

ساخت مدل ارتباطی نقش ایزو در کیفیت آموزش نیروی انسانی (مطالعه موردی بیمارستان امیرالمومنین تهران)

نسرین میرچولی^۱، رضا دیهیم^{۲*}

۱. کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران
۲. گروه حسابداری و مدیریت، واحد سبزوار، دانشگاه آزاد اسلامی، سبزوار، ایران

چکیده

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۸/۰۷
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۲/۱۲

هدف از این پژوهش طراحی و تبیین مدل ارتباطی نقش ایزو در کیفیت آموزش منابع انسانی بود. مواد و روش‌ها پژوهش حاضر، کاربردی و ترکیبی (کمی و کیفی) بود که با استفاده از روش نظریه داده‌بنیاد انجام شد. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی استادان و خبرگان (۱۰ نفر) بودند که با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند و در بخش کمی همه کارکنان بیمارستان امیرالمومنین تهران (۳۷۰ نفر) در سال ۱۳۹۸ بودند که بر اساس فرمول کوکران ۲۲۶ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. داده‌ها با پرسش‌نامه محقق‌ساخته کیفیت آموزش منابع انسانی (۴۰ گویه) گردآوری شد. روایی صوری و محتوایی ابزار به‌وسیله متخصصان و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ تأیید شد. داده‌ها با روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و مدل‌یابی معادلات ساختاری به کمک نرم‌افزار PLS تحلیل شدند.

یافته‌ها طبق یافته‌ها، کیفیت آموزش منابع انسانی دارای پنج مؤلفه نیازسنجی آموزشی، طراحی برنامه آموزشی، اجرای فرایند آموزش، ارزش‌یابی فرایند آموزش و پایش فرایند آموزش بود. در این مدل مؤلفه‌های مذکور به ترتیب با درصد واریانس ۱۱/۸۳، ۸/۷۹، ۷/۸۴، ۶/۷۲ و ۶/۷۲ بیشترین تأثیر را در کیفیت آموزش منابع انسانی داشتند. همچنین مؤلفه‌ها توانستند با هم ۷۷/۷۰ درصد واریانس کیفیت آموزش منابع انسانی را تبیین کنند و مدل برازش مناسبی داشت.

کلیدواژه‌ها:

آموزش نیروی انسانی، فرایند آموزش، کیفیت آموزش.

۱. مقدمه

یکی از چالش‌های مهم سازمان‌ها در هزاره سوم رقابت بر سر تحصیل دارایی‌ها است که در این میان آنچه بیش از دیگر منابع اهمیت دارد، منابع انسانی است. از این رو سازمان‌های پیش‌رو تلاش همه‌جانبه‌ای برای کسب مزیت رقابتی در توانمندسازی کارکنان معطوف می‌کنند. ویژگی‌های عمده سازمان‌های بهره‌ور داشتن نیروهای کارآمد و اثربخش است که با ایجاد ارزش افزوده جایگاه خود را در عرصه رقابت تثبیت می‌کنند. داشتن کارکنانی توانا و کارآمد نیازمند افزایش سطح

دانش آنان و کسب مهارت‌های مورد انتظار است (۱). ضرورت طراحی و اجرای آموزش‌های حین کار در سازمان‌ها به‌صورت امری طبیعی درآمده است و همگان بر آن اتفاق نظر دارند. با این حال بر خلاف افزایش سرمایه‌گذاری و توجه روزافزون به این حوزه، نوعی تردید در میان تصمیم‌گیران سازمان‌ها در خصوص اثربخشی برنامه‌های آموزشی و نیز تمایل آن‌ها برای افزایش سرمایه‌گذاری آموزشی وجود دارد. زمانی که برنامه‌های آموزشی به‌نحوی شایسته به‌کار گرفته شوند بر میزان عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارند (۲). سرمایه انسانی بنیان توسعه و

