

تعهد سازمانی کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان*

سید محمد احسان فرح آبادی^۱، مرضیه فتاحی^۲، مهرزاد آرتنگ^۳، اکبر حسن زاده^۴

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه: سازماندهی و نگهداری نظام سازمانی یکی از مهم‌ترین وظایف و مسؤولیت‌های مدیریت سازمان محسوب می‌شود. در واقع مدیران، مسؤول میزان و نوع تعهد کارکنان نسبت به ارزش‌های رسمی می‌باشند. چرا که نیروی انسانی متعهد و وفادار به سازمان می‌تواند تأثیر چشمگیری بر خدمت ارائه شده در سازمان‌های سلامت بگذارد. هدف از این پژوهش، شناسایی میانگین ابعاد سه‌گانه‌ی تعهد سازمانی (مشمول بر عاطفی، مستمر و هنجاری) در کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان بوده است.

روش بررسی: این مطالعه‌ی تحلیلی، به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۰ صورت پذیرفت و جامعه‌ی آماری پژوهش، کارکنان حوزه‌ی مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان بود. تعداد نمونه ۱۲۸ نفر و روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده بود. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه‌ی با پایایی و روایی تأیید شده در مطالعات قبلی می‌باشد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و به کارگیری آزمون‌های آماری Spearman و آنالیز واریانس تحلیل گردیده‌اند.

یافته‌ها: امتیاز تعهد سازمانی، ۵۹/۷۹ به دست آمد. در میان ابعاد سه‌گانه‌ی تعهد سازمانی، بعد تعهد عاطفی با کسب ۶۹/۲ امتیاز در اولویت اول و تعهد تکلیفی با ۵۶/۴ امتیاز و تعهد مستمر با ۵۰/۶ امتیاز در رده‌های بعدی قرار گرفتند (حداکثر امتیاز ۱۰۰ بود).

نتیجه‌گیری: ضروری است تا مدیران سازمان با توجه به نقش کارکنان شاغل در مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی در تضمین سلامت مردم و نجات جان آن‌ها در مواقع بروز حوادث و سوانح تمرکز بیشتری در زمینه‌ی ارزش‌های سازمانی و بعد تعهد مستمر کارکنان نموده و با اقداماتی نظیر بالا بردن امنیت شغلی، ایجاد تغییرات مثبت در فرهنگ سازمانی، ارائه‌ی آموزش‌های مناسب و توجیهی قبل از استخدام و اجرای برنامه‌های تشویقی در افزایش تعهد سازمانی کارکنان خود تلاش نمایند.

واژه‌های کلیدی: تعهد سازمانی؛ کارکنان؛ خدمات اورژانس پزشکی

پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۸/۱۶

اصلاح نهایی: ۱۳۹۱/۵/۲۲

دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۱۱/۱

* این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی به شماره ۱۹۰۰۴۲ مصوب می‌باشد که توسط معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان حمایت مالی شده است.

۱- کارشناس، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده‌ی مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۲- کارشناس، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، کمیته‌ی پژوهش‌های دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران (نویسنده‌ی مسؤول)
Email: marziyeh.fattahi@yahoo.com

۳- دکترای حرفه‌ای، معاون فنی مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان، اصفهان، ایران

۴- مربی، آمار و اپیدمیولوژی، دانشکده‌ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

ارجاع: فرح آبادی سید محمد احسان، فتاحی مرضیه، آرتنگ مهرزاد، حسن زاده اکبر. تعهد سازمانی کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۱؛ ۹ (۷): ۹۹۷-۱۰۰۵.

مقدمه

سازمان‌ها از شالوده‌های اصلی جوامع امروزی هستند و مدیریت به عنوان نیازی گریزناپذیر، امری الزامی برای به گردش در آوردن سازمان‌ها به سوی سازندگی و کمال می‌باشد. دست‌مایه‌ی مدیر در این مسیر، سه عنصر انسان، کار

افراد در سازمان تأکید دارد. تعهد رفتاری، بیانگر فرایند پیوند افراد با سازمان است. اما Meyer و Allen تعهد عاطفی، مستمر و تکلیفی را از اجزای تعهد نگرشی می‌دانند (۱۲).
Meyer و Allen (۱۲) تعهد سازمانی مشتمل بر سه بعد و به شرح زیر تعریف نموده‌اند:

۱. تعهد عاطفی (Affective commitment): شامل وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمان با داشتن احساس مثبت است.
۲. تعهد مستمر (Continuance commitment): شامل تعهدی است که مبتنی بر ارزش نهادن به سازمان است و کارمند در زندگی سازمان سهیم می‌شود. در این بعد از تعهد، کارکنان در سازمان می‌مانند چون نیاز دارند که بمانند و دارای وفاداری بالا در سازمان هستند (۱۳).

