

رابطه توسعه یافتگی و کیفیت خدمات با توجه به نقش میانجی ساختار سازمانی یادگیرنده در دانشگاه علوم پزشکی استان کهگیلویه و بویراحمد

احمد علمداری، سنجر سلاجقه*، نوید فاتی راد، زهرا شکوه، امین نیک پور

گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

تاریخ وصول: ۱۴۰۱/۰۳/۲۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۷/۲۰

چکیده

زمینه و هدف: ارایه، پی‌ریزی، درک و حفظ توسعه سازمانی و کیفیت خدمات برتر از اصلی‌ترین مسایل مورد توجه امروزی هر سازمانی به شمار می‌رود. در مواجهه با فشار دایمی رقابت، ارایه دهندگان خدمات پزشکی و درمانی که تعداد آنها در حال افزایش است، دریافته‌اند که ارایه کیفیت خدمات مناسب در بخش بهداشت و درمان مهم‌ترین عامل در جذب بیماران و تضمین موفقیت آینده است. لذا هدف از این مطالعه تعیین و بررسی رابطه توسعه یافتگی و کیفیت خدمات با توجه به نقش میانجی ساختار سازمانی یادگیرنده در دانشگاه علوم پزشکی استان کهگیلویه و بویراحمد بود.

روش بررسی: این یک مطالعه توصیفی - پیمایشی می‌باشد که در سال ۱۴۰۱ به روش میدانی انجام شد. جامعه آماری آن را ۲۵۶ نفر از مدیران ارشد و میانی شاغل در بخش‌های بیمارستانی دانشگاه تشکیل می‌دهد. با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۵۳ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات تحقیق، شامل سه پرسشنامه استاندارد؛ توسعه یافتگی، کیفیت خدمات و ساختار سازمانی یادگیرنده بود. برای مطالعه پایایی پژوهش از روش آلفای کرونباخ و برای روایی نیز از روایی صوری و محتوا استفاده شده است. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از آزمون‌های آماری همبستگی پیرسون، رگرسیون، مجذور کای، کیسر مایر آلکین و کرویت بارتلت و معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد که بیشترین اثرگذاری مستقیم توسعه یافتگی سازمانی بر کیفیت خدمات با بارعاملی (۰/۷۳) بوده و بعد از آن با بارعاملی (۰/۶۹) بر ساختار یادگیرنده می‌باشد، همچنین نیز توسعه یافتگی با بارعاملی (۰/۵۲) از طریق ساختار یادگیرنده بر کیفیت خدمات تأثیر می‌گذارد. همچنین بر اساس یافته تحقیق، توسعه یافتگی سازمانی از طریق ساختار یادگیرنده تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر کیفیت خدمات دارد و بین توسعه یافتگی سازمان با ساختار یادگیرنده و کیفیت خدمات رابطه معنی‌داری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: دانشگاه برای تحقق کیفیت خدمات در بین کارکنان، باید عوامل توسعه یافتگی سازمانی را در حوزه‌های درون سازمانی و تعاملات بیرونی نهادینه و همچنین به ارتقاء ساختار سازمانی یادگیرنده توجه نماید.

واژه‌های کلیدی: توسعه یافتگی سازمان، کیفیت خدمات، ساختار سازمانی یادگیرنده

*نویسنده مسئول: سنجر سلاجقه، کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان، گروه مدیریت

Email: Salajeghe_187@yahoo.com

مقدمه

سازمان‌های خدماتی (دانشگاه علوم پزشکی)

همانند دیگر سازمان‌ها از اصول واحدی در همه بخش‌های مربوط پیروی می‌کنند، با این تفاوت که عمده اهداف سازمان در بحث سلامت متوجه انسان و ارائه خدمات بهینه به اوست. در این میان عواملی مانند توسعه یافتگی سازمانی و ساختارهای سازمانی جدید مبتنی بر ساختار یادگیرنده می‌تواند در کیفیت خدمات ارائه شده و درک شده تأثیرگذار باشد و در نتیجه اثربخشی سازمانی و فردی را کاملاً تحت الشعاع قرار دهد.

سازمان‌ها همانند افراد باید یاد بگیرند و در غیر این صورت، شکست می‌خورند، به عبارت دیگر امروزه، سازمان‌هایی موفق‌ترند، که زودتر، سریع‌تر و بهتر از رقبا یاد بگیرند و این یادگیری و آموخته‌ها را در فرآیندهای کاری خود نشان دهند (۴). بنابراین، به دلیل عوامل مختلف از جمله تحول سریع تکنولوژی، عامل جمعیت و تغییر در سبک زندگی، هم سازمان‌های بهداشتی درمانی خصوصی و هم دولتی باید با محیطی به مراتب بی‌ثبات به مقابله برخیزند. از این رو، توجه به توسعه یافتگی و ساختارهای نوین یادگیری در سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (۵).