* نویسنده مسئول: رضا دیهیم

نشانی: سبزوار، بلوار دکتر سیادت، مجتمع دانشگاه آزاد اسلامی واحد سبزوار

تلفن: ۰۹۳۵۲۸۴۰۰۰۰

رایانه: rezadihim@yahoo.com

شناسه ORCID: 0000-0001-7558-8556

شناسه ORCID نویسنده اول: 0000-0002-7342-1186

بین‌المللی استاندارد در اسناد منتشرشده در خصوص استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۰۰۱۵، آموزش را شامل فرایندی می‌داند که دانش، مهارت و رفتار را برای دستیابی به نیازها ایجاد یا بهبود می‌بخشد. سازمان می‌تواند از طریق بهبود مداوم کیفیت سرمایه انسانی که عملکرد را بهبود می‌بخشد مزیت رقابتی خود را بالا ببرد (۸). سنجش اثربخشی آموزش برای مدیریت سرمایه انسانی مهم است. مادامی که سازمان به یک فرایند توسعه رقابتی برای آموزش نیاز دارد، ایزو ۱۰۰۱۵ یک طرح آموزشی مناسب و فرایندهای یادگیری مؤثری را ارائه می‌کند که عملکرد و بهره‌وری سازمان را بهبود می‌بخشد. نقش این استاندارد فراهم آوردن راهنمایی جهت یاری رساندن به سازمان‌ها به منظور شناسایی و تحقق نیازهای آموزشی، طراحی و برنامه‌ریزی آموزشی، اجرای آموزش، ارزش‌یابی نتایج آموزش و نظارت و بهبود فرایند آموزش به منظور دستیابی به اهداف آن است. این استاندارد بر نقش کمک‌رسانی آموزش در بهبود مداوم تأکید دارد و هدف آن کمک به سازمان در سرمایه‌گذاری اثربخش‌تر و کارآمدتر آموزش است (۹). بهبود کیفیت محصولات و خدمات با به‌کارگیری استانداردهای مختلف در سازمان دوام می‌یابد. برای پایداری و عمق کیفیت و کسب مزیت در سازمان ضروری است در ابعاد مختلف به‌ویژه منابع انسانی سرمایه‌گذاری لازم صورت گیرد. استاندارد کردن فرایند آموزش با توجه به سرمایه‌گذاری‌های کلان مؤسسه‌ها و سازمان‌ها، استانداردسازی فرایندها و فعالیت‌ها برای سازمانی که عزمی جدی برای تحقق اهداف خود دارد، ضروری است. استانداردسازی به سازمان کمک می‌کند که شیوه انجام فرایندها و فعالیت‌ها در سازمان یکسان‌سازی شود و روش نظام‌مندی در سراسر سازمان برای انجام کارها تدوین و اجرا شود. هر گونه بهبودی در سازمان نیز متکی بر وجود استانداردهای قابل اعتماد است. هدف استاندارد ۱۰۰۱۵ ایجاد، اجرا، نگهداری و بهبود فرایندها و سیستم‌های آموزش است که بر کیفیت و محصولات عرضه‌شده از سوی سازمان تأثیر می‌گذارد (۸). با پیاده‌سازی استاندارد در فرایند آموزش، سازمان‌ها می‌توانند خود را با زبان جهانی هماهنگ کنند. این استاندارد که ویژه آموزش است می‌خواهد پارادایم ساده‌اندیشی و سطحی‌نگری به فرایند آموزش را به رویکردی حرفه‌ای و تخصصی تغییر دهد (۱۰). این استاندارد به‌همان اندازه که دیدگاه سنتی بر تمرکز فعالیت‌های آموزشی اعتقاد دارد، به نگرش فرایندی و غیرتمرکزی بودن آن و اثرگذاری طرف‌های درگیر در امر آموزش تأکید می‌کند. همکاری و مشارکت تمامی عوامل مؤثر بر فرایند آموزش می‌تواند دقت نظر لازم را در تبیین مراحل آموزش، ارتقای کیفیت آموزش و اعتباربخشی نتایج حاصل از آن موجب شود. به تعبیری می‌توان گفت بهترین فردی که می‌داند چه کسی، چه وقت و چه میزان باید آموزش ببیند، مسئول مستقیم یا سرپرست فرد مورد نظر خواهد بود. مشارکت مدیران و کارکنان در فرایند آموزش باعث تسهیم مسئولیت‌ها،

نوآوری سازمانی است و سازمان‌های بسیاری بر آموزش و کارآموزی کارکنان تمرکز جدی دارند تا بدین‌وسیله ظرفیت‌های کارکنان و عملکرد سازمانی را افزایش دهند. دستیابی به کسب مزیت‌های رقابتی در اوضاع متحول کنونی مستلزم آموزش و توسعه منابع انسانی سازمان است. از این‌رو با توجه به اهمیت و جایگاه نیروی انسانی، برنامه‌ریزی و تدوین دوره‌های آموزشی و به‌سازی بر ارتقای سطح کیفی مهارت‌ها و شایستگی آن امری ضروری است. برنامه‌ریزی به‌خصوص درباره نیازهای آموزشی افراد از اهمیت خاصی برخوردار است؛ زیرا نیازهای آموزشی با نسل حال و آینده سروکار دارد و تأثیر خود را بر نسل انعطاف‌پذیری که با هر تدبیر به گونه‌ای رشد کرده، در میان مدت یا حتی در بلندمدت نشان خواهد داد (۳). تفاوت میان دو وضعیت مطلوب و موجود در زمینه‌های دانش، نگرش و مهارت ملاحظه می‌شود و یادگیرندگان با یادگیری دانش، مهارت و نگرش، توانایی گذر از وضع موجود به وضع مطلوب را فرا می‌گیرند. تجزیه و تحلیل موشکافانه و دقیق انواع نیازهای یادشده به برنامه‌ریزی اثرگذار و کارآمد کمک می‌کند. از طریق تجزیه و تحلیل نیازهاست که به اهداف خاصی می‌توان رسید و درون‌مایه ویژه‌ای فراهم کرد (۴). امروزه اهمیت نقش آموزش در توانمندسازی منابع انسانی به حدی است که هیچ سازمان تحول‌گرا خود را بی‌نیاز از آموزش نمی‌بیند. در واقع آموزش نوعی سرمایه‌گذاری مفید و عاملی کلیدی در توسعه محسوب می‌شود و چنانچه به درستی و شایستگی برنامه‌ریزی و اجرا شود می‌تواند بازدهی اقتصادی زیادی داشته باشد (۵). ارائه آموزش اثربخش در یک سازمان مدرن مستلزم تفکر جدید، مدل‌های جدید، رویکرد جدید و ابزار و سازوکارهای جدید است. از این‌رو اهداف آن‌ها در زمینه بهبود مداوم از جمله درباره عملکرد کارکنان ممکن است زیر تأثیر عوامل متعدد داخلی و بیرونی از قبیل تغییرات بازار، فناوری، نوآوری، خواسته‌ها یا الزامات مشتریان و دیگر طرف‌های ذینفع قرار گیرد. این تغییرات سازمان را ملزم می‌سازد تا نیازهای مرتبط به شایستگی در سازمان خود را تحلیل کند (۶).

با شناخت و درک فرایند طراحی آموزش به‌مثابه رویکرد سیستمی، ادعا می‌شود که اگر دیدگاه فرایندی در آموزش به‌کار گرفته شود، برنامه آموزشی کارآمدتر و مؤثرتر خواهد بود. در این راستا استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ فرایند آموزش تعریف شده‌ای را ارائه می‌کند که به سازمان‌ها در زمینه برنامه‌ریزی و ارزیابی اثربخشی آموزش از طریق بهبود بیشتر قابلیت‌های کارکنان به‌طور سیستماتیک کمک می‌کند. این فرایند بر اساس مدل سیستمی برای آموزش طراحی شده است و به‌همین دلیل تمام مزایای مدل‌های سیستمی شامل کلیت، جامعیت، اصلاح مستمر فرایند آموزش و دیدگاه سیستمی بودن آموزش در تعامل با سازمان را شامل می‌شود (۷). استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ می‌تواند ابزار مؤثری برای استقرار سیستم آموزش و تعلیم منابع انسانی باشد. مؤسسه استاندارد

تشخیص بهتر نیازها و ارائه روش‌های مناسب به‌منظور بهبود مستمر در سازمان می‌شود و رویکرد مشارکتی در استقرار این استاندارد ره-یافتی مطمئن برای درگیر شدن کارکنان، سرپرستان و مدیران در چرخه آموزش است و می‌تواند نقش مؤثری بر اثربخشی آموزش‌ها و توانمندسازی کارکنان ایفا نماید(۱۱).

