

## رابطه ی اثربخشی دوره های ضمن خدمت کارکنان با پیامدهای شغلی در بیمارستان ابوذر شهر اهواز

شهره بنی داوودی<sup>۱</sup>، مهین عتابی<sup>۲</sup>

### چکیده

زمینه و هدف: با توجه به رشد بی سابقه ی اطلاعات مدیریت سلامت، نیاز به آموزش نیروی انسانی شاغل در بیمارستان ضروری است. بنابراین پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه ی اثربخشی آموزش های ضمن خدمت کارکنان بیمارستان ابوذر اهواز با تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی انجام شده است.

روش بررسی: این تحقیق مقطعی از نوع توصیفی- تحلیلی و از نظر هدف، کاربردی بود و در جامعه آماری کارکنان بیمارستان ابوذر اهواز در سال ۱۳۹۴ صورت گرفت. تمامی ۱۰۰ نفر کارمند بیمارستان، مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزار جمع آوری اطلاعات شامل پرسش نامه ی محقق ساخته برای ارزیابی اثربخشی آموزش ضمن خدمت، پرسش نامه ی رفتار شهروندی سازمانی Smitt & Organ، پرسش نامه رضایت شغلی Fishman & Common و پرسش نامه تعهد سازمانی Balfour & Whechler بود. تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی و روش ANOVA صورت گرفت.

یافته ها: رابطه ی آموزش ضمن خدمت کارکنان بیمارستان با رضایت شغلی ( $F=0/53, P<0/001$ )، تعهد سازمانی ( $F=0/3, P<0/004$ ) و رفتار شهروندی ( $F=0/36, P<0/03$ ) معنادار بود.

نتیجه گیری: با توجه به ارتباط اهمیت عملکرد با صلاحیت کارمندان در نظام سلامت که به دنبال آموزش ضمن خدمت اثربخش حاصل می شود، میانگین نمره آموزش ضمن خدمت کلیه کارکنان در سطح مطلوب بود ولی میانگین نمره ی آموزش، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان پرستاری نسبت به کارکنان دیگر از امتیاز کمتری برخوردار بود. بنابراین لزوم توجه به آموزش کارکنان به خصوص پرستاران بیش از پیش آشکار می گردد تا دست یابی بیش تر و سهل تر اهداف آموزش را که بهبود و ارتقای عملکرد کارکنان است، فراهم آورد.

واژه های کلیدی: آموزش های ضمن خدمت، پیامدهای شغلی

دریافت مقاله: آبان ۱۳۹۵  
پذیرش مقاله: اسفند ۱۳۹۵

\*نویسنده مسئول:

شهره بنی داوودی؛

بیمارستان ابوذر دانشگاه علوم پزشکی جندی  
شاپور اهواز

Email :  
banidavoodishohreh@yahoo.com

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، بیمارستان ابوذر، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اهواز، اهواز، ایران

## مقدمه

مشارکت سازنده در عملکرد سازمان با توجه به روند کار است، ادب شغلی یعنی رفتارهای اختیاری که از ایجاد مشکلات ناشی از کار با دیگران جلوگیری می‌کند. بنابراین پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی شامل افزایش همکاری و بهره‌وری مدیریتی، کاهش نیاز به تخصیص منابع کمیاب برای حفاظت از منابع سازمان و نظارت و کنترل بر اجرای وظایف روزمره، تسهیل هماهنگی فعالیت‌ها بین اعضای تیمی و گروه‌های کاری، ایجاد محیط کاری خوشایند، جذب و حفظ کارکنان با کیفیت بالا، ارتقای عملکرد سازمانی از طریق کاهش تغییرپذیری در عملکرد واحدهای کاری و ارتقای توانایی سازمان در تطبیق با تغییرات محیطی است (۷).

اقدامات آموزشی سازمان نیز بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد (۸). تعهد سازمانی شامل تعهد همانندسازی شده است که بر مبنای عضویت در سازمان می‌باشد و توسط عموم مورد احترام است و در کارکنان موجب احساس غرور می‌شود و کارکنان در همه‌ی سطوح به مشارکت در تصمیمات مربوط به کار و نقششان در سازمان می‌پردازند؛ در تعهد مبادله‌ای فرد به محاسبه‌ی منافع و عایداتی نظیر حقوق، مزایا و ترفیع‌ها که در صورت ترک سازمان آن را از دست می‌دهد می‌پردازد؛ در تعهد پیوستگی افراد سازمان خود را مانند یک گروه پیوسته و مانند یک خانواده می‌دانند و در واقع احساس نوعی تعهد بر مبنای پیوند و رابطه به دلایل عقلانی و عاطفی می‌کنند. بنابراین تعهد سازمانی نگرشی است که انعکاس احساساتی همانند دلبستگی و وفاداری نسبت به اهداف سازمان است و کمبود آن باعث غیبت کارکنان، جابه‌جایی، ایجاد هزینه‌های کاری، سرقت و نارضایتی شغلی می‌شود (۹). Rowden & Conine معتقدند که آموزش سازمانی به عنوان ابزاری برای افزایش رضایت شغلی قابل استفاده است (۱۰). نتایج پژوهش Sahinidis & Bouris نشان داد که بین ادراک کارمندان از اثربخش بودن آموزش و تعهد، رضایت شغلی و انگیزش آنان رابطه‌ی معناداری وجود دارد (۴).