ماموریت اصلی بیمارستان در نظام سلامت، تامین مراقبت با کیفیت برای بیماران، و برآوردن نیازهای و انتظارات آن‌ها است. سازمان‌های بهداشتی درمانی سراسر جهان در حال تقلا برای مقابله با افزایش هزینه‌های سلامت و در عین ارائه خدمات با

بحث توسعه و توسعه‌نیافتگی یکی از چالش برانگیزترین مباحث در دنیای امروزی است که از عوامل و شرایط مختلف مکانی و زمانی و نیز میزان ارزش متفاوت معیارها و ملاک‌های مختلف در سنجش توسعه متأثر می‌باشد، سازمان‌ها با تغییر و تحولات سریع و شگرفی در همه زمینه‌ها روبرو هستند و برای بقای خود باید هم‌زمان با این تغییر و تحولات تغییر کنند. برای همراه شدن با این تحولات، مدیران و کارکنان سازمان‌ها باید دانش و آمادگی‌های لازم را کسب کرده و به منظور کسب و حفظ مزیت رقابتی در اقتصاد جهانی، سازمان‌های امروزی نیاز دارند که به طور مؤثر به سوی منابع دانش حرکت کنند و در همین ارتباط موضوع «سازمان‌های یادگیرنده» مطرح شده است (۱). سازمان‌ها همانند افراد باید یاد بگیرند و در غیر این صورت، شکست می‌خورند، به عبارت دیگر، امروزه، سازمان‌هایی موفق‌ترند، که زودتر، سریع‌تر و بهتر از رقبا یاد بگیرند و این یادگیری و آموخته‌ها را در فرآیندهای کاری خود نشان دهند (۲). بنابراین، به دلیل عوامل مختلف از جمله تحول سریع تکنولوژی، عامل جمعیت و تغییر در سبک زندگی، هم سازمان‌های بهداشتی درمانی خصوصی و هم دولتی باید با محیطی به مراتب بی‌ثبات به مقابله برخیزند. از این رو، توجه به توسعه یافتگی و ساختارهای نوین یادگیری در سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (۳).

کیفیت بالا به مصرف کنندگان با هزینه پایین‌تر هستند (۶). کیفیت خدمات از مهم‌ترین جنبه‌های مدیریتی سازمان‌های خدماتی است و استراتژی مشتری محوری، راهبرد اصلی تمام سازمان‌های خدماتی دنیا است. برای دستیابی به جایگاهی مناسب در چنین فضای رقابتی باید خدماتی با کیفیت مورد انتظار مشتریان ارائه شود (۷). هیچ سازمان خدماتی قادر به بقا نیست مگر این که بتواند تعداد کافی از مشتریان راضی را جذب و حفظ کند (۸). عملکرد موفق سازمان‌های خدماتی بستگی به ایجاد و خلق ارزش‌های منحصر به فرد در خدمات ارائه شده برای مشتریان دارد (۹). این مسئله موجب شده است تا کیفیت محصول ادراک شده به یکی از رقابتی‌ترین عوامل در بازار تبدیل شود. هرچند که کالاها و خدمات، بخش‌های دارای رشد سریع در کشورهای در حال توسعه محسوب می‌شوند، با این حال در کشور ما، کمتر به کیفیت خدمات توجه می‌شود، خصوصاً در سازمان‌های دولتی که یافتن راه کارهایی جهت کاهش هزینه مهم‌تر از بهبود کیفیت است. به علاوه به دلیل متفاوت بودن شرایط بازار در اقتصاد کشورهای در حال توسعه و کشور ما پژوهش‌های مرتبط با موضوع خدمت تا حد زیادی مورد غفلت واقع شده است (۱۰). عوامل متعددی در تعیین کیفیت خدمات ادراک شده مؤثر است و سازمان‌های مختلف با توجه به عوامل داخلی و محیط خارجی به دنبال شناسایی این عوامل و فراهم ساختن زمینه‌های ارتقای کیفیت

خدمات ادراک شده هستند، که می‌توان عواملی مانند ساختار یادگیرنده و توسعه سازمانی را نام برد (۱۱). اگر چه یادگیری یکی از جنبه‌های بسیار پیشرفته مدیریت استعداد است، اما یکی از ابتکاری‌ترین‌ها نیز محسوب می‌شود. با پیشرفت‌های اخیر فن‌آوری و استفاده سریع از سرمایه‌گذاری اجتماعی، یادگیری و توسعه یک رویه طولانی مدت است. یک سوم مشاغل بودجه خود را برای یادگیری و توسعه هزینه می‌کنند. ۴۱ درصد از مشاغل شیوه زندگی و فرهنگ خود را به عنوان یک طرح کلی مشخص می‌کنند. تنها ۱۰ درصد از شرکت‌ها راه حل‌های یادگیری الکترونیک را اجرا می‌کنند. ۵۹ درصد از شرکت‌ها فعالیت‌های یادگیری اجتماعی را انجام می‌دهند (۱۲). اکنون روندهای جدیدی وجود دارد که سازمان باید در جهت تحقق یک یادگیری سازمانی و پیشرفت مؤثر در نظر بگیرند. مدل سازمان یادگیرنده ابتدا در سازمان‌های صنعتی مطرح شد، ولی طولی نکشید که سازمان‌های آموزشی و خدماتی نیز آن را به کار بردند. کتاب داک با عنوان «دانشگاه یادگیرنده» اولین کار جدی دانشگاهی در زمینه تبدیل یک سازمان آموزشی (دانشگاه‌ها) به سازمان یادگیرنده محسوب می‌شود. داک در کتاب خود به دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا دانشگاه‌ها همانند سایر سازمان‌ها واقعاً یاد می‌گیرند؟ به اعتقاد داک بسیاری از تغییرات در خفا صورت می‌گیرد و جنبه آگاهانه ندارد و به همین دلیل، ایجاد دانشگاه یادگیرنده یکی از ضروریات آموزش عالی دوره معاصر است. در ادامه کار داک،