در زمینه آموزش منابع انسانی و نقش ایزو در کیفیت آموزش منابع انسانی پژوهش‌هایی انجام شده است(۹). ضمن پژوهشی گزارش شده که برنامه‌های وزارت گردشگری نشان‌دهنده ضعف در شناسایی نیازهای آموزشی و برنامه‌های آموزشی با توجه به استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۰۰۱۵ بود. آنان توصیه کردند که از استراتژی‌های آموزشی تأییدشده ایزو ۱۰۰۱۵ در همه سطوح وزارت گردشگری بر اساس نیازهای برنامه‌های آموزشی استفاده شود(۱۲). در تحقیقی با هدف ارائه مدل مناسب ارزیابی نیازهای آموزش در سازمان‌ها بر اساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ به این نتیجه رسیده‌اند که نیازهای آموزشی در چهار بعد شایستگی شغلی، اهداف سازمانی، حل مسئله و شکاف‌های توسعه شناسایی شد(۲). در پژوهشی درباره اهمیت نسبی عوامل مشمول در دستورالعمل‌های مدیریت کیفیت ایزو ۱۰۰۱۵ به این نتیجه رسیده‌اند که به ترتیب سه عامل مدیریت ارتباط با مشتری، کیفیت منابع انسانی و عملکرد مالی نشان‌دهنده بهترین جهت بهبود کیفیت خدمات نهادها بودند(۵). در پژوهشی با عنوان "شناسایی و ارزش‌یابی میزان مطلوب بودن سامانه مدیریت آموزش و یادگیری فرهنگیان از دیدگاه کارکنان ستادی" که یافته‌ها حاکی از کاربرد محدود معماری سیستم فناوری یادگیری(ال.تی.اس.آی) و استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ در طراحی سامانه بود، گزارش شده که ارزش‌یابی میزان مطلوب بودن سامانه نشان داد با افزایش همکاری‌پذیری، پاسخ‌گویی، مبادله‌پذیری، تکلیف، سنجش و ارزش‌یابی، تعاملات یادگیری، صحت و اصالت فرایند آموزش و کاربرد پسند بودن، مطلوب بودن سامانه، نیز کیفیت کل سامانه افزایش خواهد یافت. همچنین ماندگاری، دسترسی‌پذیری، توسعه‌پذیری، مدیریت محتوا و یادگیری، مدیریت اخبار و اطلاع‌رسانی و سیستم‌های اطلاعاتی و مدیریتی سامانه را در وضعیت مناسب و مطلوبی از دیدگاه کارکنان و مدیران قرار خواهد داد(۱۳). در پژوهشی درباره تدوین برنامه توسعه حرفه‌ای کارشناسان و مدیران آموزش در شرکت ملی نفت ایران به این نتیجه رسیده‌اند که به‌منظور توسعه و به‌سازی شاغلان فعال در حوزه آموزش صنعت نفت باید آموزش‌ها را در سه سطح متصدی آموزش، کارشناسان آموزش و مدیر آموزش ارائه کرد و در هر یک از این سطوح دوره‌های آموزشی مناسب را در نظر گرفت. برای مثال در سطح متصدی آموزش دوره‌های آموزش بزرگسالان، مدیریت منابع انسانی، تاریخچه آموزش در صنعت نفت و غیره؛ در سطح کارشناس آموزش دوره‌های نیازسنجی، طراحی آموزش، راهبردهای اجرایی آموزش و غیره؛ در سطح مدیران آموزش دوره‌های مدیریت پروژه، مدیریت دانش، سازمان یادگیرنده،

