf.umsu.ac.ir on 2024-10-12]

کاری مشخص به آنان واگذار شده؛ انجام می‌دهند (۲۱) و به‌عنوان ارزش‌های کلی مورد انتظار سازمان از تکـه‌هـای مجـزای رفتـاری تعریف شده است که یک فرد در طـول یـک دوره معـین از زمـان انجام می‌دهد (۲۲).

دسلر[1] عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان را به ترتیب زیر عنوان می‌کند: رفتار فردی، انگیزه، تقویت مثبت، طراحی دوبـاره و پربـار سازی شغلی، هدف‌گذاری، روحیـه، قـدرت و رهبـری در سـازمان، گروه‌ها، رابطه‌های میـان گروهـی، سـاختار سـازمان، ارتبـاط‌هـای سـازمانی و تصـمیم‌گیـری، ارتبـاط‌هـای میـان فـردی و ارزیـابی، یادگیری و آموزش، تغییر و بهبود سازمانی. بر این اساس می توان گفت آموزش، غنی‌سازی و شکوفایی شغل از کارهایی است کـه در بهتر کردن توان افراد مؤثر است (۱۹).

بیمارستان‌ها یکی از پر تعامل‌ترین سازمان‌هـا مـی‌باشـند کـه سرعت انتقال دانش و یادگیری در آن‌ها بسیار بالاست و علاوه بـر هدف اصلی خود که ارتقای سلامت و تضمین و تأمین آن است به نوعی یک سازمان یادگیرنده نیز محسوب می‌شوند، سـازمانی کـه به‌طور پیوسته در تعامل با محیط اطراف خود بوده، به خلق دانش جدید پرداخته، و آن را به گونه‌ای یکپارچه در شبکه‌های ارتباطی قرار داده تا دیگران نیز از این ارزش‌ها استفاده کنند (۱۲)؛ در ایـن میان پرداختن به متغیرهایی مؤثر بـر بهبـود عملکـرد کارکنـان و پاسخگویی هر چه بهتر آنان ضرورت می‌یابد. سؤال اساسی کـه در مطالعه حاضر این اسـت کـه آیـا ابعـاد یـادگیری سـازمانی نقـش پیش‌بینی کننده را در پاسخگویی و عملکرد کارکنان درمانی ایفـا می‌کند؟

در مجموع براساس آنچه عنوان شد، فرضیه های تحقیـق بـه شرح زیر ارائه گردیده است:

فرضیه اول: بین ابعاد یادگیری سازمانی با پاسـخگویی رابطـه معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین ابعاد یـادگیری سـازمانی بـا عملکـرد شـغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه سوم: ابعاد یادگیری سازمانی نقش پیش‌بینی کننده را در پاسخگویی کارکنان درمانی ایفا می‌کنند.

فرضیه چهارم: ابعاد یادگیری سازمانی نقش پیش‌بینی کننـده را در عملکرد شغلی کارکنان درمانی ایفا می‌کنند.

مواد و روش‌ها

پـژوهش حاضـر ازنظـر روش‌شناسـی، توصـیفی و از نـوع همبستگی است. جامعه آماری شـامل کلیـه کارکنـان بیمارسـتان شهرستان اشنویه در سال ۱۳۹۳ بود که در مجمـوع ۳۱۵ نفـر را شامل می‌شود. حجم نمونه با توجه به جامعـه آمـاری و بـر اسـاس جدول تعیین حجم نمونه کرجسـی و مورگـان، ۱۸۰ نفـر در نظـر گرفته شد که کفایت حجم نمونه بر اسـاس تـوان آمـاری بـالاتر از ۰/۸ و سطح معنی‌داری نزدیک به صفر در تجزیه‌وتحلیل فرضیه‌ها مورد تأیید قرار گرفت. روش نمونـه‌گیـری، نمونـه‌گیـری تصـادفی طبقه‌ای‌نسبتی است که بر اساس بخش‌ها و نسبت‌ها محاسبه شده از هر یک از طبقات متناسب با حجم جامعه آماری، تعـداد نمونـه هر یک از بخش‌ها معین شد. بـرای جمـع‌آوری اطلاعـات در ایـن پژوهش از پرسشنامه‌های زیر استفاده شد:

پرسشنامه یادگیری سازمانی: از پرسشنامه یادگیری سـازمانی نیف و همکاران (۱۹۹۰) در هفت بعد؛ چشم‌انداز مشترک، فرهنگ سـازمانی، کـار و یـادگیری تیمـی، سـاختار سـازمانی، اسـتراتژی، رهبری مشارکتی، توسعه شایسـتگی کارکنـان اسـتفاده شـد. ایـن پرسشنامه دارای ۳۱ گویه و بر مبنای طیف هفت گزینه‌ای تنظیم شده است. پرسشنامه تهیه شده جهـت اسـتفاده در ایـن تحقیـق پرسشـنامه تغییـر یافتـه نیـف مـی باشـد کـه دو بعـد آن (تفکـر سیستمی، اشتراک دانش) طبق پیشنهاد پژوهشـگران پیشـین در داخل (چوپـانی و همکـاران، ۱۳۹۲؛ مرعشـیان صـفرزاده، ۱۳۹۲) حذف و به جای آن دو مؤلفه استراتژی و ساختار سازمانی به دلیل تعداد دفعات استفاده بوسیله سایر محققان و همچنین اهمیت این دو مؤلفه در سازمان‌های ایرانی (همان منبع)، اضافه شده است. در نهایت پرسشنامه در هفـت بعـد (چشـم انـداز مشـترک، فرهنـگ سازمانی، کـار و یـادگیری تیمـی، اسـتراتژی، رهبـری مشـارکتی، توسعه شایستگی کارکنان و ساختار سـازمانی)، بـر مبنـای همـان طیف هفت گزینه‌ای نیف ولی در ۲۱ گویـه تنظـیم شـد. ضـریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ نشان از پایایی بالای این پرسشنامه می‌باشـد. در پژوهش چوپانی و همکاران (۱۳۹۲) پایـایی پرسشـنامه تغییـر یافته با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۸ بدسـت آمـد و مرعشـیان صفرزاده (۱۳۹۲)، پایایی همان ابزار را از طریق آلفـای کرونبـاخ و تنصیف ۰/۸۹ و ۰/۷۵ بدست آوردند (۲۴،۲۳).

پرسشـنامه عملکـرد شـغلی: پرسشـنامه ۱۵ سـؤالی عملکـرد شغلی، توسط پاترسون۲ (۱۹۹۰) تهیه و تدوین شده که در سـال ۱۳۶۹ توسط شکرکن و ارشدی به فارسی ترجمه شده است (۲۵). ایـن پرسشـنامه بـر اسـاس مقیـاس ۵ درجـه‌ای لیکـرت (کـاملا" مخالفم=۱ تا کاملا" موافقم=۵) پاسـخ داده شـد (۲۶). منظـری و شکرکن (۱۳۷۵) ضریب پایایی این پرسشنامه را در نمونه دبیـران مدارس پسرانه شهرستان اهـواز بـا اسـتفاده از فرمـول اسـپیرمن-بـراون و روش تنصـیف زوج– فـرد معـادل ۰/۸۴، امینـی و نـوری (۱۳۷۵)، با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۰ و با روش تنصـیف ۰/۵۸ و

[1] Dessler

[2] Paterson

[Downloaded from unmf.umsu.ac.ir on 2024-10-12]