در نظام آموزشی کارکنان دولت از جمله موضوعاتی که نقش محوری و تعیین‌کننده دارد، موضوع دوره‌های آموزش ضمن خدمت است (۱۱). با توجه به اهمیت آموزش ضمن خدمت بر عملکرد کارکنان (۵) هدف این پژوهش تعیین ارتباط بین برگزاری آموزش‌های ضمن خدمت با پیامدهای شغلی کارکنان بیمارستان‌های اهواز است تا گامی در جهت حرکت کاربردی علم به سمت جلو در راستای دستیابی به نتایج و رفع مشکلات و تقویت نقاط قوت برداشته شود.

آموزش نیروی انسانی شاغل در حوزه‌های مراقبت‌های پزشکی یک ضرورت است. گرچه صاحب نظران به اهمیت این موضوع توجه و بر اجرای صحیح، جامع و کامل آن تأکید دارند، اما با توجه به تحولات مستمر نیازهای بهداشتی جامعه و افزایش روزافزون دانستنی‌های پزشکی، لازم است آموزش و بهسازی نیروی انسانی شاغل در حوزه‌های مراقبت‌های بهداشتی به طور جدی تر مورد توجه قرار گیرد. بنابراین آموزش کارکنان فرایند موقعیت‌یابی و پرورش کارکنان در محیط کار است که در بسیاری از موارد این نوع آموزش با آموزشی که کارکنان جدید را برای شغلشان آماده می‌کند در ارتباط است (۱). آموزش منابع انسانی برای افزایش بهره‌وری و پیشرفت سازمان ضروری است (۲). به دلیل اهمیت سازمان‌ها در برآورده ساختن نیازهای جامعه، متخصصان تأکید زیادی بر تداوم آموزش‌های ضمن خدمت دارند (۳). رضایت شغلی به عنوان یک پاسخ احساسی کامل به شرایط و محیط کاری تلقی می‌شود؛ بنابراین فاصله‌ی زیاد بین مهارت‌های مورد نیاز کارمندان و مهارت‌هایی که آنها دارند موجب فقدان رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل آنان می‌گردد (۴). برنامه‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان تاکنون به اشکال مختلف در بیمارستان‌ها به اجرا درآمده است اما متأسفانه علی‌رغم سابقه‌ی طولانی اجرای این برنامه‌ها نتوانسته‌ایم شاهد تأثیرات مثبت این آموزش‌ها بر پیامدهای شغلی کارکنان باشیم و این برنامه‌ها تنها پاسخگوی میزان کمی از نیازهای آموزشی افراد بوده و کیفیت آرایه برنامه‌ها در سطح ضعیف است (۵).

از آنجا که آموزش‌های ضمن خدمت شامل تشریح ماموریت‌ها، اهداف و عملکرد بهینه در سازمان است، آگاهی یافتن از موارد مذکور باعث توجه بیش‌تر کارکنان نسبت به مسایل سازمانی شده و هر یک از آنها زمینه و انگیزه‌ی لازم در رشد و توسعه مسایل سازمانی را تقویت خواهند نمود. یکی از متغیرهایی که پیامد این فرایند است، رفتار شهروندی سازمانی آن دسته از فعالیت‌های مرتبط با نقش افراد در سازمان است که فراتر از انتظارات و وظیفه و شرح شغل فرد انجام می‌شود و هر چند که سیستم پاداش رسمی این رفتارها را شناسایی نمی‌کند ولی برای عملکرد خوب سازمان موثر است (۶). ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتار یاری‌کننده یا همان کمک به همکاران در انجام وظایف است مانند: جابه‌جایی مرخصی با همکاران، کمک به پروژه‌های دیگران و کمک به افراد تازه وارد. رفتاری وظیفه‌شناسانه به رفتارهای اختیاری فراتر از نقشی اشاره دارد که از الزامات شغل، وظیفه و اخلاق کاری پا را فراتر می‌گذارد، اخلاق اجتماعی به معنی

## روش بررسی

این مطالعه ی مقطعی از نوع توصیفی- تحلیلی و از نظر هدف، کاربردی است که در مورد تعیین ارتباط برگزاری آموزش های ضمن خدمت کارکنان بیمارستان ابودر بر میزان تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی آنها بود؛ علاوه بر آن تعیین ارتباط مشخصات دموگرافیک با آموزش های ضمن خدمت و پیامدهای شغلی کارکنان صورت گرفت تا از این طریق نه تنها سطح کیفیت آموزش های ضمن خدمت کارکنان بلکه سطح پیامدهای شغلی آنها مشخص گردد.

همه متغیرها از نوع کمی بودند. در این پژوهش از روش سرشماری استفاده شد و نمونه ی مورد مطالعه برابر با جامعه ی پژوهش یعنی کلیه کارمندان شاغل در بیمارستان ابودر اهواز که تنها بیمارستان تخصصی کودکان در استان بوده و مراقبت از کودکان نسبت به بیماران بزرگسال بسیار دقیق تر و توان مندسازی کارکنان از حساسیت خاصی برخوردار بود، انتخاب گردید که تعداد ۱۰۰ نفر بودند.