سیاست‌گذاری آموزشی و غیره مد نظر قرار گیرد. ضمن پژوهشی با عنوان "امکان‌سنجی اجرای نظام آموزش ترکیبی بر اساس الزامات ایزو ۱۰۰۱۵ در شبکه بهداشت و درمان" به این نتیجه رسیده‌اند که میانگین عوامل نیازسنجی، طراحی، اجرا و ارزش‌یابی برای پیاده‌سازی آموزش‌های ترکیبی کمتر از میانگین مفروضه ۳ بود. در این تحقیق گزارش شده که نتایج مذکور می‌تواند مبنای استقرار قرار گرفته و توجه و تقویت عوامل نیازسنجی، طراحی، اجرا و ارزش‌یابی برای به‌سازی مناسب در استقرار نظام آموزش‌های ترکیبی استفاده از فواید هر دو روش آموزش مجازی و حضوری را ممکن کند(۱۴). در پژوهشی با عنوان "ارائه برنامه آموزش تغییرات اقلیم در نظام آموزش رسمی بر مبنای مدیریت فرایند آموزش در استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵" به این نتیجه رسیده‌اند که مهم‌ترین نیازهای آموزشی شامل معرفی مفاهیم پایه، وضعیت کنونی اقلیم، عوامل بروز تغییرات اقلیمی، عوارض و اثرات آن، راهکارها و استراتژی‌های پیشگیری، کاهش و سازگاری با تغییرات اقلیم بوه است. طراحی و برنامه‌ریزی آموزش در پنج مرحله انجام شد که اهداف کلی آن شامل توسعه تفکر درباره تغییرات اقلیم، افزایش آگاهی دانش‌آموزان در این زمینه، تربیت نیروهای مناسب برای مدیریت تغییر اقلیم بود(۵). در اجرای آموزش معلم خود مجری دوره آموزشی است و وزارت آموزش و پرورش در قالب ادارات آموزش و پرورش و مدارس می‌تواند معلم را در نظارت بر اجرای آموزش پشتیبانی کند. در مرحله ارزش‌یابی معلم افزون‌بر ارزش‌یابی‌هایی که در جلسه‌های کلاس درس انجام می‌دهد، باید ارزش‌یابی نهایی را نیز انجام دهد. در پژوهشی با عنوان "ارزیابی فرایند آموزش منابع انسانی با تأکید بر استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ و ارائه راهکارهای مناسب" به این نتیجه رسیده‌اند که میان فرایند آموزش کارکنان سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران با الزامات مطرح‌شده در استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ تفاوت معناداری وجود دارد و بین هر یک از مؤلفه‌های اصلی فرایند آموزش با شاخص‌های استاندارد مورد نظر تفاوت معناداری وجود دارد که به‌منظور استقرار و پیاده‌سازی فرایند آموزش کارکنان مطابق با الزامات استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ در سازمان، ضمن طراحی مدل برای آموزش کارکنان، پیشنهادها کاربردی به واحد آموزش منابع ارائه شده است تا از این طریق بتواند خود را با زبان جهانی استانداردهای آموزشی هم‌سو کند و آموزش کارکنان خود را با اثربخشی بالاتری در وضع موجود برنامه‌ریزی و اجرا کند(۱۵). در پژوهشی با عنوان "ارزیابی فرایند برنامه‌ریزی آموزش‌های ضمن خدمت اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان بر اساس الزامات استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵" به این نتیجه رسیده‌اند که به‌طور کلی فرایند طراحی و برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت بیش‌ازحد متوسط با استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ مطابقت دارد. همچنین بین میانگین نظرات مدیران و کارکنان در این بعد تفاوت معناداری وجود داشته است. لازم به ذکر است که هیچ تفاوت معناداری بین نظرات کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان استان اصفهان با توجه

کیفی استادان و خبرگان (۱۰ نفر) بودند که با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند و در بخش کمی همه کارکنان شرکت بیمارستان امیرالمومنین تهران (۳۷۰ نفر) در سال ۱۳۹۸ بودند که بر اساس فرمول کوکران ۲۲۶ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. برای تهیه آن پس از مرور منابع کتابخانه‌ای، اینترنتی و مصاحبه با تعدادی از صاحب‌نظران مؤلفه‌های مهم شناسایی و فهرست شد و از پاسخ‌گویان خواسته شد تا اهمیت آن‌ها را ارزیابی کنند. کیفیت آموزش منابع انسانی دارای پنج مؤلفه نیازسنجی آموزشی، طراحی برنامه آموزشی، اجرای فرایند آموزش، ارزش‌یابی فرایند آموزش و پایش فرایند آموزش بود. شرکت‌کنندگان پس از آگاهی از هدف، اهمیت و ضرورت پژوهش و امضای رضایت‌نامه شرکت آگاهانه در پژوهش به پرسش‌نامه محقق‌ساخته کیفیت آموزش منابع انسانی پاسخ دادند. این ابزار دارای ۴۰ گویه و پنج مؤلفه نیازسنجی آموزشی (۷ گویه)، طراحی برنامه آموزشی (۸ گویه)، اجرای فرایند آموزش (۷ گویه)، ارزش‌یابی فرایند آموزش (۹ گویه) و پایش فرایند آموزش (۹ گویه) بود که با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از یک تا پنج نمره‌گذاری می‌شوند. روایی صوری و محتوایی این ابزار از سوی متخصصان رشته تأیید و پایایی آن بر اساس ضریب آلفای کرونباخ برای مؤلفه‌های نیازسنجی آموزشی، طراحی برنامه آموزشی، اجرای فرایند آموزش، ارزش‌یابی فرایند آموزش و پایش فرایند آموزش به ترتیب ۰/۹۱، ۰/۸۹، ۰/۸۷ و ۰/۸۳ و ۰/۸۷ محاسبه شد. تحلیل داده‌ها با روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و مدل‌یابی معادلات ساختاری به کمک نرم‌افزار PLS انجام شد.

۳. یافته‌های پژوهش

آزمودنی‌های بخش کمی ۲۲۶ نفر بودند. به‌منظور مناسب بودن داده‌های گردآوری‌شده برای انجام تحلیل عاملی از ضریب KMO و آماره بارتلت استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره ۱ ارائه شد.

جدول ۱. مقدار ضریب KMO، آزمون بارتلت و سطح معناداری

معناداری	آماره بارتلت	ضریب KMO
001/0	822/8418	663/0

با ۸۴۱۸/۸۲۲ است که در سطح ۰/۰۰۱ معنادار است. بنابراین داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب هستند. برای