سیاحی و شکرکن (۱۳۷۵)، ضریب پایایی این پرسشنامه را در نمونه کارکنان شرکت فولاد خوزستان با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ و با روش تنصیف ۰/۸۵ گزارش کرده‌اند. همچنین، خوشکام، نیسی و شکرکن (۱۳۸۶) نیز با بکارگیری آزمون مذکور در نمونه کارکنان سازمان آب و برق اهواز ضریب پایایی و روایی این پرسشنامه را از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف ۰/۸۲ و ۰/۸۰ گزارش کرده‌اند و ضریب روایی را نیز از طریق همبسته کردن آزمون با نمره ۱ سؤالی کلی و 15 درجه‌ای محاسبه و ۰/۴۳ در سطح P < ۰/۰۰۰۱ گزارش کرده‌اند. کردلی (۱۳۸۸)، در نمونه کارکنان شرکت شیر پاستوریزه پگاه خوزستان ضریب پایایی این پرسشنامه را از روش آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۹ بدست آورد. در پژوهش حاضر نیز برای بررسی پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که همسانی درونی آن برای کل مقیاس ۰/۸۸ بدست آمد.

پرسشنامه پاسخگویی: برای اندازه‌گیری پاسخگویی فردی از یک مقیاس تک بعدی که دارای ۸ سوال می‌باشد، استفاده شد. این ابزار توسط هاچوارتر و همکاران[1] تهیه و بر اساس مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) پاسخ داده می‌شود. نمرات هر ۸ گویه مقیاس جمع شده و یک نمره کل برای هر فرد در این مقیاس در نظر گرفته می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه در تحقیقات متعدد خارجی (بروکس و همکاران[2]، ۲۰۰۹؛ هال و همکاران، ۲۰۰۶؛ لایرد و همکاران[3]، ۲۰۰۶؛ وارتر و همکاران، ۲۰۰۵) در دامنه‌ای از ۰/۷۳ تا ۰/۹۱ بدست آمده است. همچنین، تحقیقات قبلی داخلی (۲۹-۱۳،۲۷) و خارجی (۱۸) روایی سازه و تک بعدی بودن این سازه را نیز تائید کرده اند.

یافته‌ها

در پژوهش حاضر از کل ۱۸۰ نفر نمونه مورد پژوهش ۵۴.۴ درصد زن و ۴۵.۶ درصد نیز مرد بودند. همچنین از لحاظ سنی، کارمندان مورد پژوهش از ۲۳ سال تا سن ۵۵ با میانگین سنی ۳۴.۶۲ مشاهده شد. در جدول شماره ۱ میانگین، انحراف معیار و نتایج آزمون کولموگروف–اسمیرنف متغیرهای اصلی و فرعی تحقیق آمده است. نتایج حاصل بیانگر این است که میانگین عملکرد شغلی، پاسخگویی و میزان یادگیری سازمانی در نمونه پژوهش حاضر بالاتر از میانگین مفروض دیده شد. برای آزمون نرمال بودن نمره‌های بدست آمده از عامل‌ها با توجه به نتایج آزمون معنی‌داری همه عوامل بیشتر از ۰/۰۵ بود. توزیع عوامل نرمال و از آزمون‌های پارامتریک برای بررسی روابط میان متغیرها استفاده شد.

جدول (۱): میانگین و انحراف معیار و نتایج آزمون اسمیرنف– کولموگروف

آماره/متغیر	چشم‌انداز	فرهنگ	یادگیری تیمی	استراتژی	رهبری مشارکتی	توسعه شایستگی	ساختار	یادگیری سازمانی	پاسخگویی	عملکرد
میانگین	۳/۴۴	۳/۶۹	۳/۲۲	۳/۸۳	۳/۱۳	۳/۲۵	۳/۵۹	۳/۴۵	۳/۶۵	۳/۸۰
انحراف معیار	۰/۹۹	۰/۹۲	۱/۰۱	۰/۹۱	۰/۹۹	۱/۰۸	۱/۰۸	۰/۷۶	۱/۰۶	۰/۹۳
ضریب اسمیرنف	۰/۱۵	۰/۰۵۱	۰/۰۸۶	۰/۰۵۲	۰/۰۶۲	۰/۱۱	۰/۱۱	۰/۴۲	۰/۷	۰/۳