زیرا در عصر فعلی، با وجود الگوهای جدید رفتاری و اجتماعی، تنوع فکری و فرهنگی منابع انسانی و جامعه و همچنین تحولات، تهدیدها و فرصت‌های فرارو، مطالبات مردم نیز متنوع گردیده است و با توجه به شرایط پیش‌رو، سازمان از توسعه یافتگی لازم برخوردار نبوده و در برخی موارد آمادگی مناسبی در سرعت انجام مأموریت‌ها و همچنین انعطاف لازم را در برخورد با پدیده‌های جدید نداشته و کاستی‌هایی در فرآیند اجرای مأموریت مشهود است، همچنین داشتن ساختار سازمانی یادگیرنده یکی از نیازهای بنیادین سازمان و کارکنان دانشگاه بوده که همواره به عنوان دغدغه جدی مطرح بوده و ارتقاء آن می‌تواند در موفقیت سایر متغیرها تأثیر قابل توجهی داشته باشد، از طرفی بررسی‌ها نشان می‌دهد پژوهش‌های قابل توجهی در خصوص متغیرهای مورد بحث در دانشگاه علوم پزشکی انجام نشده و می‌طلبد دانشگاه علوم پزشکی نیز متناسب با تغییرات در زمان جهانی شدن، یادگیری سازمانی را در ساختار درونی خود ایجاد نموده و هم‌زمان با ارتقاء توسعه یافتگی، با ایجاد انعطاف‌های لازم، متناسب با تحولات محیطی، مسیر رشد و تعالی را طی نماید، با توجه به توضیحات فوق، پژوهش حاضر به دنبال رابطه توسعه یافتگی و کیفیت خدمات با توجه به نقش میانجی ساختار سازمانی یادگیرنده در دانشگاه علوم پزشکی استان کهگیلویه و بویراحمد است. از آنجایی که بیشتر پژوهش‌ها به جنبه مروری درباره کیفیت خدمات یا توسعه یافتگی بیمارستان یا بررسی موانع

بودن و مارتن در کتاب خود با عنوان «دانشگاه یادگیری» از تدریس، تحقیق و مشاوره به عنوان اهداف میانجی دانشگاه نام برده و هدف اصلی آن را فراهم آوردن فرصت‌های یادگیری برای دانشجویان، اعضای هیئت علمی و سایر افراد جامعه برای مواجهه با چالش‌های پیش‌رو ذکر کرده‌اند (۱۳).

در پژوهش‌های زیادی بین یادگیری سازمانی و عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه رابطه مثبتی نشان داده شده است (۱۴). موضوعات مربوط به تغییرات سازمانی را می‌توان در مقالات خارجی و آثار دانشمندان متعددی یافت. این پژوهش‌ها، روش‌ها، مدل‌ها و تکنیک‌های بی‌شماری را ارائه داده‌اند. محبوب‌ترین شیوه‌های تغییر، "مهندسی مجدد فرآیندهای تجاری" و "توسعه سازمانی" هستند. ویژگی استفاده از توسعه سازمانی به عنوان یک روش نوین مدیریتی این است که این روش شامل؛ تئوری‌های مدیریت مدرن، روانشناسی و جامعه‌شناسی مدیریت است. مفهوم توسعه سازمانی با موفقیت در تجارت‌های کوچک و متوسط و همچنین شرکت‌های بزرگ و حتی مدیریت دولتی به اجرا در می‌آید. برنامه‌های توسعه سازمانی در سازمان‌های مختلف متفاوت هستند، که ممکن است به دلایل ذیل باشد؛ اندازه سازمان، پیچیدگی ساختار سازمان، وابستگی صنعت، ویژگی‌های کسب‌وکار و عوامل دیگری که در این بخش توضیح داده خواهند شد (۱۵).

با نگاه به مأموریت مهم دانشگاه علوم پزشکی در ایجاد سلامت عمومی، چالش‌هایی را به همراه دارد،

آنها پرداخته‌اند و از طرف دیگر پژوهش‌های موردی هم دارای ضریب تعیین پایین هستند، لذا هدف از این مطالعه بررسی رابطه توسعه یافتگی و کیفیت خدمات با توجه به نقش میانجی ساختار سازمانی یادگیرنده در دانشگاه علوم پزشکی استان کهگیلویه و بویراحمد بود.

روش بررسی

این تحقیق یک مطالعه توصیفی - پیمایشی می‌باشد که در سال ۱۴۰۱ به روش میدانی با هدف رابطه توسعه یافتگی و کیفیت خدمات با توجه به نقش میانجی ساختار سازمانی یادگیرنده در دانشگاه علوم پزشکی استان کهگیلویه و بویراحمد طراحی و اجرا گردید. جامعه آماری آن را ۲۵۶ نفر از مدیران ارشد و میانی شاغل در بخش‌های بیمارستانی دانشگاه تشکیل می‌دهد. با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۵۳ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند.

معیار ورود به مطالعه مدیران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی استان کهگیلویه و بویراحمد می‌باشد و معیار خروج نیز عدم تکمیل پرسشنامه به وسیله فرد شرکت کننده می‌باشد.

وسیله جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز تحقیق، شامل ۳ پرسشنامه بود؛ پرسشنامه توسعه سازمانی به وسیله لاک و کرافورد، پرسشنامه سروکوال جهت ارزیابی کیفیت خدمات و پرسشنامه ساختار سازمان یادگیرنده که از پرسشنامه استاندارد خلاقیت و نوآوری در سازمان دوریجی، پرسشنامه هویت

منسجم سازمانی آنت و همکاران و پرسشنامه انعطاف‌پذیری سازمانی به وسیله پنی گاردنر، استخراج شده است. جهت تعیین اعتبار محتوایی، پرسشنامه مقدماتی در اختیار متخصصان قرار داده شد و از آنها نظرخواهی و انجام اصلاحات لازم انجام گردید. به منظور محاسبه قابلیت اعتماد از روش آلفای کرونباخ استفاده و مقدار آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۴ و ۰/۸۶ و ۰/۸۹ محاسبه گردید که حاکی از پایایی مناسب ابزار پژوهش بود. جهت اطمینان از روایی محتوا در پرسشنامه، از نظر جمعی از استادان و متخصصان استفاده شد. برای روایی سازه نیز از تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید. در این مرحله دو پرسش از مجموعه پرسش‌ها برای به دست آوردن روایی سازه، از پرسش‌ها حذف شدند.

داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزارهای آماری SPSS و Amos و آزمون‌های آماری همبستگی پیرسون، رگرسیون، مجذور کای، کیسیر مایر آلکین و کرویت بارتلت و معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها

بعد از اطمینان از وجود روایی و پایایی در شاخص‌های گردآوری شده، نوبت به آزمون مدل اندازه‌گیری پژوهش و فرضیه‌های پژوهش می‌رسد. از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری برای آزمون مدل و فرضیه‌های پژوهش استفاده شده است. از آنجایی که برای سنجش فرضیه‌ها از تحلیل رگرسیونی و

نامناسب تشخیص داده می‌شود. با توجه به این که مقدار این خطا در مدل ۲/۴ درصد به دست آمده است، برآزش مدل مناسب می‌باشد. سایر شاخص‌های برآزش مدل نیز وضعیت مناسبی را نشان می‌دهند.

شکل (۱) مدل معادلات ساختاری به ترتیب در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معنی‌داری را نشان می‌دهند. مقادیر ضرایب مسیر استاندارد شده بیانگر میزان تأثیر هریک از متغیرها بر دیگری بوده و مقادیر آماره آزمون معنی‌داری بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- به ترتیب نشان دهنده معنی‌دار بودن تأثیر مثبت مستقیم و تأثیر منفی مستقیم است (شکل ۱).

همچنین شکل ۱، روابط بین متغیرهای مکنون برون‌زا و درون‌زا را نشان می‌دهد. بر اساس ضرایب استاندارد مستقیم معادلات ساختاری، بیشترین اثرگذاری مستقیم توسعه یافتگی بر کیفیت خدمات با بارعاملی (۰/۷۳) بوده و بعد از آن با بارعاملی (۰/۶۹) بر ساختار یادگیرنده می‌باشد، همچنین توسعه یافتگی با بارعاملی (۰/۵۲) از طریق ساختار یادگیرنده بر کیفیت خدمات تأثیر می‌گذارد. بر اساس ضرایب مسیر و مقادیر شاخص‌های فرضیه‌ها مشخص شد که فرضیه‌های تحقیق تأیید شدند.

تحلیل مسیر استفاده شده، لذا لازم است در ابتدا سازگاری داده‌ها و معنی‌داری روابط آن‌ها تست شود. جهت این کار از دو آزمون KMO جهت تعیین کفایت حجم نمونه و آزمون بارتلت برای آزمون میزان معنی‌داری روابط بین عوامل مورد نظر استفاده شده است (جدول ۱).

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد مقدار KMO دو متغیر که بیشتر از مقدار ۰/۵ است و با توجه به سطح معنی‌داری (۰/۰۰۱) آزمون بارتلت معنی‌دار است، بنابراین، با توجه به کفایت نمونه‌برداری و معنی‌داری آزمون بارتلت، ماتریس همبستگی داده‌ها برای ورود به معادلات ساختاری امکان‌پذیر است.

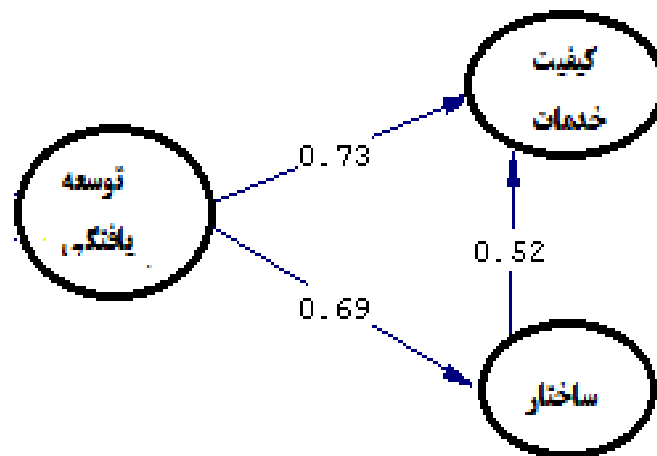
جدول ۲ وضعیت شاخص‌های برآزش مدل اندازه‌گیری متغیر را پس از انجام اصلاحات نشان می‌دهد. هم چنان که اطلاعات جدول ۲ نشان می‌دهد، سطح تحت پوشش آماره به دست آمده مجذور کای، از ۵ درصد بیشتر بوده و این بدان مفهوم است که داده‌های گردآوری شده مربوط به متغیرها، برآزش مناسبی از متغیرها را نشان می‌دهد. ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)، معیار دیگری است که در صورتی که بیشتر از ده درصد باشد، مدل

جدول ۱: نتایج آزمون کمو و بارتلت

شاخص	مقادیر به دست آمده		نتیجه آزمون
	کیفیت خدمات	ساختار یادگیرنده	
KMO	۰/۸۶۵	۰/۵۸۷	کفایت نمونه در حد بسیار خوب است
آزمون بارتلت	۱۴۲/۵ معنی‌داری ۰/۰۰۱	۱۸۹/۷ معنی‌داری ۰/۰۰۱	آزمون بارتلت معنی‌دار است.