ابزار تحقیق شامل یک پرسش نامه ی محقق ساخته بود که در پژوهش خیری و همکاران در سال ۱۳۹۳ (۱۲) برای ارزیابی اثربخشی آموزش ضمن خدمت استفاده گردید. این پرسش نامه دارای ۲۰ سوال و بر اساس طیف پنج گزینه ای لیکرت طراحی شد. به گونه ای که به گزینه کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم به ترتیب امتیازات بین ۱ تا ۵ تعلق می گیرد و حداقل نمره ی این پرسش نامه ۲۰ و حداکثر آن ۱۰۰ امتیاز است. در تحقیق خیری و همکاران، روایی ابزار توسط اخذ نظر پنج تن از صاحب نظران رشته ی مدیریت آموزشی با رتبه ی علمی استادیار به تأیید رسید و ضریب پایایی به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ به دست آمد (۱۲)، که در تحقیق حاضر نیز ضریب پایایی به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۰ شد. پرسش نامه ی استاندارد تعهد سازمانی Balfour & Whechler دارای ۹ سوال و ۳ زیر مقیاس بود. مقیاس ها شامل: تعهد همانندسازی شده، پیوستگی و مبادله ای بود که به هر زیر مقیاس ۳ سوال اختصاص داده شد و پاسخ ها در طیف لیکرت بود. اخباری و همکاران ضریب پایایی به روش آلفای کرونباخ را ۰/۷۸ برای تعهد کلی که در تحقیق حاضر نیز ۰/۸۰ به دست آمد و برای زیر مقیاس های تعهد همانندسازی شده

۰/۸۵، تعهد پیوستگی ۰/۷۶ و تعهد مبادله ای ۰/۷۰ گزارش کردند که در تحقیق حاضر نیز به ترتیب ۰/۸۱، ۰/۸۰ و ۰/۷۶ به دست آمد (۱۳). در پرسش نامه ی رفتار شهروندی سازمانی ۱۶ سوال تعدیل شد و توسط Smitt & Organ ساخته شد. این پرسش نامه دارای ابعاد رفتار یاری کننده، وظیفه شناسی، اخلاق اجتماعی و ادب شغلی بود که به هر بعد ۴ سوال اختصاص داده شد. ضریب پایایی این ابزار در پژوهش محبوبی منش ۰/۸۵ به دست آمد (۱۴)، که در تحقیق حاضر نیز ۰/۹۱ شد. محتوای سئوالات این پرسش نامه نشان دهنده ی رفتار فرانقشی و شهروندی بود. مقیاس پاسخ دهی این پرسش نامه طیف لیکرت بود. پرسش نامه رضایت شغلی عمومی است که برای سنجش این متغیر از مقیاس ۳ سوالی Fishman & Common استفاده شد. این پرسش نامه، رضایت شغلی را به صورت کلی ارزیابی می کند و به بررسی ابعاد آن نمی پردازد. ضریب پایایی به روش آلفای کرونباخ در پژوهش پاژخ ۰/۷۱ به دست آمد (۱۵)، که در تحقیق حاضر نیز ضریب پایایی به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۵ شد. لازم به ذکر است که روایی محتوایی سه ابزار پژوهش به تأیید ۶ نفر از صاحب نظران دکترای تخصصی رشته ی مدیریت آموزشی رسید. پرسش نامه های یاد شده در اختیار واحدهای مورد پژوهش قرار داده شد و مجدداً به صورت حضوری از آنها جمع آوری گردید. در واقع کلیه شرکت کننده ها در پژوهش با رضایت شخصی مورد پژوهش قرار گرفتند و اطلاعات پرسش نامه بدون نام و به طور محرمانه نگهداری شد. جهت تحلیل یافته ها از نرم افزار SPSS نسخه ی ۱۶، آمار توصیفی و استنباطی نظیر پراکندگی، میانگین و ANOVA استفاده شد. یافته های پژوهش بر حسب نوع داده ها، از کمی نظیر سابقه کار تا داده های کیفی مانند جنسیت، پست سازمانی، نوع استخدام، مقطع تحصیلی و شیفت کاری بود.

## یافته ها

متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان بیمارستان شامل سه گروه شغلی پرستاری، پیراپزشکی (رادیولوژی، تغذیه، بهداشت محیط، و آزمایشگاه)، و اداری (حسابداری، آموزشی، مددکار، کتابدار، کارگزینی، خدمات) طبق جدول زیر است:

جدول ۱: اطلاعات جمعیت شناختی گروه های شاغل در بیمارستان ابودر

متغیر جمعیت شناختی	تعداد	درصد	متغیر جمعیت شناختی	تعداد	درصد
جنسیت	زن	۷۲	نوع استخدام	رسمی	۳۱
	مرد	۲۸		پیمانی	۲۹

۱۰	۱۰	طرحی	۳۳	۳۳	ندارد	شيفت کاری ثابت
۳۰	۳۰	تبصره ای	۷۷	۷۷	دارد	
۶	۶	زیر دیپلم	۳۶	۳۶	پرستار	نوع پست سازمانی
۱۳	۱۳	دیپلم	۲۴	۲۴	پیراپزشک	
۶	۶	فوق دیپلم	۴۰	۴۰	اداری	
۶۹	۶۹	لیسانس	۳۶	۱۲/۲۲	پرستار	میانگین سابقه به سال
۶	۶	فوق لیسانس	۲۴	۱۱/۶۲	پیراپزشک	
۱۰۰	۱۰۰	تعداد کل هر متغیر	۴۰	۱۴/۴۰	اداری	

ترتیب تبصره ای، پیمانی و طرحی بودند. از نظر میزان علاقه مندی به شغل تقریباً کلیه کارکنان علاقه‌ی متوسط داشتند. تحصیلات اکثریت کارکنان لیسانس و دیپلم بود ولی تحصیلات زیر دیپلم، فوق دیپلم، و فوق لیسانس، هم سطح و در سطح پایین بودند (جدول ۱).