۳. تعهد تکلیفی (Normative commitment): شامل احساسات افراد مبتنی بر ضرورت ماندن در سازمان است. کارکنان با تعهد تکلیفی قوی به دلیل این که احساس می‌کنند باید در سازمان بمانند در سازمان می‌مانند (۱۴، ۱۵).
بنابراین نظر به این که در این مطالعه از مدل Meyer و Allen بهره گرفته شده است ضروری است تا ابعاد مذکور که در نهایت تعیین کننده‌ی تعهد سازمانی کل می‌باشند مورد بررسی قرار بگیرند.

یکی از حوزه‌های ارایه‌ی خدمت در نظام سلامت، مراکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی می‌باشند. مراکز فوریت‌های پزشکی نقش اساسی در تضمین سلامت مردم و نجات جان افراد در مواقع بروز حوادث و سوانح ایفا می‌کنند. از آن جا که ارایه‌ی خدمات صحیح و سریع در مواجهه با موارد اورژانسی، می‌تواند به نجات جان بیماران بیانجامد، این خدمات از ارزش بالایی برخوردار است. نیروی انسانی شاغل در این مراکز همواره با استرس‌ها و مشکلات کاری مختلف و غیر قابل پیش‌بینی و دشواری روبه‌رو می‌باشند (۱۶). ضروری است تا مدیران منابع انسانی از طریق انتخاب کارکنان شایسته، اعطای پاداش‌های به موقع و مناسب، حفظ کارکنان شایسته در سازمان و فعالیت‌های آموزشی، موجب شوند تعهد سازمانی کارکنان تقویت و ارتقا یابد (۷).

و هدف است (۲، ۱). امروزه همه‌ی مدیران در محیط‌های سازمانی به این نتیجه رسیده‌اند که رمز موفقیتشان را باید در قدرت بخشیدن به عناصر هوشمند (نیروی انسانی) سازمان دریابند (۳). نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه‌ی سازمان‌ها است و هر چه این سرمایه کیفیت مطلوب‌تری داشته باشد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان بیشتر خواهد بود. نیروی انسانی وفادار، سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی و عضوی که حاضر است فراتر از وظایف مقرر فعالیت کند، می‌تواند عامل مهمی در اثربخشی سازمان باشد (۴). بی‌تردید تعهد سازمانی و مسؤولیت‌پذیری یکی از اساسی‌ترین عوامل افزایش کارایی و اثربخشی سازمان و نیل آن به سوی اهداف تحول می‌باشد (۵). نویسندگان علم مدیریت مانند Handy, Draker و Conter (به نقل از رئیسی) معتقدند که موفقیت مدیران در عصر جدید به میزان زیادی به ارتقای تعهد، انگیزه و حس مسؤولیت‌پذیری کارکنان بستگی دارد (۶). امروزه یکی از شاخص‌های میزان موفقیت و بالندگی سازمان‌ها نسبت به هم، توانمندسازی نیروی انسانی و متعاقب آن تعهد و وفاداری آنان نسبت به سازمان است که باعث می‌شود افراد وظایف محوله را با کیفیت بالاتری انجام داده و از حداکثر توان خود در تحقق اهداف سازمان بهره‌گیرند (۸، ۷). تعهد سازمانی اثر چشمگیر و منحصر به فردی بر روی عملکرد کلی کارکنان دارد. کارکنان با تعهد سازمانی بالاتر، از رضایت شغلی بالاتری برخوردار می‌باشند (۹). از دیگر دلایل توجه به تعهد سازمانی، ارتباط این متغیر با عواملی چون سازگاری، ترک خدمت، استرس و میزان عملکرد می‌باشد. همچنین تعهد سازمانی به عنوان یک نگرش، ترک خدمت را بهتر از نگرش‌های کاری دیگر به خصوص رضایت شغلی، پیش‌بینی می‌کند (۱۰).