جدول ۲: شاخص‌های برازش مدل مفهومی پژوهش

گروه‌بندی شاخص‌ها	نام شاخص	اختصار	مدل اصلاح شده	برازش قابل قبول
	سطح تحت پوشش کای اسکور	χ^2	۰/۰۶	بزرگتر از ۵ درصد
شاخص‌های برازش مطلق	شاخص نیکویی برازش	GFI	۰/۹۲۸	GFI > ۰.۹
	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	AGFI	۰/۹۰۶	AGFI > ۰.۹
شاخص‌های برازش تطبیقی	شاخص برازش هنجار نشده	NNFI(TLI)	۰/۹۵۸	NNFI > ۰.۹
	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۷۹۸	NFI > ۰.۹
	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۶۵	CFI > ۰.۹
	شاخص برازش افزایشی	IFI	۰/۹۶۶	IFI > ۰.۹
شاخص‌های برازش مقتصد	شاخص برازش مقتصد هنجار شده	PNFI	۰/۶۶۹	بالاتر از ۵۰ درصد
	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	۰/۰۲۴	RMSEA < ۰.۱
	کای اسکور بهنجار شده به درجه آزادی	CMIN/df	۱/۵۵	مقدار بین ۱ تا ۳



شکل ۱: مدل در حالت تخمین استاندارد مربوط به ضرایب مسیر پژوهش

بحث

نیز موضوع کیفیت دارای جایگاه ویژه ای است و از جمله واحدهایی که در ارائه خدمات درمانی به جامعه بیشترین نقش را دارا می باشد، بیمارستان‌ها هستند. بنابراین بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان‌ها یکی از مسائل مهم پیش روی وزارت بهداشت است (۷). لذا هدف از این مطالعه تعیین و بررسی رابطه توسعه یافتگی و کیفیت خدمات با توجه

ارایه خدمات با کیفیت بالا به مشتریان یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش روی هر سازمان می باشد. سازمان‌های بهداشتی درمانی سراسر جهان در حال تقلا برای مقابله با افزایش هزینه‌های سلامت و در عین ارایه خدمات با کیفیت بالا به مصرف کنندگان با هزینه پایین‌تر هستند (۶). در بخش خدمات بهداشتی

بر اساس یافته اول، بین توسعه یافتگی سازمان با کیفیت خدمات رابطه وجود دارد. با توجه به بررسی‌های به عمل آمده از آنجایی که در ابعاد یادگیری به دلیل تسهیم دانش، ارتباط‌های مضاعفی بین کارکنان صورت می‌گیرد، حاصل یادگیری نوعی احساس رضایت را در بین آنان ایجاد می‌نماید، از نظر دروشتاک، فرآیندهای جهانی‌سازی در دنیای اقتصاد منجر به تعداد رو به رشد اتصالات و وابستگی‌های متقابل بین نهادهای اقتصادی مختلف می‌شوند و این امر باعث می‌شود که شرکت‌ها و سازمان‌ها پیچیده‌تر شوند و در نتیجه مدیریت آن‌ها دشوار شود (۱۳). در حقیقت، توسعه سازمانی به عنوان یکی از روش‌های مدیریت تغییرات از اهمیت زیادی برخوردار است که ناشی از تأثیر آن بر فعالیت‌های سازمان است و به این دلیل که ابزاری است که به منظور توسعه، پتانسیل انسانی را به حداکثر می‌رساند و از فن‌آوری‌های نوین مدیریتی استفاده می‌کند. توسعه سازمانی می‌تواند به عنوان یکی از روش‌های مدیریت تغییرات در نظر گرفته شود، هم‌چنین می‌تواند یکی از جهات توسعه سازمان هم باشد. شایان‌ذکر است که توسعه سازمانی، در مقایسه با روش‌های دیگر مدیریت تغییرات، از یک رویکرد رفتاری، انگیزشی و توسعه کارکنان استفاده می‌کند، علاوه بر این، توسعه سازمانی همیشه با توسعه کل سازمان سر و کار دارد. این شیوه توسعه، بزرگ‌تر از روش‌های دیگر مدیریت تغییرات است و از رویکرد تکاملی توسعه سازمان استفاده می‌کند. ارائه خدمات با کیفیت بالا به

به نقش میانجی ساختار سازمانی یادگیرنده در دانشگاه علوم پزشکی استان کهگیلویه و بویراحمد بود.

در مطالعه و بررسی مبانی نظری تحقیق مشخص گردید که با توجه به چند وجهی بودن توسعه سازمانی، نیازها به ارتقا کیفیت خدمات افزایش پیدا کرده، که در چنین محیط پیچیده و غیرقابل پیش‌بینی، دانشگاه علوم پزشکی نیز باید رویکردهای جدیدی را به کار بگیرد تا بتواند با سرعت و انعطاف‌پذیری سریع به نیازهای مشتریان، پاسخ داده و به یک سازمان توسعه یافته مبدل گردد. برای تحقق ویژگی‌های کیفیت خدمات در سازمان باید ساختار یادگیرنده در بین کارکنان، مدیران و توسعه یافتگی نهادینه شده و آن سازمان از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های بین سازمانی بهره‌برد. به بیان دیگر، با تحقق بهبود کیفیت خدمات از ساختار یادگیرنده و توسعه یافتگی سازمان، شرایط مطلوب‌تری برای ارائه خدمات فراهم شده و از طرفی نیازهای مشتریان با سرعت عمل بیشتری تأمین می‌گردد. به عبارتی بهتر، با نهادینه شدن ویژگی‌های ساختار یادگیرنده مانند؛ خلاقیت، هویت منسجم و انعطاف‌پذیری در لایه‌های گوناگون دانشگاه علوم پزشکی افزایش یافته و سرعت ارائه خدمات گسترش می‌یابد. آنچه این پژوهش را از سایر پژوهش‌های مشابه متمایز می‌سازد، بررسی نقش ساختار یادگیرنده به عنوان متغیر میانجی در رابطه بین توسعه یافتگی و کیفیت خدمات می‌باشد که با توجه به مبانی نظری فوق فرضیه‌های تحقیق به شرح ذیل تشریح می‌گردد.