در تحقیق حاضر جنسیت کارکنان زن غالب بر مردان و میانگین سابقه کاری کارکنان اداری بیشتر از گروه‌های دیگر بود. اکثریت کارکنان دارای شیفت ثابت و تعداد کارکنان اداری بیشتر از پرستاران و پیراپزشکان بود. اکثریت کارکنان شرکت کننده رسمی و بقیه به

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار کلی متغیرهای اصلی و گروه‌های شغلی

میانگین گروه‌های شغلی			میانگین و انحراف استاندارد کلی متغیرها	زیر مقیاس	متغیر (میانگین ۵)
کارکنان اداری	پیراپزشکان	پرستاران			
۳/۸۱	۳/۸۰	۳/۵۵	۳/۷۱±۰/۶۰	-	اثربخشی آموزش ضمن خدمت
۳/۱۷	۴/۰۲	۳/۱۶	۳/۳۷±۰/۹۱	-	رضایت شغلی
۳/۳۲	۳/۱۱	۲/۸۳	۳/۰۹±۰/۵۹	هماندسازی	تعهد سازمانی
۳/۳۳	۲/۸۶	۲/۸۳	۳/۰۴±۰/۷۱	پیوستگی	
۲/۵۹	۲/۸۳	۲/۴۰	۲/۵۸±۰/۷۳	مبادله ای	
۳/۰۸	۲/۹۳	۲/۶۹	۲/۹۰±۰/۵۲	تعهد سازمانی کل	
۴/۶۳	۳/۴۳	۳/۱۵	۳/۳۵±۰/۶۳	یاری کننده	رفتار شهروندی سازمانی
۳/۶۸	۳/۶۴	۳/۷۷	۳/۷۰±۰/۵۶	وظیفه شناسی	
۴/۱۱	۴/۱۰	۴/۰۱	۴/۰۷±۰/۵۵	اخلاق اجتماعی	
۴/۰۶	۳/۹۶	۳/۳۸	۳/۷۹±۰/۶۴	ادب شغلی	
۳/۸۳	۳/۷۸	۳/۵۸	۳/۷۳±۰/۴۳	رفتار شهروندی کل	
۳/۴۷	۳/۶۳	۳/۲۴	۳/۴۳±۰/۵۵		

ترتیب، بیشترین میانگین را ابتدا رضایت شغلی کارکنان پیراپزشکی، سپس رفتار شهروندی سازمانی و در آخر تعهد سازمانی کارکنان اداری کسب نمودند (جدول ۲).

در مجموع بیشترین میانگین در سه متغیر اصلی را به ترتیب: رفتار شهروندی سازمانی، سپس رضایت شغلی و در نهایت تعهد سازمانی کارکنان به دست آوردند و در بین سه گروه کارکنان نیز به

جدول ۳: بررسی رابطه‌ی بین اثربخشی آموزش ضمن خدمت با سه متغیر اصلی در سه گروه شغلی

گروه‌های شغلی		متغیرهای اصلی	
Tukey	آزمون تعقیبی	آنالیز واریانس یک طرفه	F
P value	P value	P value	F
۰/۹۹	پرستاری و اداری	۰/۰۰۱	۹/۴۴
۰/۰۰۱	پیراپزشکی و پرستاری		
۰/۰۰۱	پیراپزشکی و اداری		

۰/۱۶	پرستاری و پیراپزشکی	۰/۰۰۴	۵/۸۴	تعهد سازمانی
۰/۰۰۳	پرستاری و اداری			
۰/۴۸	پیراپزشکی و اداری			
۰/۱۷	پرستاری و پیراپزشکی	۰/۰۳۵	۳/۴۷	رفتار شهروندی
۰/۰۳	پرستاری و اداری			
۰/۹۰	پیراپزشکی و اداری			

تعمیقی Tukey استفاده شد. به طور کلی این آزمون نشان داد که میانگین کلی رضایت شغلی کارکنان پیراپزشکی نسبت به کارکنان پرستاری و اداری به طور قابل ملاحظه بیشتر بود ولی بین نمره های رضایت شغلی پرستاران و کارکنان اداری تفاوت معنی داری وجود نداشت. همچنین میانگین کلی تعهد سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان اداری نسبت به کارکنان پرستاری به طور قابل ملاحظه بیشتر بود (جدول ۳).

برای بررسی رابطه بین اثربخشی آموزش ضمن خدمت با سه متغیر در سه گروه پرستاری، پیراپزشکی و اداری از آنالیز واریانس یک طرفه (ANOVA) استفاده شد. بین آموزش ضمن خدمت سه گروه (پرستاری، پیراپزشکی و اداری) تفاوت معنی داری وجود نداشت، ولی بین رضایتمندی شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سه گروه، تفاوت معنی داری وجود داشت. چون تفاوت معنی دار بود از آزمون

#### جدول ۴: بررسی رابطه ی بین آموزش ضمن خدمت و سه متغیر اصلی با متغیرهای جمعیت شناختی

متغیرهای اصلی				متغیرهای جمعیت شناختی
آموزش	رضایت شغلی	تعهد سازمانی	رفتار شهروندی	
۰/۹۰	۰/۰۰۱	۰/۵۴	۰/۰۰۳	جنسیت
۰/۰۳۵	۰/۹۳	۰/۸۹	۰/۰۰۲	سابقه کاری
۰/۰۰۱	۰/۰۰۵	۰/۹۷	۰/۹۷	شیفت کاری
۰/۲۴	۰/۰۱۵	۰/۸۷	۰/۱۱	نوع استخدام
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۲۷	علاقه مندی به شغل

#### بحث

در پژوهش حاضر به تعیین ارتباط آموزش ضمن خدمت کارکنان شاغل در یکی از بیمارستان های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز بر میزان تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی آنها پرداخته شد.

بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش میانگین نمره ی آموزش ضمن خدمت کارکنان در سطح مطلوب است. در بین سئوالات پرسش نامه ی آموزش ضمن خدمت بیشترین میانگین به ضروری دانستن ادامه ی برگزاری دوره های آموزش به دلیل افزایش مقبولیت شغلی است و کمترین میانگین در مورد این است که دوره های آموزشی راه رشد را هموار و آینده را ترسیم نمی کند که این امر نشان می دهد که دوره های آموزشی فقط از نظر امتیاز ارزشیابی موثر است ولی از لحاظ ارتقای شغلی تاثیری برای کارمند ندارد.