تعهد سازمانی، پیوند افراد با سازمان است که توسط سه عامل «اعتقاد قوی و پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان، تعهد عاطفی»، «تمایل به تلاش زیاد برای سازمان، تعهد مستمر» و «میل قوی برای باقی ماندن در سازمان، تعهد هنجاری» مشخص می‌شود (۱۱). اکثر پژوهشگران تعهد را دو جزء مجزا اما مرتبط (نگرشی و رفتاری) می‌دانند. تعهد نگرشی، بیانگر درجه‌ی وفاداری افراد به سازمان است که بر تطبیق و مشارکت

مستمر دارند (۱۹).

با وجود اهمیت بحث تعهد سازمانی، بررسی‌ها نشان می‌دهد، از مسایل عمده‌ای که دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور با آن روبه‌رو بوده و حل آن حایز اهمیت می‌باشد، این است که با صرف هزینه‌های زیاد و سرمایه‌های فراوان جهت به کارگیری نیروی انسانی در بخش‌های مختلف دانشگاه، پس از مدتی کارکنان مذکور انگیزه‌ی خود را جهت خدمت از دست داده و گاهی از سازمان مذکور جدا و جذب مراکز خصوصی می‌شوند (۱۰). در نهایت، این مطالعه با هدف تعیین میانگین تعهد سازمانی در ابعاد سه‌گانه‌ی (عاطفی، مستمر و هنجاری) در بین کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان صورت پذیرفته است.

روش بررسی

مطالعه‌ی تحلیلی حاضر به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۰ در مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان، صورت پذیرفت. کلیه‌ی کارکنان شاغل در مراکز و پایگاه‌های استان، جامعه‌ی پژوهش را تشکیل دادند. تعداد این افراد بر اساس آمار موجود ۵۵۵ نفر می‌باشد. پس از نمونه‌گیری مقدماتی و اطلاعات به دست آمده، برای تعیین حجم نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد، اندازه‌ی نمونه‌ی نهایی ۱۲۸ نفر به دست آمد.

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه‌ی تعهد سازمانی (مدل Allen و Meyer (۱۲) دارای ۲۴ سؤال بود که پایایی و روایی آن توسط مطالعات سجادی و همکاران (۱۰) و یعقوبی و همکاران (۱۷) تأیید شده بود. در قسمت الف پرسش‌نامه مشخصات سن، تحصیلات، وضعیت استخدامی و سابقه‌ی کار جامعه‌ی مورد مطالعه بررسی گردید. همچنین امتیازدهی قسمت ب پرسش‌نامه مشتمل بر ۲۰ سؤال بر اساس طیف لیکرت و از ۱ تا ۵ و به ترتیب از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم بود.

یافته‌ها

نتایج مطالعه نشان داد که ۷۵/۵ درصد افراد مورد مطالعه در گروه سنی ۲۰ تا ۴۰ سال قرار داشته‌اند. از نظر میزان

تحقیق در زمینه‌ی تعهد سازمانی به منظور فراهم آمدن مبنایی برای تصمیمات مدیران منابع انسانی در زمینه‌ی برنامه‌ی نیروی انسانی از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد. به همین جهت پژوهش‌های مختلفی در داخل و خارج کشور در زمینه‌ی تعهد سازمانی و عوامل تأثیرگذار بر آن انجام شده است (۱۰). در ادامه به برخی از مطالعات داخلی و خارجی انجام شده در این زمینه اشاره می‌کنیم:

- یعقوبی و همکاران (۱۷) طی مطالعه‌ای تحت عنوان رابطه‌ی تعهد سازمانی و استرس شغلی در مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۶ به این نتیجه دست یافتند که هیچ سازمانی نمی‌تواند بدون تعهد و تلاش کارکنان موفق گردد. مدیرانی که دارای تعهد و پایبندی هستند نظم بیشتری در کار خود دارند و مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و کار می‌کنند.