به دیگر متغیرهای جمعیت‌شناختی یافت نشده است (۱۶). استانداردسازی فرایند آموزش ضرورتی برای ارتقای بخشی به عملکرد سازمان‌ها است. یکی از روش‌های بهینه‌سازی آموزش و مدیریت منابع انسانی استفاده از شاخص‌هایی است که به‌وسیله آن فرایند آموزش از ابتدا تا انتها مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. از جمله این استانداردها می‌توان به استاندارد آموزش ایزو ۱۰۰۱۵ اشاره کرد (۱۷). فرایندهای آموزشی در قالب یکی از رویه‌های نوین بر ارتقای بخشی توانمندی کارکنان تأکید دارد که هم پاسخ‌گوی نیازهای کارکنان است و هم مانع اتلاف سرمایه سازمان می‌شود. الزامات استاندارد آموزشی ایزو ۱۰۰۱۵ از جامعیتی برخوردار است که سازوکار ظرفیت‌سازی سازمانی را بهبود می‌بخشد و از ابتدا تا انتهای فرایند ارزش‌یابی آموزشی مؤثر واقع می‌شود. بنابراین سازمان‌ها برای ارتقای سطح دانش، نگرش و مهارت کارکنان خود لازم است که برنامه‌ریزی کنند. بنابراین برخورداری از استاندارد اطمینان‌بخشی که از نیازسنجی تا ارزش‌یابی برون‌داد را در بر گیرد برای آن‌ها حیاتی است. از ضرورت سازمان‌ها به استقرار ایزو ۱۰۰۱۵ این است که نگرش سیستمی به فرایند آموزش حاکم است و با تغییر وضعیت و ساختار مدیریتی دچار تغییر نخواهد شد. همچنین سرمایه‌هایی که برای آموزش منابع انسانی صرف می‌شود نهادینه و استانداردسازی می‌شود و باعث آمادگی برای مواجهه با چالش‌های ناشی از تغییرات سریع در حوزه دانش و تکنولوژی می‌شود. در نتیجه هدف پژوهش حاضر طراحی و تبیین مدل ارتباطی نقش ایزو در کیفیت آموزش منابع انسانی بود.

۲. مواد و روش‌ها

این مطالعه کاربردی و ترکیبی (کمی و کیفی) بود که با استفاده از روش نظریه داده‌بنیاد انجام شد. با استفاده از نظریه داده‌بنیاد پژوهشگر می‌تواند از میان حجم انبوهی از مطالب به‌شکلی سیستماتیک و جوه اشتراک را استخراج و اقدام به تئوری‌پردازی کند. هدف اصلی این روش، تبیین یک پدیده از طریق مشخص کردن عناصر کلیدی (مفاهیم، مقوله‌ها و قضیه‌ها) آن پدیده و طبقه‌بندی روابط این عناصر درون بستر و فرایند آن پدیده است. سه فرایند در تحلیل مفهوم‌سازی بنیادی شامل کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی است. جامعه آماری پژوهش در بخش

بر اساس نتایج جدول ۱، ضریب KMO برابر با ۰/۶۶۳ است که حاکی از کفایت نمونه است. مقدار آماره بارتلت برابر

تحلیل عاملی اکتشافی برای شناسایی مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی، تعداد گویه‌ها، پایایی و درصد واریانس تبیین شده هر عامل در جدول ۲ ارائه شد.

انجام تحلیل از تحلیل عاملی اکتشافی از تحلیل مؤلفه‌های اصلی و چرخش واریماکس استفاده شد که معیار انتخاب بار عاملی ۰/۵ و بالاتر بود، لذا ۷ گویه از پرسش‌نامه اولیه حذف و در نهایت پرسش‌نامه ۴۰ گویه‌ای استخراج شد که نتایج

جدول ۲. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی برای بررسی مؤلفه‌های کیفیت آموزش منابع انسانی، تعداد گویه‌ها و درصد واریانس تبیین شده

مؤلفه‌ها	تعداد گویه‌ها	مقدار پایایی	درصد واریانس تبیین شده هر عامل	درصد واریانس کل
نیازسنجی آموزشی	7	91/0	83/11	
طراحی برنامه آموزشی	8	89/0	79/8	
اجرای فرایند آموزش	7	87/0	84/7	70/77
ارزش‌یابی فرایند آموزش	9	83/0	72/6	
پایش فرایند آموزش	9	87/0	72/6	

آموزش، ارزش‌یابی فرایند آموزش و پایش فرایند آموزش به ترتیب با درصد واریانس ۱۱/۸۳، ۸/۷۹، ۷/۸۴، ۶/۷۲ و ۶/۷۲ بیشترین تأثیر را در کیفیت آموزش منابع انسانی دارند و در مجموع توانستند ۷۷/۷۰ درصد از واریانس کیفیت آموزش منابع انسانی را تبیین کنند. شاخص‌های برازندگی مدل برازش‌شده کیفیت آموزش منابع انسانی در جدول ۳ ارائه شد.

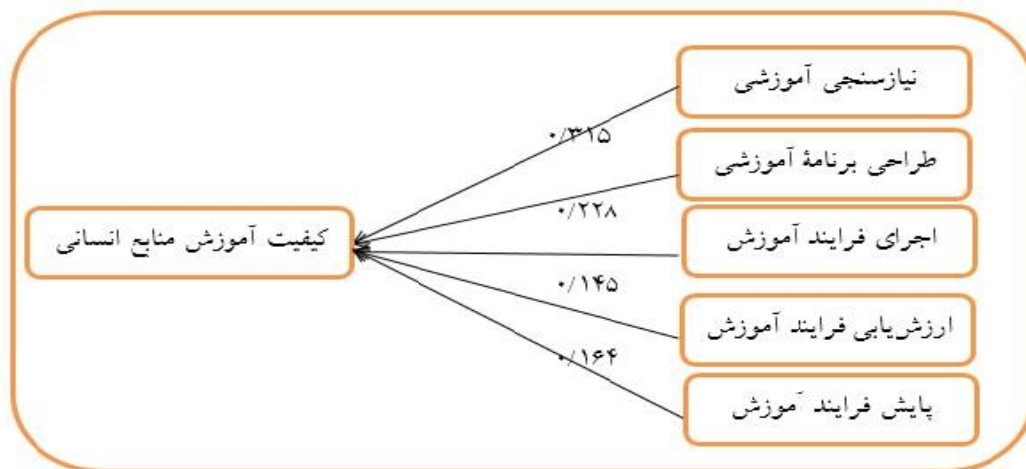
بر اساس نتایج جدول ۲، پرسش‌نامه کیفیت آموزش منابع انسانی دارای ۴۰ گویه و پنج مؤلفه نیازسنجی آموزشی (۷ گویه)، طراحی برنامه آموزشی (۸ گویه)، اجرای فرایند آموزش (۷ گویه)، ارزش‌یابی فرایند آموزش (۹ گویه) و پایش فرایند آموزش (۹ گویه) است که پایایی آن‌ها بر اساس ضرایب آلفای کرونباخ مناسب است. همچنین پنج مؤلفه نیازسنجی آموزشی، طراحی برنامه آموزشی، اجرای فرایند

جدول ۳. شاخص‌های برازندگی مدل برازش‌شده کیفیت آموزش منابع انسانی

شاخص‌های برازندگی	SRMR	RMS Theta	NFI
آماره	07/0	117/0	908/0
مقدار مطلوب	کمتر از ۰/۸۰	کمتر از ۰/۱۲	بیشتر از ۰/۹

برازش مناسب مدل هستند. بنابراین مدل کیفیت آموزش منابع انسانی به همراه ضرایب استاندارد آن‌ها در نمودار ۱ ارائه شد.