مشتریان یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش روی هر سازمان می‌باشد. سازمان‌های بهداشتی درمانی سراسر جهان در حال تقلا برای مقابله با افزایش هزینه‌های سلامت و در عین ارایه خدمات با کیفیت بالا به مصرف‌کنندگان با هزینه پایین‌تر هستند. بنابراین با توجه به مطالب ذکر شده می‌توان نتیجه گرفت که کیفیت خدمات از مهم‌ترین جنبه‌های مدیریتی سازمان‌های خدماتی است و استراتژی مشتری‌محوری، راهبرد اصلی تمام سازمان‌های خدماتی دنیا است. برای دستیابی به جایگاهی مناسب در چنین فضای رقابتی باید خدماتی با کیفیت مورد انتظار مشتریان ارایه شود هیچ سازمان خدماتی قادر به بقا نیست مگر این که بتواند تعداد کافی از مشتریان راضی را جذب و حفظ کند. از این رو نتایج این تحقیق با تحقیق دروشاک هم‌خوانی دارد چرا که عملکرد موفق سازمان‌های خدماتی بستگی به ایجاد و خلق ارزش‌های منحصر به فرد در خدمات ارایه شده برای مشتریان دارد (۱۳).

بر اساس یافته دوم پژوهش، بین توسعه یافتگی سازمان با ساختار یادگیرنده رابطه وجود دارد. بدین معنا که هر اندازه به توسعه سازمانی به خلق و کسب دانش جدید متناسب با تحولات جهانی، انتشار و اشتراک دانش کسب شده بین همکاران و کاربرد این دانش در بهبود روند انجام یافتن فعالیت‌ها توجه شود، به تبع آن عملکرد دانشکده بهبود خواهد یافت. اسومنگ و همکاران بیان کردند که تلاش‌های توسعه سازمان باید کارکنان را توانمند سازد تا

سازمان به سازمان‌های با ساختار یادگیرنده تبدیل شوند (۱۰). سازمان‌ها محصول تفکرات کارکنان خود هستند. آنچه امروزه سازمان‌های خدماتی و آموزشی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، تفکرات، مدل‌های ذهنی و تعاملات اعضای آن است تا سیاست‌ها و قوانین آنها معتقدند که اگر به دنبال بهبود سیستم مؤسسات آموزشی هستیم، باید قبل از تغییر در قوانین، ابتدا به طرز تفکر و تعاملات اعضا با یکدیگر توجه کنیم، در غیر این صورت سیاست‌ها و ساختارهای سازمانی جدید به راحتی و در طول زمان دوباره به زمان گذشته بر خواهند گشت. بنابراین با توجه به نتایج تحقیق فراهم کردن شرایط لازم برای یادگیری در فرآیند توسعه سازمانی، مانند؛ حمایت از فعالیت‌های نوآورانه، فراهم آوردن فرصت‌های آموزشی عملی و تجربی برای کارکنان، استفاده از تجارب افراد متخصص بخش‌های اجرایی مربوط، ایجاد شرایط لازم به منظور خلق ایده‌های گروهی و حمایت از ایده‌های خلاق و نوآور و تشکیل تیم‌های کاری می‌تواند به ایجاد ساختار یادگیرنده منجر شود. از این رو نتایج این تحقیق در بحث توسعه یافتگی با تحقیق اسومنگ و همکاران انطباق دارد (۱۰) با این تفاوت که در تحقیق حاضر به صورت مفصل‌تر در خصوص بحث توسعه یافتگی بر اساس دیدگاه‌های موجود در بخش بهداشت و درمان پرداخته شده است.

بر اساس یافته سوم پژوهش، توسعه یافتگی سازمانی از طریق ساختار یادگیرنده تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر کیفیت خدمات دارد. توسعه یافتگی

یادگیرنده دارند، بنابراین باید همواره در جهت یادگیری تلاش نموده و شرایط محیطی متناسب برای کارکنان پیش‌بینی شود و زمینه تسهیم دانش را در سازمان ایجاد کنند. برای ارتقای کیفیت خدمت باید تمامی مؤلفه‌های توسعه سازمانی فعال گردند، تغییرات از جمله استفاده از فناوری‌ها در عصر حاضر نقش تعیین‌کننده‌ای در یادگیری و ارائه خدمات دارند و به عنوان اصلی‌ترین مؤلفه‌های توسعه سازمانی می‌توانند فرآیند کیفیت خدمات را تکمیل نمایند، برای این منظور به طور مستمر فناوری‌های جدید در سازمان به کارگیری و در جهت آموزش و استفاده هر چه بیشتر از فناوری‌ها اقدام عملی صورت گیرد. برقراری روابط از دیگر ابعاد توسعه سازمانی موضوعی چند وجهی بوده و تحقق آن مستلزم همکاری‌ها و تعاملات در تمامی لایه‌های سازمان می‌باشد که با استفاده از ظرفیت‌های قانونی و تعاملات هدفمند در جهت تحقق اهداف راهبردی، می‌توان با کمک این بعد، دانش موجود در دانشگاه را به اشتراک گذاشت. از این رو نتایج این تحقیق با تحقیق نصیری و لیک بنی و همکاران انطباق دارد، با این تفاوت که عمده اهداف سازمان در بحث سلامت متوجه انسان و ارائه خدمات بهینه به اوست (۱۱).