- سجادی و همکاران (۱۰) نیز در مطالعه‌ای با عنوان تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان حوزه‌ی معاونت پشتیبانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بیان نمودند که بالا بردن امنیت شغلی کارکنان، اصلاح نظام‌های استخدامی و ساختارهای تشکیلاتی، جذب مدیران جدید از درون سازمان و... در افزایش تعهد سازمانی کارکنان و کاهش تمایل به ترک خدمت مؤثر می‌باشد.

- Laka Mathebula (۱۸) در پژوهشی به مدل‌سازی رابطه‌ی بین تعهد سازمانی، سبک مدیریت، عملکردهای مدیریت منابع انسانی و اعتماد سازمانی پرداخته است. نتایج پژوهش وی نشان می‌دهد که هیچ رابطه‌ای بین عوامل جمعیت‌شناختی (دموگرافیک) و تعهد سازمانی وجود ندارد.

- Herbintic Alioto (۱۹۷۲) و Javier (۲۰۰۶) (به نقل از یعقوبی و همکاران) در پژوهش خود به همبستگی مثبت بین عدالت سازمانی و حیطة‌های مختلف تعهد سازمانی دست یافتند (۱۷).

- مطالعات Schoorman و همکاران در تعیین پیش‌شرطها و تفاوت‌های سازمانی در دو بعد تعهد عاطفی و مستمر نشان می‌دهد که عواملی همچون سابقه‌ی خدمت، مزایای بازنشستگی، تحصیلات و سن همبستگی قوی با تعهد

نیروهایی قراردادی بالاتر از سایر گروه‌ها (رسمی- پیمانی) می‌باشد.

تعهد عاطفی با مشخصات دموگرافیک رابطه‌ی معنی‌داری نداشته است.

تعهد مستمر در این کارکنان با وضعیت استخدام رابطه‌ی معنی‌داری دارد ($P = 0/006$)، به عبارتی میانگین امتیاز ابعاد مختلف تعهد سازمانی در نیروهای قراردادی نسبت به سایر نیروها از قبیل رسمی و پیمانی بیشتر می‌باشد.

تعهد تکلیفی کارکنان با تحصیلات رابطه‌ی معکوس دارد ($r = -0/345, P < 0/001$).

تعهد تکلیفی با نوع استخدام کارکنان رابطه‌ی معنی‌داری دارد ($P < 0/001$) لازم به ذکر است که تعهد سازمانی نیروهای قراردادی مشغول به خدمت بیشتر از سایر گروه‌های استخدامی بود.

هر ۳ بعد با یکدیگر رابطه‌ی مستقیم دارند. به عبارتی هر چه تعهد سازمانی در هر کدام از ابعاد افزایش یابد سایر ابعاد نیز افزایش می‌یابند.

یافته‌های پژوهش در پاسخ‌دهی به سؤالات ابعاد سه‌گانه‌ی تعهد سازمانی در گروه مورد مطالعه نشان داد مؤلفه‌ی «از کار کردن در عرصه‌ی فوریت‌های پزشکی احساس افتخار می‌کنم» با میانگین ۳/۳۳ در بعد تعهد عاطفی و مؤلفه‌ی «سازمان‌های دیگر منافع و مزایای من را مانند این مرکز برآورده نمی‌سازند» با میانگین ۱/۵۹ از بعد مستمر به ترتیب بیشترین و کمترین میانگین امتیازات را به خود اختصاص دادند.

تحصیلات ۸۰ درصد افراد دارای تحصیلات فوق دیپلم و کارشناسی می‌باشند. ۶۹ درصد افراد از نظر وضعیت استخدامی رسمی و پیمانی بوده‌اند. همچنین ۸۱/۸ درصد کارکنان مورد مطالعه دارای سابقه‌ی کار کمتر از ۱۰ سال بوده‌اند.

پیرامون ابعاد مختلف تعهد سازمانی در مجموعه‌ی کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان، یافته‌های به دست آمده در جدول ۱ ارائه شده است. میانگین امتیاز تعهد عاطفی در گروه مورد مطالعه برابر ۶۹/۲ می‌باشد. همچنین تعهد مستمر و تکلیفی به ترتیب برابر ۵۰/۶ و ۵۶/۴ می‌باشند. در مجموع نیز تعهد سازمانی میانگین امتیاز ۵۹/۷۹ را کسب نموده است.