همچنین نتایج نشان داد که بیشترین رابطه ی اثربخشی دوره های آموزشی با رفتار شهروندی سازمانی بود که از میان ابعاد آن اخلاق

به منظور بررسی رابطه ی بین آموزش ضمن خدمت و متغیرهای جمعیت شناختی در سه گروه پرستاری، پیراپزشکی و اداری از آنالیز واریانس یک طرفه (ANOVA) استفاده شد. بین جنسیت کارکنان و رضایت شغلی و رفتار شهروندی تفاوت معنی داری وجود داشت که نشان می داد کارکنان زن نسبت به مرد در وضعیت بهتری بودند. بین سابقه و آموزش ضمن خدمت و رفتار شهروندی تفاوت معنی داری وجود داشت که نشان می داد که کارکنان اداری که میانگین سابقه ی کاری بالایی داشتند، نسبت به افراد کم سابقه در وضعیت بهتری بودند. بین شیفت کاری و آموزش ضمن خدمت و رضایت شغلی تفاوت معنی داری وجود داشت که نشان می داد که کارکنان دارای شیفت ثابت و اداری در وضعیت بهتری بودند. بین نوع استخدام و رضایت شغلی تفاوت معنی داری وجود داشت که نشان می داد که کارکنان تبصره ای در وضعیت بهتری بودند. بین میزان علاقه به شغل، آموزش، رضایت شغلی و تعهد سازمانی تفاوت معنی داری وجود داشت که نشان می داد که افراد علاقه مند به کار در وضعیت بهتری بودند (جدول ۴).

اجتماعی که حاکی از مشارکت فعال و مسئولانه‌ی افراد در حین انجام وظیفه و به طور کلی حساسیت بالا نسبت به حیات سازمان و کارهایی که موجب افزایش وجهه سازمان می‌شود بیشترین امتیاز به دست آمد و رفتار یاری کننده دارای کمترین امتیاز است که نشان دهنده‌ی عدم همکاری کارکنان می‌باشد. مطالعه‌ی این نیز در مورد تأثیر دوره‌های آموزشی بر رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفت که نتایج مثبتی در پی داشت؛ حاج کرمی و همکاران در سال ۱۳۸۸ در تحقیق خود در مورد اثربخشی اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی و نقش متوسط تعهد سازمانی نشان دادند که بین اقدامات منابع انسانی از جمله آموزش ضمن خدمت با رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی مثبت  $P=0/005$  وجود داشت (۱۶). همچنین مسلمی پور و کمالی در سال ۱۳۹۵ در یک بررسی نشان دادند که یک رابطه‌ی مثبت و معنی دار  $P=0/035$  بین رفتار شهروندی و عملکرد مدیران و کارکنان در استان گلستان وجود داشت (۱۷)، ولی این نتایج با تحقیق خیری و همکاران در سال ۱۳۹۳ مغایرت داشت (۱۲). باقری و همکاران نیز در سال ۲۰۱۱ در مطالعه‌ی خود به این نتیجه رسیدند که هیچ رابطه‌ی بین آموزش و رفتار شهروندی کارکنان وجود نداشت (۱۸). از بین سئوالات پرسش نامه رفتار شهروندی سازمانی بیشترین میانگین به اخلاق اجتماعی داده شد که نشان دهنده‌ی این است که کارکنان وقت زیادی به مکالمه‌های تلفن خصوصی اختصاص نمی‌دهند و کمترین میانگین در مورد رفتار یاری کننده است که کارکنان به دلیل عدم انگیزه، در ساعات استراحت به همکاران خود کمک نمی‌کنند.

در تحقیق حاضر رابطه‌ی اثربخشی آموزش بر میزان رضایت شغلی کارکنان در حد متوسط رو به بالا بود. همچنین نتایج نشان داد که بین آموزش ضمن خدمت کارکنان با رضایت شغلی رابطه‌ی قوی، مثبت و معنی داری نسبت به رفتار شهروندی و تعهد سازمانی وجود دارد که این امر نشان می‌دهد که کارکنان یک پاسخ احساسی کامل مثبت به شرایط و محیط کاری خود دارند. تحقیقات بی شماری نیز در مورد تأثیر دوره‌های آموزشی بر رضایت شغلی صورت گرفت که نتایج مثبتی در پی داشت؛ Sahinidis & Bouris در سال ۲۰۰۸ در مطالعه‌ی ای که بر روی درک کارکنان از آموزش اثربخش و بازخورد آن انجام دادند، نشان دادند که بین ادراک کارمندان از اثربخش بودن آموزش و رضایت شغلی رابطه‌ی معناداری  $P=0/04$  وجود دارد (۴). Tsai و همکارانش در سال ۲۰۰۹ در تحقیق خود که به بررسی انگیزه‌ی تعهد یادگیری کارکنان پس از دوران کوچک سازی سازمان ها نشان دادند که متعهد کردن کارمندان به یادگیری، رضایت شغلی زیادی را به همراه داشت (۱۹). Rowden & Conine