بر اساس نتایج جدول شماره ۳، شاخص میانگین اختلاف بین داده‌ها (GFI) با مقدار ۰/۰۷، شاخص مقدار مؤثر ماتریس کوواریانس باقیمانده (RMS Theta) با مقدار ۰/۱۱۷ و شاخص برازش هنجار شده (NFI) با مقدار ۰/۹۰۸ حاکی از



نمودار ۱. مدل برازش‌شده کیفیت آموزش منابع انسانی به همراه ضرایب استاندارد آن‌ها

جمله می‌تواند در برنامه‌ریزی درسی، شناسایی مسائل و مشکلات افراد، ارزیابی یادگیری فراگیر، افزایش و بهبود ایمنی و ارائه بازخورد به فرد یا مداخله‌های آموزشی در سازمان استفاده شود. مهم‌ترین استفاده از نتایج نیازسنجی، در زمینه توسعه برنامه‌های آموزشی برای اهداف سازمان است. بدون داشتن دیدگاه روشنی از نیازها تلاش برای آموزش‌های سازمانی، اتلاف منابع ارزشمند سازمان است. آموزش افراد به ایجاد شایستگی در آن‌ها کمک می‌کند؛ به شرطی که بر اساس نیاز واقعی آنان طراحی و اجرا شود. پس از تبیین نیازهای آموزشی سازمان و کارکنان آن، طراحی برنامه‌های آموزشی که بتواند آن نیازها را رفع کند در اولویت قرار گیرد. در الگوی طراحی و برنامه‌ریزی آموزشی مبتنی بر رویکرد ایزو ۱۰۰۱۵ ابتدا باید به طراحی و برنامه‌ریزی برای تعیین فاصله‌های مربوط به شایستگی پرداخت. پس ابتدا لازم است تا محدودیت‌های موجود در مسیر فرایند آموزش شناسایی شود و همچنین روش‌های بالقوه موجود آموزشی مد نظر قرار گیرد تا بتوان با استناد به معیارهای انتخابی که بر اساس محدودیت‌ها و هدف‌های آموزشی تعیین می‌شود، مناسب‌ترین روش‌ها را یافت و بر اساس آن‌ها برنامه‌ریزی کرد. پس از نیازسنجی و تدوین برنامه‌های آموزشی، گام بعدی اجرای برنامه آموزش کارکنان است. منظور از اجرای برنامه آن است که فرایند به عمل گذاشتن طرح یا برنامه معین انجام شود. اجرای آموزش‌های سازمانی زمانی مفید است که اثربخش و در راستای نیازهای واقعی سازمان باشد. بدیهی است که هرچه فرایندهای قبلی آموزش، یعنی نیازسنجی و برنامه‌ریزی آموزشی درست و دقیق باشد، ولی اجرای آموزش درست نباشد همه زحمات و هزینه‌ها به هدر خواهد رفت. مسئولیت انجام تمامی فعالیت‌های مشخص‌شده در برنامه آموزشی برای ارائه آموزش بر عهده آموزش‌دهنده است. باین حال افزون‌بر فراهم کردن منابع لازم برای بهره‌گیری مطمئن از خدمات آموزش‌دهنده، نقش سازمان در پشتیبانی و ایجاد تسهیلات برای آموزش ممکن است موارد زیر را نیز شامل شود. این موارد شامل پشتیبانی از آموزش‌دهنده و یادگیرنده و پایش کیفیت آموزش ارائه‌شده است. سازمان می‌تواند آموزش‌دهنده را برای پایش اجرای آموزش پشتیبانی کند. موفقیت این فعالیت‌ها متأثر از میزان اثربخشی تعامل بین سازمان در راستای چگونگی انجام این فعالیت‌ها است. در فرایند آموزش، کارکنان آموزش‌نندیده به کارکنان آموزش‌دیده و ماهر تبدیل می‌شوند و کارکنان کنونی برای تصدی مشاغل و پست‌های بالاتر پرورش

بر اساس نتایج نمودار ۱ ضرایب مسیر همه مؤلفه‌های نیازسنجی آموزشی، طراحی برنامه آموزشی، اجرای فرایند آموزش، ارزش‌یابی فرایند آموزش و پایش فرایند آموزش در سطح ۰/۰۱ معنادار هستند. بنابراین تأثیر مؤلفه‌ها بر کیفیت آموزش منابع انسانی مثبت و معنادار است.