در این میان عواملی مانند توسعه یافتگی سازمانی و ساختارهای سازمانی جدید مبتنی بر ساختار یادگیرنده می‌تواند در کیفیت خدمات ارائه شده و درک شده تأثیرگذار باشد و در نتیجه

سازمانی و ساختاریادگیرنده از جمله مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر ارائه خدمات در سازمان‌ها بوده که با توجه به نوع دانشگاه علوم پزشکی، نقش تعیین‌کننده‌ای در بهبود عملکردها داشته و می‌تواند قدرت پاسخ‌گویی این دانشگاه را افزایش دهد، از طرفی ساختار یادگیرنده به عنوان یکی از متغیرهای مهم سازمانی دارای مؤلفه‌های فراوانی از جمله روابط درون‌گروهی و بین‌گروهی بوده که سبب کسب، توزیع و انتشار دانش می‌گردد و به دلیل ویژگی خودزایشی می‌تواند فرهنگ پذیرش و ایجاد تغییر را در کارکنان افزایش دهد. نصیری و لیک بنی و همکاران در بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و توسعه سازمانی نشان داد که بین ساختار سازمانی و توسعه سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد (۱۱)، داورپناه و هویدا نشان دادند که ساختار سازمانی و ابعاد آن قادر به پیش‌بینی قابلیت یادگیری سازمانی می‌باشند (۱۶). بنابراین برای تحقق و افزایش کیفیت خدمات، مدیران و کارکنان هدف و آرمان مشترکی را اتخاذ نموده تا اهداف فردی به اهداف جمعی تبدیل شود. یکی از مهم‌ترین موضوعات برای ایجاد ساختار یادگیرنده، داشتن نگرش و تفکر سیستمی می‌باشد، با توجه به این رویکرد، تمامی مسئولان در حوزه‌های تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی رفتارهایی را تبیین نمایند که با اهداف کل همسو بوده و علاوه بر توسعه یادگیری درونی از ظرفیت‌ها و توانمندی‌هایی بیرونی برای یادگیری بین سازمانی نیز استفاده نمایند. مسئولان سازمان نقش بی‌بدیلی در تحقق ساختار

اثر بخشی سازمانی و فردی را کاملاً تحت الشعاع قرار دهد.

این مطالعه با محدودیت‌هایی روبرو بود که از آن جمله می‌توان به احتیاط در تعمیم‌پذیری نتایج که از محدودیت‌های همه پژوهش‌هاست اشاره نمود. از محدودیت‌های دیگر این تحقیق این است که فقط مدیران ارشد و میانی بیمارستان‌های آموزشی مورد بررسی قرار گرفتند و بقیه مدیران و معاونین دانشگاه علوم پزشکی را شامل نمی‌شود. بنابراین پیشنهاد می‌شود دولت برای ارتقای سلامت مردم جامعه باید هم‌زمان با توسعه نظام سلامت به توسعه سایر بخش‌های جامعه نظیر؛ آموزش، امنیت، مسکن و محیط زیست اقدام کند. برقراری روابط از دیگر ابعاد توسعه سازمانی موضوعی چند وجهی بوده و تحقق آن مستلزم همکاری‌ها و تعاملات در تمامی لایه‌های سازمان می‌باشد که با استفاده از ظرفیت‌های قانونی و تعاملات هدفمند در جهت تحقق اهداف راهبردی، می‌توان با کمک این بعد، دانش موجود در دانشگاه به اشتراک گذاشته شود. وزارت بهداشت در سطح ملی باید شاخص‌های عملکردی کلیدی و استانداردهای حداقل را برای سازمان‌های بهداشتی و درمانی تعیین و ابلاغ کند. دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی باید برای دستیابی سازمان‌های بهداشتی و درمانی زیر مجموعه خود به این استانداردها برنامه‌ریزی لازم را انجام دهند.

نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر نشان داد که بین توسعه یافتگی و کیفیت خدمات با توجه به نقش میانجی ساختار سازمانی یادگیرنده در دانشگاه علوم پزشکی استان کهگیلویه و بویراحمد رابطه وجود دارد. از این رو بدون شک، تعیین نیازمندی‌های مردم یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت سازمان‌ها اعم از خصوصی و دولتی در جهت نیل به اهداف و رسالت آن سازمان‌ها است. چرا که شناخت نظریات و دیدگاه‌های مردم در خصوص ویژگی‌ها و عملکرد فعالیت‌ها و خدمات سازمان‌هایی که در ارتباط مستقیم با اقشار مختلف جامعه هستند، از جمله مهم‌ترین و مفیدترین ابزار مدیریت، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی برای مدیران و برنامه‌ریزان سازمان محسوب می‌شود. در نظام اداری و اجرایی کشورها، رضایت مردم از خدمات بهداشتی، یکی از معیارها و شاخص‌های اصلی تحول نظام اداری و ارزیابی و بهبود عملکرد این سازمان‌ها تلقی می‌شود.

تقدیر و تشکر

این مقاله حاصل پایان نامه دوره دکتری تخصصی رشته مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان با کد اخلاق IR.YUMS.REC.1401.117 می‌باشد که نگارندگان این مقاله کمال قدردانی و تشکر از کلیه پرسنل دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان و کلیه دوستان و همکاران عزیز که ما را در انجام این پژوهش یاری رساندند، ابراز می‌دارند.