جدول (۲): ضرایب همبستگی میان متغیرهای اصلی و فرعی تحقیق

آماره/متغیر	چشم‌انداز	فرهنگ	یادگیری تیمی	استراتژی	رهبری مشارکتی	توسعه شایستگی	ساختار	یادگیری سازمانی	پاسخگویی	عملکرد
پاسخگویی	۰/۷۶**	۰/۰۵	۰/۵۸**	۰/۱۳	۰/۲۹**	۰/۵۳**	۰/۸۱**	۰/۵۷**	۱	۰/۷۱
عملکرد	۰/۵۸**	۰/۱۸*	۰/۴۳**	۰/۱۷*	۰/۲۷**	۰/۴۳**	۰/۶۶**	۰/۴۲**	۰/۷۱**	۱

[1] Hachwarter et al

[2] Breaux et al

[3] Laird et al

[Downloaded from unmf.umsu.ac.ir on 2024-10-12]

در جدول ۳ نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های تحقیق با توجه به ضرایب همبستگی جدول ۲ آمده است. همانگونه که در جدول ۳ مشخص است، روابط ابعاد یادگیری سازمانی– به غیر از ابعاد فرهنگ و استراتژی - با پاسخگویی مثبت و معنی‌دار است. همچنین رابطه بین ابعاد یادگیری سازمانی با عملکرد شغلی به تأیید رسید. بنابراین می‌توان گفت بین یادگیری سازمانی با پاسخگویی و عملکرد شغلی در پژوهش حاضر رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد. بنابراین فرضیه‌های پژوهش یک و دو پژوهش حاضر در مورد برخی از ابعاد مورد تأیید قرار گرفت. برای بررسی فرضیه‌های سه و چهار پژوهش حاضر یعنی روابط پیش‌بین متغیرهای تحقیق از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شد. در این آزمون ابعاد یادگیری سازمانی را به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین، پاسخگویی فردی و عملکرد شغلی به‌عنوان متغیرهای وابسته در نظر گرفته شد.

جدول (۳): خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون ابعاد یادگیری سازمانی بر پاسخگویی

مدل	R	R^2	F	Sig
۱	۰/۸۱۴	۰/۶۶۳	۳۰۳/۳	۰/۰۰۰
۲	۰/۸۳۲	۰/۶۹۳	۱۷۲/۷	۰/۰۰۰
۳	۰/۸۵۳	۰/۷۲۸	۱۳۵/۸	۰/۰۰۰

متغیر/شاخص	B	*Beta*	t	Sig
مقدار ثابت	۱/۷۰	–	۷/۰۲	۰/۰۰۰
ساختار	۰/۴۹	۰/۵۰	۵/۹	۰/۰۰۰
استراتژی	۰/۲۷	۰/۲۳۷	۵/۳	۰/۰۰۰
چشم‌انداز	۰/۳۵۸	۰/۳۸	۴/۴	۰/۰۰۰

بخش بعدی نتایج این تحقیق در قالب پیش‌بینی پاسخگویی از روی ساختار، استراتژی و چشم‌انداز را نشان می‌دهد. در معادله رگرسیون دیگر متغیرهای پیش‌بین بدلیل عدم معنی‌داری از معادله حذف شد. در این راستا رابطه رگرسیون ساختار، استراتژی و چشم‌انداز را به‌عنوان متغیر پیش‌بین با پاسخگویی بررسی کرده‌ایم که نتایج در جدول ۳ نمایش داده شده است. هر کدام از متغیرهای پیش‌بین ساختار، استراتژی و چشم‌انداز به ترتیب ۰/۵۰، ۰/۲۳۷ و ۰/۳۸ اثر مثبت معنی‌دار در پیش‌بینی احساس پاسخگویی فردی کارکنان درمانی ایفا می‌کنند. همچنین اطلاعات جدول ۴ پیش‌بینی عملکرد شغلی از روی ساختار و فرهنگ را نشان می‌دهد. در معادله رگرسیون دیگر متغیرهای پیش‌بین بدلیل عدم معنی‌داری از معادله حذف شد. در این راستا رابطه رگرسیون ساختار و فرهنگ را به‌عنوان متغیر پیش بین با عملکرد شغلی بررسی کرده‌ایم که نتایج در جدول ۴ نمایش داده شده است. هر کدام از متغیرهای پیش‌بین ساختار و فرهنگ به ترتیب ۰/۶۷ و ۰/۲۱ اثر مثبت معنی‌دار در پیش‌بینی عملکرد شغلی کارکنان درمانی ایفا می‌کنند.