۲۰۰۷ در مطالعه‌ی تأثیر یادگیری در محل کار و رضایت شغلی در بانک‌های تجاری کوچک در ایالات متحده انجام دادند که مبنی بر وجود رابطه‌ی بین آموزش ضمن خدمت و رضایت شغلی  $P=0/05$  بود (۱۰). باز هم Robbins در سال ۲۰۰۵ مطالعه‌ی این در رابطه با رفتار سازمانی انجام داد و نشان داد که رضایت شغلی حاصل تفاوت میان تعداد پاداش‌هایی بود که فرد دریافت می‌کرد با مقدار پاداشی که فکر می‌کرد باید دریافت کند. در واقع شخصی که واجد سطح بالایی از رضایت شغلی بود، نسبت به شغل خویش بازخوردی مثبت داشت اما شخص فاقد رضایت، نسبت به شغلش بازخوردی منفی داشت (۲۰). Kasausila در سال ۲۰۱۴ در مطالعه‌ی خود نشان داد که آموزش ضمن خدمت نه تنها منجر به افزایش رضایت شغلی کارکنان می‌شود بلکه باعث افزایش کارایی و اثربخشی عملکرد آنها نیز می‌گردد (۲۱). در تحقیق حاضر در بین سئوالات پرسش نامه رضایت شغلی بیشترین میانگین به دوست داشتن شغل و کمترین میانگین در مورد رضایت کارمند از انجام شرح شغل است که نشان می‌دهد که شغل مورد نظر با انتظارات شغل کارمند مغایرت دارد.

در تحقیق حاضر کمترین اثرگذاری دوره‌های آموزشی بر تعهد سازمانی کارکنان است که از بین ابعاد تعهد سازمانی، تعهد همانندسازی شده بالاترین امتیاز و تعهد مبادله‌ای پایین‌ترین امتیاز را داشتند که نشان دهنده‌ی حقوق، مزایا و ترفیع‌های پایین بود که با نتیجه‌ی تحقیق خیری و همکاران کاملاً مغایرت داشت (۱۲). پژوهش Ahmad & Bakar در سال ۲۰۰۶ رابطه‌ی بین آموزش و تعهد سازمانی کارمندان دفتری در مالزی انجام شد که حاکی از وجود رابطه‌ی  $P=0/034$  بین برنامه‌های آموزشی کارکنان و تعهد سازمانی بود (۲۲). Meyer & Allen در سال ۲۰۰۵ در پژوهش خود در رابطه با سه مفهوم ادراکی از تعهد سازمانی و مدیریت منابع انسانی نشان دادند که اقدامات آموزشی بر روی تعهد سازمانی کارکنان تأثیر داشت (۸). سربلند و موسوی در سال ۲۰۱۲ در مطالعه‌ی این به این نتیجه رسیدند که رابطه‌ی معنی داری  $P=0/01$  بین آموزش ضمن خدمت و تعهد سازمانی کارکنان وجود داشت (۲۳). همچنین Ul-Ameeq & Hanif در مطالعه‌ی ای که بر روی کارکنان یک هتل در کشور پاکستان انجام دادند، دریافتند که آموزش هم بر رضایت شغلی و هم بر تعهد سازمانی کارکنان بسیار تأثیرگذار بود (۲۴). از بین سئوالات پرسش نامه تعهد سازمانی بیشترین میانگین به تعهد همانندسازی شده یعنی داشتن احساس غرور از انجام کار در بیمارستان است و کمترین میانگین به تعهد مبادله‌ای است که نشان می‌دهد بیمارستان برای شناسایی کارکنانی که عملکرد خوبی دارند هیچگونه توجهی نشان نمی‌دهد؛ بنابراین تلاش افراد ساعی بی نتیجه

می دهد که کارکنان اداری در بیشتر زمینه ها موفق تر از دیگر گروه ها عمل کردند و انسجام کاری بیشتری داشته اند.

برای بررسی رابطه ی بین آموزش ضمن خدمت بر متغیرهای جمعیت شناختی در سه گروه پرستاری، پیراپزشکی و اداری نشان داده شد که جنسیت بر میزان رضایت شغلی و رفتار شهروندی تأثیرگذار است؛ سابقه ی افراد بر رفتار شهروندی موثر است؛ شیفت کاری و نوع استخدام بر رضایت شغلی اثربخش است و علاقه ی افراد به شغل خود بر میزان آموزش، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بسیار تأثیرگذار است.

## نتیجه گیری

با توجه به نقش کلیدی کارکنان شاغل در نظام سلامت و با عنایت به اینکه این نقش در صورت وجود صلاحیت حرفه ای کارکنان به خوبی ایفا شده و برای حفظ، ارتقا و تداوم این صلاحیت نیاز به آموزش ضمن خدمت است، تبیین اهمیت آموزش ضمن خدمت کارکنان می تواند به مدیران، برنامه ریزان و مجریان آموزش در طراحی و اجرای آموزش ضمن خدمت اثربخش کمک نموده و دست یابی بیش تر و سهل تر اهداف آموزش را که بهبود و ارتقای عملکرد کارکنان است فراهم آورد. نتایج این پژوهش همچنین نشان می دهد که ادراک کارکنان بیمارستان از اثربخش بودن برنامه آموزشی، حایز اهمیت است و آموزش های ضمن خدمت کارکنان رابطه ی معناداری با پیامدهای شغلی مثل رفتار شهروندی، خشنودی شغلی و تعهد سازمانی ایشان دارد.

با توجه به یافته های پژوهش حاضر، پیشنهاد می شود که نیازسنجی دوره های آموزش ضمن خدمت مورد نیاز گروه های شغلی پرستاری، پیراپزشکی و اداری بیمارستان به صورت فردی و سازمانی انجام شود؛ عدم تداخل زمان برگزاری کلاس های آموزشی با شیفت کاری کارکنان و این که این دوره ها در دو نوبت صبح و عصر برگزار شود تا کارکنان با آرامش خاطر در کلاس ها حاضر شوند؛ فرهنگ سازی بیش تر در خصوص نهادینه نمودن اهمیت این دوره ها صورت گیرد تا کارکنان صرفاً جهت کسب امتیاز در این دوره ها شرکت نکنند. دوره های ارائه شده جهت تعیین میزان اثربخشی آن در ارتقای عملکرد کارکنان ارزیابی شود و حتماً بازخورد دوره، مجدداً ارزیابی گردد.