۴. بحث و نتیجه‌گیری

استانداردسازی فرایندهای آموزشی یکی از رویه‌های نوین در ارتقای بخشی توانمندی کارکنان محسوب می‌شود و استاندارد آموزشی ایزو ۱۰۰۱۵ از جامعیت کافی برخوردار است. این روش، سازوکار ظرفیت‌سازی سازمانی را بهبود می‌بخشد و از ابتدا تا انتهای فرایند ارزش‌یابی آموزشی، مؤثر است. در نتیجه، پژوهش حاضر با هدف طراحی و تبیین مدل ارتباطی نقش ایزو در کیفیت آموزش منابع انسانی انجام شد. از دیدگاه فرایند آموزشی، تعیین نیازها فرایند مشخص کردن آنچه باید آموخته شود، است. یعنی جهت‌گیری کلی برنامه و آنچه برنامه برای آن تدوین می‌شود. از این رو هیچ برنامه‌ای نمی‌تواند طراحی و اجرا شود، مگر اینکه کمبود و نارسایی در دانش‌ها، نگرش‌ها، مهارت‌ها و عملکردهای افراد با کارکرد کلی سازمان تشخیص داده شود و بعد برای رفع آن کمبود تلاش شود. در این مرحله شایستگی‌های مورد انتظار هر شغل بر اساس تحلیل نیازهای کنونی و آتی سازمان و مشارکت کارکنان و خبرگان تدوین می‌شود. این شایستگی‌ها در طی عمر سازمان به‌طورمتناوب بازنگری و در صورت نیاز تغییراتی در آن لحاظ می‌شود. سپس شایستگی‌های کنونی کارکنان سنجیده شده و از مقایسه آن‌ها با شایستگی‌های مورد انتظار شکاف بین این دو در نقش نیاز آموزشی شناخته می‌شود. سازمان باید برای رفع نیازها اقدام به برنامه‌ریزی آموزشی کند. این موضوع اهمیت به‌سزایی دارد که برای شروع آموزش در سازمان باید مشخص شود که نیاز کنونی سازمان با آموزش حل می‌شود. یعنی دلیل نقصان کمبود دانش، مهارت و نگرش کارکنان است. در غیر این صورت آموزش اتلاف منابع سازمان محسوب می‌شود. یافته‌ها نشان داد که کیفیت آموزش منابع انسانی دارای پنج مؤلفه نیازسنجی آموزشی، طراحی برنامه آموزشی، اجرای فرایند آموزش، ارزش‌یابی فرایند آموزش و پایش فرایند آموزش بود و مؤلفه‌ها توانستند با هم ۷۷/۷۰ درصد واریانس کیفیت آموزش منابع انسانی را تبیین کنند. این نتایج از جهاتی با نتایج پژوهش‌های (۲، ۵، ۹، ۱۶-۱۲) هم‌سو بود. نتایج حاصل از نیازسنجی کاربردهای زیادی دارد که از

با توجه به نتایج پیشنهاد می‌شود مدیران در فرایند نیازسنجی آموزشی که نقش بسیار مهمی در آن دارند از روش‌های علمی که در آن همه ابعاد فرصت‌ها، تهدیدها، نقاط قوت و نقاط ضعف در نظر گرفته می‌شود، استفاده کنند تا از این طریق سطح دانش، نگرش و مهارت و عملکرد فردی و سازمانی بهبود یابد. این امر باعث می‌شود که آموزش‌های ارائه شده کاربردی باشد و در ارتقای سطح عملکرد کارکنان و بالطبع سازمان مؤثر واقع شود. پیشنهاد دیگر متناسب-سازی محتوای دوره‌های آموزشی با نیازهای جدید سازمان‌ها به‌منظور اثربخشی بیشتر دوره‌های آموزشی است. پیشنهاد می‌شود به‌منظور ارزیابی صحیح دوره‌های آموزشی و سنجش میزان یادگیری فراگیران دوره‌ها از آزمون پایان دوره متناسب با اهداف و محتوای دوره آموزشی به‌وسیله مدرس دوره استفاده شود. نظارت سازمان در مراحل اجرای دوره‌های آموزشی در تحقق اهداف مهم است. افزون بر آن پشتیبانی‌های گوناگون در مراحل مختلف آموزشی از سوی سازمان ارائه شود و منابع کافی برای انجام برنامه آموزشی در دسترس اجراکنندگان دوره آموزشی قرار گیرد. آخرین پیشنهاد با توجه به پایش فرایند آموزش حفظ و نگهداری سوابق مربوط به آموزش‌دهندگان، آموزش‌گیرندگان و محتوای آموزشی است تا همواره در راستای بهبود فرایند آموزش گام برداشته شود.

تشکر و قدردانی

بدین‌وسیله از همه کارکنان بیمارستان امیرالمومنین (ع) قدردانی می‌شود.

می‌یابند. این موضوع در صورتی مصداق دارد که دوره آموزشی به اهداف خود دست یابد. برای ارزیابی میزان نیل به اهداف آموزشی لازم است که دوره آموزشی، ارزیابی شود. ارزیابی یا ارزش‌یابی غلط و نامناسب می‌تواند یکی از آفت‌های برنامه‌های آموزش و توسعه منابع انسانی باشد. در بسیاری از موارد یا برنامه‌های آموزشی ارزش‌یابی نمی‌شوند یا نتایج آن‌ها چندان مورد توجه مدیران و مسئولان آموزش قرار نمی‌گیرد. مرحله آخر فرایند آموزشی بر مبنای ایزو، پایش فرایند آموزش است. هدف اصلی از پایش آموزش حصول اطمینان از این امر است که فرایند آموزش به‌مثابه بخشی از نظام مدیریت کیفیت همان گونه که لازم است مدیریت شود و به اجرا در آید؛ به‌طوری که شواهد عینی در مورد اینکه این فرایند در برآورده کردن الزامات آموزشی سازمان اثربخش است، فراهم شود. پایش شامل بازنگری تمامی فرایند آموزش در هر یک از چهار مرحله است. پایش باید از سوی کارکنان دارای صلاحیت و طبق روش‌های اجرایی مستند سازمان انجام گیرد. در صورت امکان این اشخاص باید از حوزه کاری که مستقیم در آن فعالیت می‌کنند، مستقل باشند. پایش ابزار با ارزشی برای ارتقای اثربخشی فرایند آموزش است. روش‌های پایش باید طی مرحله تعیین مشخصه‌های برنامه آموزشی شاخص‌های مناسب برای پایش مرحله چهارگانه فرایند آموزش تعریف شود. پایش فرایند آموزش به‌طور کلی با بررسی سوابق اجرایی، گزارش‌های ارزیابی عملکرد و انطباق اهداف تعیین‌شده و اهداف محقق‌شده آغاز می‌شود و در نهایت از طریق بررسی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه با ارتقای عملکرد کارکنان، بازنگری و بهبود مستمر به تحقق اهداف سازمان کمک می‌کند.