جدول (۴): خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری رگرسیون ابعاد یادگیری سازمانی بر عملکرد شغلی

مدل	R	R^2	F	Sig
۱	۰/۶۶۵	۰/۴۴۳	۱۲۲/۲	۰/۰۰۰
۲	۰/۶۹۷	۰/۴۸۶	۷۲/۳	۰/۰۰۰

متغیر/شاخص	B	Beta	t	Sig
مقدار ثابت	۲/۴۸		۸/۸	۰/۰۰۰
ساختار	۰/۵۸	۰/۶۷	۱۱/۶	۰/۰۰۰
فرهنگ	۰/۲۱	۰/۲۱	۳/۵	۰/۰۰۰

[Downloaded from unmf.umsu.ac.ir on 2024-10-12]

بحث و نتیجه‌گیری

در شرایطی که با سرعت سرسام‌آور تغییرات در زندگی و روزانه شدن لحظه‌های آن، اطلاعاتِ کهنه‌شده به نوعی پایندگی خود را از دست می‌دهند، همراه بودن با دانش در سیر تکوینی آن، تنها راه روزآمد ماندن با یادگیری‌های همیشگی است. یک دوره آموختن و یک عمر استفاده کردن از اندوخته‌های دانشی کهنه خود، دیگر راهگشا نیست (۳۰). همچنین با توجه به نارضایتی بالای دریافت‌کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی، شلوغی بیشتر بیمارستان‌ها، طولانی شدن صف‌های انتظار بیماران و برآورده نشدن نیازهای بهداشتی و درمانی مردم بصورت مطلوب، بهره‌وری پایین خدمات و وضع ظاهری نامناسب مراکز درمانی (۳۱) سعی شده در پژوهش حاضر به این سؤال پراخته شود که آیا ابعاد یادگیری سازمانی نقش پیش‌بینی کننده را در پاسخگویی و عملکرد کارکنان درمانی ایفا می‌کند؟

یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از تأثیر متغیر یادگیری سازمانی بر ارتقاء عملکرد و پاسخگویی کارکنان درمانی و همچنین تأیید نقش پیش‌بینی کننده برای دو متغیر پاسخگویی و عملکرد است که با یافته‌های پژوهش‌های پیشین، هانگمینگ و همکاران، یو و همکاران (۲۰۰۹)، ایمران و ریزروی، یاکل (۲۰۰۹) مبنی بر وجود رابطه معنی‌دار و مثبت یادگیری سازمانی با عملکرد همسو می باشد (۳۵-۳۲). میرحیدری و همکاران طی پژوهشی دریافتند بین یادگیری سازمانی و اشتیاق کاری مدیران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد و هرچه سطح یادگیری سازمانی و انگیزش و رضایت از شغل بالاتر باشد، خودکارآمدی شغلی نیز افزایش می‌یابد (۳۶). مرحمتی طی پژوهشی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز به بررسی رابطه ساختار سازمانی با خلاقیت سازمانی پرداخت. یافته‌های وی حاکی از این است که رابطه منفی معنی‌داری بین ساختار سازمانی و خلاقیت سازمانی وجود دارد، همچنین، سطح خلاقیت در بیمارستان‌هایی که ساختار ارگانیک دارند بیشتر از بیمارستان‌هایی است که ساختار مکانیک دارند (۳۷). متأسفانه پژوهشی که به بررسی رابطه میان یادگیری سازمانی و پاسخگویی بپردازد انجام نشده، مطالعات موجود تنها به پژوهش در راستای بررسی این متغیرها بصورت مجزا یا با متغیرهای دیگر در محیط‌های سازمانی پرداختند، که می‌توان از آن‌ها با عنوان پیشینه تحقیق نام برد: پژوهش‌های دانایی‌فرد، رزمی از این جمله است (۱۳).