## تشکر و قدردانی

از کلیه کارکنان بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز که ما را در انجام این پژوهش یاری رساندند، کمال تشکر و قدردانی را داریم.

بنابراین در کل، آموزش های ضمن خدمت با سه متغیر رابطه ی مثبت، معنی داری و تأثیرگذاری دارد. در واقع بیمارستان با سرمایه گذاری در آموزش کارکنان خود به آنان کمک می کند تا دانش و مهارت های خود را برای انجام هرچه بهتر وظایف خود ارتقا دهند؛ زیرا وجود فاصله بین مهارت های مورد نیاز شغلی با مهارت های فرد موجب فقدان رضایت شغلی کارکنان می شود. همچنین دو تحقیق در مورد تأثیر دوره های آموزشی بر مهارت های شغلی انجام شد که نتایج مثبتی در پی داشت؛ دماوندی و الزامی در سال ۱۳۹۱ در تحقیقی به بررسی رابطه بین آموزش ضمن خدمت، خدمات اسنادی آموزش و پرورش با قابلیت شغلی معلم پرداخت و نشان داد که آموزش های ضمن خدمت معلمان بر توان مندی شغلی آنان تأثیر دارد و آن را افزایش می دهد (۲۵). یغمایی سابق نیز در سال ۱۳۹۱ در مطالعه ای نشان داد که آموزش های ضمن خدمت بر مهارت های شغلی کارکنان کتابخانه های عمومی شهر تبریز تأثیر معنادار داشت (۲۶). سلامات اهوازی و امیدیان نیز در سال ۲۰۱۴ در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که آموزش های ضمن خدمت کارکنان شرکت پتروشیمی بر افزایش مهارت های آنان بسیار تأثیرگذار بود (۲۷). تحقیقی نیز در مورد میزان بهره وری دوره های آموزش خدمت صورت گرفت؛ Bartel در سال ۲۰۰۴ در یک پژوهش به مطالعه ی دستاوردهای بهره وری از اجرای برنامه های آموزش کارکنان پرداخت و این نتیجه حاصل شد که در صنایع تولیدی به ارتباط مثبتی بین پیاده سازی برنامه های آموزش کارکنان و بهره وری هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی می توان دست یافت (۲۸).

به منظور تعیین سطح کیفیت آموزش های ضمن خدمت و پیامدهای شغلی کارکنان به ارتباط آنها با متغیرهای دموگرافیک و زیرگروه ها نیز پرداخته شد.

در مورد زیر گروه های کارکنان (پرستاری، پیراپزشکی و اداری) می توان نتیجه گرفت که با وجود اینکه تأثیر آموزش ضمن خدمت بر رضایت شغلی و رفتار شهروندی کارکنان پیراپزشکی بیشتر از گروه های دیگر است ولی تأثیر آموزش بر ابعاد رفتار شهروندی مانند رفتار یاری کننده، اخلاق اجتماعی و ادب شغلی در کارکنان اداری بهتر از پیراپزشکان است و پرستاران در رفتار وظیفه شناسی بعد دیگر رفتار شهروندی، تأثیرگذارتر هستند. همچنین تأثیر آموزش ضمن خدمت بر تعهد سازمانی در کارکنان اداری بیشترین میانگین را داشت که در ابعاد تعهد همانندسازی و پیوستگی نیز بهترین امتیاز را کسب نمودند، ولی در تعهد مبادله ای کارکنان پیراپزشکی موفق تر بودند که این امر نشان

1. Karimi S, Javadi M, Yaghoobi M, Fathalizadeh S & Molaie M. Needs assessment of continuing professional education of health care management graduate, working in the medical university of Isfahan & related health centers. *Health Information Management* 2011; 8(1): 61-70[Article in Persian].
2. Chiaburu DS & Tekleab AG. Individual and contextual influences on multiple dimensions of training effectiveness. *Journal of European Industrial Training* 2005; 29(8): 604-26.
3. Tai WT. Effects of training framing, general self-efficacy and training motivation on trainees training effectiveness. *Personnel Review* 2006; 35(1): 51-65.
4. Sahinidis AG & Bouris J. Employee perceived training effectiveness relationship to employee attitudes. *Journal of European Industrial Training* 2008; 32(1): 63-76.
5. Emamzadeh Ghasemi H, Vanaki Z & Memarian R. The effect of using "applied in-service education model" on quality of nursing care in surgery unit. *Iranian Journal of Medical Education* 2004; 4(2): 13-21[Article in Persian].
6. Cohen A & Kol Y. Professionalism and organizational citizenship behavior: An empirical examination among Israeli nurses. *Journal of Managerial Psychology* 2004; 19(4): 386-405.
7. Podsakoff PM, Mackenzie SB & Paine JB. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management* 2004; 26(3): 513-63.
8. Meyer JP & Allen NJ. Three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review* 2005; 1(1): 61-89.
9. Cohen A & Freuned A. A longitudinal analysis of the relationship between multiple commitments and withdrawal cognitions. *Journal of Management* 2007; 21(3): 329-51.
10. Rowden RW & Conine CT. The impact of workplace learning and job satisfaction in small us commercial banks. *Journal of Workplace Learning* 2007; 17(4): 215-30.
11. Maleki B, Sanei S, Borhani H & Ghavami A. Effect of military training on personality of military students. *Journal of Military Medicine* 2012; 13(4): 195-200[Article in Persian].
12. Khayeri B, Monajati F & Moradi A. Relationship between in-service training for employees in Aboozar hospital with occupational outcomes: Organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Iranian Journal of Medical Education* 2014; 14(6): 495-506[Article in Persian].
13. Ekhbari M, Oreizi H & Alavi K. The relationship between organizational commitment and professional commitment among employees of oil refinery. *Journal of Human Resource Management in the Oil Industry* 2010; 4(12): 129-57[Article in Persian].
14. Mahbobimanesh F. A study of effective factors on organizational commitment and organizational citizenship behavior from the point of views of devotee personnel in selected organizations of Isfahan city [Thesis in Persian]. Isfahan: Isfahan University of Medical Sciences, Faculty of Medical Informatics & Management; 2011.
15. Pazhokh E. Investigating the relationship of organizational justice with organizational commitment, job satisfaction and organizational citizenship behavior with mediating organizational trust among the personnel of hydro company in the province of Kermanshah [Thesis in Persian]. Isfahan: Isfahan University of Medical Sciences, Faculty of Medical Informatics & Management; 2011.
16. Haj Karami A, Tabarsa G & Rahimi F. The effectiveness of human resource practices on organizational citizenship behavior the moderate role of organizational commitment. *Strategic Management Thought* 2009; 2(1): 103-23[Article in Persian].
17. Moslemipour GH & Kamali Z. The relationship between organizational citizenship behavior and the performance of managers and governors' staff in the West of Golestan province Iran. *International Research Journal of Management Sciences* 2016; 4(1): 58-66.