REFERENCES

1. Wang T, Chang T. Forecasting the probability of successful knowledge management by consistent fuzzy preference relations. *Expert Systems with Applications* 2007; 32(3): 801-13.
2. Shvindina HO. The applicability of the social development and organization development theories at the enterprise, *Economic Processes Management. International Scientific E Journal* 2016; 4: 124-50.
3. Abbasi A, Hejazi SY, Irvani H. Structural equation modeling for creating a learner faculty of agriculture, quarterly. *Journal of Research and Planning in Higher Education* 2013; 68: 115-39.
4. Sofat K, Kiran R, Kaushik S. Organisationa change and organisationa commitment: An empirical study of it organisations in India. *Global Journal of Management and Business* 2015; 15(6): 39-49.
5. Malei M, Parvai Harhadast S, Rahimi K. About what is development. *Development Strategy Quarterly* 2015; 48.
6. Sukhvinder SP, Ukinkar VG, Kamalpreet Kaur P. Service quality and customer satisfaction: variation in customer perception across demographic profiles in life insurance industry. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering (IJITEE)*. 2019; 8(10): 2278-3075.
7. Afjeh A, Yazdan Shenan M, Zargaran Khozani F. Effective model of perceived organizational support, scientific quarterly of management studies (improvement and transformation). *Twenty-Eighth Year* 2019; 91: 11.
8. Ebrahimzadeh A, Kamasi H. Evaluation and analysis of the quality of municipal services based on the circular model (case study: songhar municipality). *Quarterly Journal of Urban Planning Studies* 2014; 2(6): 153-72.
9. Bavi B, Jahangiri A. The Impact of Logistics, Port Services and Infrastructure on Transit Services Satisfaction Using Significance-Performance Analysis (in Arvand Free Trade-Industrial Zone). *Journal of Business Management Explorations* 2019; 11(21): 25-43.
10. Bakhshi A, Ajaghi SH, Kalantari, R, Salimi N. Assessing the quality of primary health care services and its impact on the quality of life of service recipients: A case study in a comprehensive rural health center. *Journal of Health and Wellness* 2019; 10(3): 369-78.
11. Nasiri Walik Bani F, Shaygani Mania S. Investigating the relationship between organizational structure and organizational development. *Development and Transformation Management* 2016; 26: 45- 51.
12. Omran Aly W. New emerging trends in organizational learning to business enterprises development with special focus on Egypt. *Global Journal of Political Science and Administration* 2017; 5(5): 1-16.
13. Doroshuk H. Organizational development as a modern management tool for transformation of the company (case of Ukrainian energy company). *Management* 2019; 8(23): 61-74
14. Goh SC, Ryan PJ. The organizational performance of learning companies: A longitudinal and competitor analysis using market and accounting financial data. *The Learning Organization* 2008; 15(3): 225-39.
15. Askari A, Ebrahimi B, Paria P, Fandiz H. Identifying and analyzing the factors affecting the change in the structure of military organizations. *Quarterly Journal of Military Management* 2018; 18(3): 1-30.
16. Davarpanah SH, Hoyda R. Investigating the relationship between organizational structure and organizational learning ability (case study: employees of Isfahan University). *Journal of Educational Management Innovations* 2018; 54: 7-25.

The Relationship Between Development and Service Quality with Respect to the Mediating Role of the Learner's Organizational Structure in Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad University of Medical Sciences

Alamdari A, Selajgeh S*, Fatehi Rad N, Shokooh Z, Nikpour A

Department of Public Administration, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

Received: 11 Jun 2022 Accepted: 12 Oct 2022

Abstract:

Background & aim: Providing, establishing, understanding and maintaining organizational development and superior service quality are among the most important issues of any organization today. Facing the constant pressure of competition, medical and treatment service providers, whose number is increasing, have realized that providing the right quality of services in the health and treatment sector is the most important factor in attracting patients and ensuring future success. Therefore, the purpose of the present study was to determine and investigate the relationship between the development and the quality of services with regard to the mediating role of the learner's organizational structure in the University of Medical Sciences of Kohgiluyeh and Boyer Ahmad provinces.

Methods: The present descriptive-survey study was conducted in 2022 by field method. The statistical population consisted of 256 senior and middle managers working in hospital departments of the university. Using Cochran's formula, 153 people were selected using random sampling method. The research data collection tool included three standard questionnaires: The development, service quality and organizational structure learning. Cronbach's alpha method was used to study the reliability of the research, and face and content validity were used for validity. The collected data were analyzed using Pearson's correlation, regression, chi-square, Keyser-Meier-Alkin and Bartlett's sphericity tests and structural equations.

Results: The findings of the present study indicated that organizational development had the greatest direct effect on service quality with factor loading (0.73) and then on learner structure with factor loading (0.69) and development with factor loading (0.52) which affected the quality of services through the structure of the learner. Moreover, organizational development through learning structure had a direct and significant effect on service quality, and there was a significant relationship between organizational development with learning structure and service quality.

Conclusion: In order to realize the quality of services among employees, the university should institutionalize the factors of organizational development in internal organizational areas and external interactions, and also pay attention to the improvement of the organizational structure of the learner.

Keywords: Organization development, Service quality, Learning organizational structure.

*Corresponding author: Selajgeh S, Department of Public Administration, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

Email: Salajeghe_187@yahoo.com

Please cite this article as follows: Alamdari A, Selajgeh S, Fatehi Rad N, Shokooh Z, Nikpour A. The Relationship Between Development and Service Quality with Respect to the Mediating Role of the Learner's Organizational Structure in Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad University of Medical Sciences. Armaghane-danesh 2022; 27(6): 758-770.