یادگیری سازمانی از طریق فراهم ساختن فرصت‌هایی بیشتر برای یادگیری و سهیم ساختن افراد در دانش یکدیگر از طریق بسط‌دهی یادگیری در سراسر سازمان و نیز افزایش توانایی اجرای ایده‌ها، فرایندها، محصولات و خدمات تازه می‌تواند بر ارتقا و بهبود عملکرد کارکنان سازمان تأثیر بگذارد. به علاوه، امروزه پاسخگویی به‌عنوان یکی از موضوعات مهم در رشته های مختلف مانند قانون، سیاست، بهداشت و درمان، روانشناسی، رفتار سازمانی و آموزش و پرورش توجه فزاینده‌ای را به خود جلب کرده است (۳۸) و بدلیل این که کارکردهای متداول هر سیستم اجتماعی، جوابگویی برای رفتارهای فردی مطلوب و نامطلوب را ملزم می‌دارد (۳۹) پاسخگویی به‌عنوان یک جزءِ اصلی در محیط کار به شمار می‌آید. پاسخگویی در اصل پاسخگو بودن افراد در قبال تصمیمات و کارهایشان می‌باشد. برخی پژوهشگران نیز به مقوله پاسخگویی، با توجه به نقش نهادهای ناظر و پاسخ‌خواه به‌صورت قانونی مثل دادگاه، مراکز و شوراهای قانونی و قضایی و به‌صورت غیررسمی و مدنی مثل رسانه‌های گروهی و سازمان‌های مردمی، تاکید داشته‌اند. این گروه از عوامل، نقش مؤثر در رابطه با پاسخگویی سازمان‌های عمومی و دولتی دارند. در واقع این عوامل، از طرفی زمینه پاسخ‌خواهی مردم و از سوی دیگر بستر پاسخگویی سازمان های بخش عمومی و متصدیان آن ها را فراهم می‌سازند (۴۰).

References

1. Khalili Araghi M. Learning Organization; The necessity for the development. J Tadbir 2003; 137: 92-3. (Persian)
2. Khanalizade R, Kordnaeich A, Fani A, Moshki A. Relation between Potentiating and Organizational Learning. A Case Study in Tarbiyat- Modaress University. J Change Management 2012; 2(3): 20-45 (Persian)
3. Bennet A, Bennet D. The Partnership Between Organizational Learning on Knowledge Management, Intenational Handbooks on Information systems. 2004.
4. Garvin DA. Learning in Action: A Guide to Putting the Learning Organization to Work. Boston: Harvard Business Press; 1999.
5. Alegre J, Chiva R. Assessing the Impact of Organizational Learning Capability on Product Innovation Performance: An Empirical Test, Technovation 2008; (28): 315–26.
6. Aghdasi M, Khakzarbefroee M. Measurement of Organizational Learning Capabilities Level in

[Downloaded from unmf.umsu.ac.ir on 2024-10-12]

Hospitals. J Industries production Manag Univ Sci Industry 2008; 19(4):71-83(Persian)