References

- [1]. Finnis, I., Sarkar, A., & Stoddart, M. C. (2015). Bridging science and community knowledge? The complicating role of natural variability in perceptions of climate change. *Global Environmental Change*, 32, 1-10.
- [2]. Huang, P. L., Lee, B. C., Wang, C. S., & Sun, C. T. (2017). Relative importance of the factors under the ISO-10015 quality management guidelines that influence the service quality of certification bodies. *Journal of Economics and Management*, 13(1), 105-137.
- [3]. Vazquez-Garcia, J., Salas-Hernandez, J., Padilla, R. P., & De Oca, M. M. (2014). Respiratory health in Latin America: number of specialists and human resources training. *Archivos de Bronconeumologia*, 50(1), 34-39.
- [4]. Heydari Moghadam R, Babamiri M, Roshanavi G, Rastegari Yekta S, Zand Karimi E. The Effects Of Motor Interventions On The Quality Of Working Life Of Female Hairdressers With Varicose Veins Disease In Hamadan. *Journal Of Ergonomics*. 2016;4(3):-.
- [5]. karami,shahoo. Presentation of climate change training program in formal education system based on training process management in ISO 10015 standard. Volume 42, Number 1 Spring 2016. Page 245-258.
- [6]. Jin, J., Zhu, K., & Yang, Y. (2017). Reflection on international training for high-speed railway going global. *International Conference on Financial Management, Education and Social Science*, 198-207.
- [7]. Lin, W. T., Wu, Y. C., Tung, C. L., Huang, M. R., & Qin, R. S. (2010). Establishing ISO 10015 accreditation system performance model for domestic enterprises. *Expert Systems with Applications*, 37(6), 4119-4127.
- [8]. Zakerian, M., Kiani, M. A., Abedi, F., Roudi, E., & Saeidi, M. (2017). Studying the items of morning reports based on ISO 10015 Standard in teaching hospitals of Mashhad University of medical sciences, Iran. *International Journal of Pediatrics*, 5(8): 5587-5595.
- [9]. Bazazo, I., Alshatnawi, E. A. R., Jawabreh, O., & Alshawagfih, K. F. A. (2017). The effect of adopting the international standard (ISO 10015) in training programs on the performance quality of the workers at the Jordanian Ministry of tourism and antiquities. *Journal of Social Sciences*, 6(3), 694-708.
- [10]. Fan, X., & Chen, J. (2008). Study of international training standard for constructing scientific training system. *Journal of Adult Education School for University of Hebei*, 10(2), 51-52.
- [11]. faraji, r. A Comparative Study of Organizational Training Processes and Introducing a Comprehensive System of

- Organizational Training Based on ISO 10015. Volume 5, Spring - Issue 15 Spring of 2015. Page 45-55.
- [12]. Anvari, A. F. (2017). Providing the applicable model of training needs assessment in organizations. *Marketing and Branding Research*, 4, 322-335.
- [13]. Safaei Movahed S, Fallahinia H. Developing An Organized Program For Training And Development Of Experts And Managers In Iran's National Oil Company. *Journal Of Training And Development Of Human Resources*. 2016;3(8):-.
- [14]. Feasibility Assessment of Implementing Blended Learning in Health and Treatment Network Based on Iso 10015 Requirements Aref Shahviren, Taghi Zavvar, Abolfazl Ghasemzadee, ateme Hazratian, Volume 16, Issue 0 (4-2016)
- [15]. hekmat sharaf, Marvam. (1393). Evaluate the HR training process with emphasis on ISO 10015 and provide appropriate solutions. *Second International Conference on Management of Challenges and Solutions*, Shiraz: Center for Scientific Conferences, 94-94.
- [16]. Zahra Taheri. Evaluation of planning training Component of service education programs in Esfahan Province Sport and Adolescent organization Based on ISO 10015 Standard Requirement Volume 3, Issue 2 - Serial Number 10, Autumn 2014, Page 27-38.
- [17]. Ebrahimi Ghavam S. Introduction To Educational Standards Of Iso10015 & Strategies Implemented In Police University. *Towsee-Quarterly Development Of The Human Resources And Logistics*. 2011;6(21):-.

Nasrin Mirchouli¹, Reza deyhim^{2*}

1. Ms.C, In Educational management, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran
2. Department of Accounting and Management, Sabzevar Branch, Islamic Azad University, Sabzevar Branch, Iran

Abstract

Introduction: The current study aimed to design and explain the communication model of ISO role in human resource education quality.

Materials and Methods: This study was cross-sectional (quantitative and qualitative) that was done via Grounded theory. The statistical population of the study in the qualitative section included professors and experts (n=10) who were selected by purposive sampling method and in the quantitative section, the statistical population was all employees of Tehran Amir al-momenin Hospital (n=370) in the year 2019 that based on the Cochran formula, 226 people were selected by random sampling. Data were collected using a researcher-made questionnaire on the quality of human resources education (40 items). The face and content validity of the instrument was confirmed by experts and its reliability was confirmed by Cronbach's alpha method. The data were analyzed by exploratory factor analysis and structural equation modeling via PLS software.

Results: The results showed that the quality of human resources education had five components of educational needs analysis, curriculum design, and implementation of the training process, evaluation of the training process and monitoring of the training process.

Conclusion: In this model, the mentioned components had the most impact on the quality of human resources education with 11.83%, 8.79%, 7.84%, 6.72% and 6.72% variance, respectively. Also, the components were able to explain 77.70% of the variance in the quality of human resources training and had a good fit model.

Received: 2019/10/29

Accepted: 2020/03/02

Keywords: Human Resources Training, Training Process, Quality of Training.