18. Bagheri GH, Zarei Matin H & Amighi F. The relationship between empowerment and organizational citizenship behavior of the pedagogical organization employees. *Iranian Journal of Management Studies* 2011; 4(2): 53-62.
19. Tsai PCF, Yen YF, Huang LC & Huang IC. A study on motivating employee's learning commitment in the post-downsizing era: Job satisfaction perspective. *Journal of World Business* 2009; 42(2): 157-69.
20. Robbins SP. *Organizational behavior*. 4<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice Hall International; 2005: 11-5.
21. Kasausila A. Relationship between training and performance: A case study of women finance trust eastern Nyanaz region, Kenya. *European Journal of Business and Social Sciences* 2014; 3(1): 95-117.
22. Ahmad ZK & Bakar RA. The association between training and organizational commitment among the white-collar workers in Malaysia. *International Journal of Training and Development* 2006; 7(3): 166-85.
23. Sarboland KH & Mousavi N. Effect of in-service training on improving staff performance (A case study: The social security offices of Ardebil province). *Journal of Basic and Applied Scientific Research* 2012; 2(7): 6436-40.
24. Ul-Ameeq A & Hanif F. Impact of training on employee's development and performance in hotel industry of Lahore, Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly* 2013; 4(4): 68-82.
25. Damavandi M & Elzami E. Examining the relation between in-service training, service record and education with teacher's occupational capability. *Journal of Technology Education* 2012; 7(3): 229-38[Article in Persian].
26. Yaghmaei-Sabegh M. The impact of training on job skills of public library staff in Tabriz. *Quarterly Journal of Epistemology* 2012; 5(17): 105-16[Article in Persian].
27. Salamat Ahvazi M & Omidian F. A study on the effect of in-service courses on staffs' skills: A case from Iran. *International Journal on New Trends in Education and Literature* 2014; 1(1): 24-30.
28. Bartel AP. Productivity gains for the implementation of employee training programs. *Industrial Relations* 2004; 33(4): 411-28.

# The Relationship between the Effectiveness of In-Service Training of Employees and Occupational Consequences in Aboozar Hospital in Ahvaz, Iran

**Banidavoodi Shohreh<sup>1</sup> (M.S.) - Atabi Mahin<sup>2</sup> (B.S.)**

<sup>1</sup> Master of Science in Educational Management, Aboozar Hospital, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran

<sup>2</sup> Master of Sciences Student in Educational Management, School of Humanities, Islamic Azad University, Ahvaz Branch, Ahvaz, Iran

## Abstract

Received: Oct 2016

Accepted: Feb 2017

**Background and Aim:** Due to the unprecedented growth of health management information, it is necessary to train human forces working in hospitals. Therefore, this study was conducted to identify the relationship between in-service training of staff in Aboozar hospital on the one hand and organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior (OCB) on the other.

**Materials and Methods:** We conducted this cross-sectional (descriptive-analytic) study on the statistical population of Aboozar hospital in Ahvaz in 2015. One hundred hospital employees were selected. The data collection instruments included a researcher-made questionnaire for the evaluation of in-service training, Smith and Organ's OCB questionnaire, Fishman and Common's questionnaire of job satisfaction, and Balfour and Wechsler's organizational commitment questionnaire. We analyzed the data using descriptive statistics as well as ANOVA.

**Results:** The results showed that there was a significant relationship between in-service training of employees and job satisfaction ( $r=0.53, P<0.001$ ), organizational commitment ( $r=0.3, P=0.004$ ) and OCB ( $r=0.36, P<0.03$ ).

**Conclusion:** Because of the relationship between the importance of performance and staff members' qualification -- that is achieved following effective training -- in health system, employees' job training average score was at an optimum level; but the nursing staff's mean score of training, job satisfaction, organizational commitment and administrative OCB was lower than that of other staff. Therefore, the necessity to pay attention to the training of staff, especially nurses, becomes more and more evident. Besides, the goals of education will be achieved more easily, that is, employees' performance will be improved.

**Keywords:** In-Service Training, Job Consequences

\* Corresponding Author:

Banidavoodi S;

Email:

banidavoodishohreh@yahoo.com