7. Mousavi A. learning and organizational learning. J Psychology Correcting and training 2005; 48: 36-40. (Persian)
8. Harvey C, Denton J. To come of age: The Antecedents of organizational learning. J Manag Stud 2002; 36(7): 897-918.
9. Yaghoubi M, Karimi S, Javadi M, Nikbakht A. A Correlation Study on Organization Learning and Knowledge Management in Staffs in Selected Hospitals of Isfahan University of Medical Sciences. J Health Admin 2011; 13(42): 65-74 (Persian)
10. Marquardt MJ. Five Elements of Learning, Executive Excellence. J Info Manag 2002; 19(9):179-96.
11. Chaston I, Badger B, Sadler-Smith E. Organizational learning style, competencies and learning systems in small UK manufacturing firms. Int J Operations Product Manag 2001; 21(11): 1417-32.
12. Zali M. Interaction between culture and learning. J Humanities (Mesbah) 2008; 13(51): 99-126. (Persian)
13. Danaeefard H, Rajabzadeh A, Darvishi A. Explaining the role of Moral-Islamic Merit and Service Culture in Promoting of General Responsibility in State Hospitals. J Medicine Ethic History 2010; 3(4): 57-70. (Persian)
14. Vaezi R, Azmandian M. 3-D responsibility model; a difference attention to responsibility. Seasonal J Military Manag Stud 2011; 1: 131-55. (Persian)
15. Moshabaki A, Khalili Shojai V. Examine the relationship between organizational culture and corporate social responsibility. Case study: Department of Energy. J Applied Sociology 2010; 21(4): 56-37. (Persian)
16. Hall AT, Zinko R, Perryman AA, Ferris GR. Organizational citizenship behavior: Mediators in the relationship between accountability and job performance and satisfaction. J leadership Organiz Stud 2009; 15(4): 381-92.
17. Jensen L. Image of accountability in Danish public sector reform. 2000 Available from: http://www.inpuma.net/research/papers/sydey/lottejensen.html.
18. Hall AT, Bowen MG, Ferris GR, Fitzgibbons DE, Royle MT. The accountability lens, a new way to view management issues. J Business Horizons 2007; 50(5): 405-13.
19. Nazem F, Ghaed Mohamadi M, Dokaneifard F. Monitor performance in various areas of Azad University. J a new approach Manag Educ 2013; 8(3): 45-55. (Persian)
20. Morhed G, Grifin R. Organizational Bihavior, translated by seyed mehdi alvani & Gholamreza Memarzade, Tehran: Morvarid Publications; 1997.
21. Mohyeldin A, Suliman T. Links between Justice, Satisfaction and Performance in the Workplace: A Survey in the UAE and Arabic Context. J Manag Develop 2007; 26: 294-311.
22. Motowidlo JS. Job Performance, Handbook of Psychology. Industrial and Organizational Psychology 2003; 12: 39-55.
23. Chopani H, Siadat A, Kazempour M, Rahimi R, Maleki Hasanvand M. Learning Improvement in Organizations through Transformational Leadership at Isfahan University of Medical Sciences. J Health Manag 2013; 16(51): 37-50. (Persian)
24. Marashyan F, Safarzade S. The role of organizational learning motivation and self-efficacy in predicting career and organizational entrepreneurship. J Social Psychology 2013; 8(2):85-98. (Persian)
25. Saatchi M, Ghasemi N, Namazi S. The relationship between managers' job motivation, Teachers' job satisfaction and organizational commitment at high schools in Shiraz. J The New

[Downloaded from unmf.umsu.ac.ir on 2024-10-12]

Approach Educ Manag Azad Univ Marvdasht 2008; 1(2): 147-68. (Persian)

26. Moghimi SM, Ramazan M. Management Research. Tehran: Industrial Management Organization press; 2012. (Persian)
27. Hassani M, Haidarizadeh GH. Study of the causal- structural relations among Islamic Work Ethics on Social Responsibility and Individual Accountability: Test of mediator role of Serving Culture. J Quarterly Manag Human Resources in Oil Industry 2013; 4(15): 121-38. (Persian)
28. Ghasemzadeh A, Abbaszadeh MM, Hassani M, Hashemi T. Structural modeling of personality traits on stress and job performance considering the mediating effects of individual accountability. J Iran Occupational Health 2013; 10(2): 54-64 (Persian)
29. Heydarizadeh Z, Hassani M, Ghasemzadeh A. Determining the impact of Service Culture on staff Individual Accountability and Social Responsibility of Aghajari oil and gas Exploitation Company Considering the role of Islamic work ethics (IWE). J Islamic Manag Imam Hossein Univ 2013; 21(2): 151-75 (Persian)
30. Zanganeh H. Theoretical & Practical Basis of Educational Technology1. Tehran: Avaye Noor Publication; 2012. (Persian)
31. Yaghoubi1 M, Agharahimi Z, Javadi M, Bahadori M. The relationship between market orientation, organizational structure and system approach in private hospitals of Isfahan. J Sci Res Shahed Univ 2014; 21(108). (Persian)
32. Hongming X, Chngyong L, Chunhui C. Relationships among market orientation, Learning orientation, organizational innovation and organizational performance, an empirical study in the Pearl River Delta region of chin, Higher Education. Press and Springer verlang. Front Bus Res China 2007; 1(2): 222-53.
33. Wu CM, Lien BY. The role of social capital and organizational learning in promoting innovation performance. Int J Inf Syst Change Manag 2009; 4(2): 171-86.
34. Imran M, Rizvi SHM. Impact of organizational learning of organizational performance. Int J Academic Res 2011; 3(4): 424-7.
35. Yukl G. Leading organizational learning: Reflections on theory and research. Leadership Quarterly 2009; 20(1): 49-53.
36. Heidari A, Seyadat SA, Hovaida R, Abedi M. The relationship between organizational learning and working enthusiastically self Msyrshghly managers. J New Approach Educ Admin Quarterly 2012; 3(2). (Persian)
37. Marhamati S. Relationship between organizational structure from the perspective of top and middle managers in educational hospitals of Shiraz University. J Med Hormozgan Univ Med Sci 2013; 17(2): 175-82. (Persian)
38. Ghasemzadeh A, Seeyd Abbaszadeh MM, Hassani M. Accountability in educational systems: an examination of antecedent and consequences. Proceedings of the IADIS international conference e-Learning. Freiberg: 2010.P.333-337. (Persian)
39. Frink DD, Klimoski RJ. Toward a theory of accountability in organizations and human resource management. J Res Personal human Resource Manag 1998; 16: 1-15.
40. Mulgan R. Comparing accountability in the public and private sectors. Australian J Public Admin 2000; 59(1): 87-97.

[Downloaded from unmf.umsu.ac.ir on 2024-10-12]

Original Article

THE ROLE OF ORGANIZATIONAL LEARNING ON ACCOUNTABILITY AND JOB PERFORMANCE OF MEDICAL STAFF

Hassani M[1]*

Received: 1 Oct , 2014; Accepted: 1 Dec , 2014

Abstract

Background & Aims: Establishing accountable and effective organizations has recently attracted attention of public agents in many countries. Realizing the importance and utilization of the organizational learning role can make tremendous impact on this process and, it can help the governments to attain the goals of the system. The purpose of this study was to investigate the relationship between organizational learning and accountability as well as job performance among staff of Oshnaviyeh hospital.

Materials & Methods: In terms of research methodology, this study is descriptive and correlational. The statistical population includes all staff of Oshnaviyeh hospital; 315 employee in 2014. According to Krejcie and Morgan table, 180 employees were selected as study sample and appropriateness of sample size was confirmed according to statistical power (greater than .8) and significance level (near 0) in hypotheses analysis. Sampling method was stratified random sampling meaning respondents were chosen randomly and in proportionate manner regarding number of the employees of each ward.

Results: Results of correlation analysis and multiple regressions revealed that the relationship between the variables of organizational learning, accountability, organizational learning and job performance were significant.

Conclusion: Organizational Learning is an effective factor to improve the job performance and accountability for medical staff; it could serve as predictor for those variables, too.

***Keywords*:** Learning, Organizational Learning (OL), Accountability, Job performance

Address: Department of Education, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University
Tel:(+98) 4433364500
Email: mhs_105@yahoo.com

[1]*Associate Professor, University of Urmia, Iran (Corresponding Author)*

[Downloaded from unmf.umsu.ac.ir on 2024-10-12]