جدول ۱: میانگین امتیاز تعهد سازمانی کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان

گزاره	میانگین امتیاز	انحراف معیار
تعهد عاطفی	۶۹/۲۰	۲۳/۰۳۳
تعهد مستمر	۵۰/۶۰	۲۲/۸۷۶
تعهد تکلیفی	۵۶/۴۰	۲۷/۲۴۷
تعهد سازمانی کل	۵۹/۷۹	۲۱/۹۱۲

آزمون همبستگی جهت بررسی ارتباط بین ابعاد سه‌گانه‌ی تعهد و مشخصات دموگرافیک را نشان داد (جدول ۲).

تعهد سازمانی کل با تحصیلات رابطه‌ی معکوس دارد ($r = -0/267, P = 0/005$).

تعهد سازمانی کل با نوع استخدام کارکنان رابطه‌ی معنی‌داری دارد ($P < 0/001$) لازم به ذکر است که تعهد

جدول ۲: رابطه‌ی ابعاد تعهد سازمانی و مشخصات دموگرافیک افراد مورد مطالعه

ابعاد مورد مطالعه	تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد تکلیفی	تعهد سازمانی
سن	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد
سابقه‌ی کار	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد
میزان تحصیلات	رابطه ندارد	رابطه ندارد	$r = -0/345$	$r = -0/267$
وضعیت استخدامی	رابطه ندارد	رابطه دارد	$P < 0/001$	$P < 0/005$
	رابطه ندارد	رابطه دارد	رابطه معکوس	رابطه معکوس

بحث

سطح تعهد مستمر در گروه مورد مطالعه در وضعیت متوسطی قرار داشت. نتایج این مطالعه مشابه نتایج مطالعات حمیدی (۲۴) و مهدوی (۲۸) می‌باشد. در دو مطالعه‌ی مذکور نیز تعهد مستمر کارکنان از یک وضعیت متوسطی برخوردار بود. یکسان بودن تقریبی وضعیت تعهد مستمر در میان افراد مورد مطالعه می‌تواند بر این مسأله دلالت داشته باشد که افراد به لحاظ «نیاز» به ماندن در مشاغل دولتی در وضعیت مشابهی قرار دارند؛ به این معنی که کلیه‌ی کارکنان مورد مطالعه، نگرش تقریباً یکسانی نسبت به هزینه‌های ناشی از ترک مشاغل دولتی دارند (۲۶).

تعهد تکلیفی در گروه مطالعه در وضعیت رتبه‌ی دوم و وضعیت متوسط قرار داشت. بر اساس تحقیقات انجام شده، بالا بردن تعهد تکلیفی نشان دهنده‌ی مطلوب بودن اثرپذیری اجتماعی (اجتماعی شدن) فرهنگی، خانوادگی و سازمانی است. از آن‌جا که سازمان پادشاهی به کارکنان داده یا این‌که هزینه‌هایی برای افراد صرف نموده است، کارکنان احساس می‌کنند دینی بر عهده‌ی آن‌ها است و بدین ترتیب نسبت به سازمان احساس تعهد خواهند کرد، تعهدی که مبتنی بر قدرشناسی از سازمان و وظیفه‌شناسی آنان است (۹).

در مطالعه‌ی حاجی بابایی (۲۷)، ۵۳/۷ درصد افراد دارای تعهد تکلیفی بودند که با یافته‌های مطالعه‌ی مذکور نزدیکی دارد. همچنین در مطالعه‌ی حمیدی (۲۴) و مطالعه‌ی مهدوی (۲۸) نیز تعهد تکلیفی در سطح متوسط قرار گرفته است.

در کل مجموع نتایج به دست آمده از مقایسه‌ی انواع تعهد، نشان داد کارکنان گروه مورد مطالعه از تعهد سازمانی متوسط رو به بالایی برخوردار می‌باشند.

نتیجه‌ی دیگری که در پژوهش حاضر به دست آمده ارتباط بین ابعاد سه‌گانه‌ی تعهد است. به طوری که بین نمره‌ی تعهد عاطفی و نمره‌ی تعهد مستمر در افراد مورد مطالعه رابطه‌ی مستقیم وجود دارد؛ به عبارتی هر چه تعهد عاطفی افزایش یابد، تعهد مستمر افزایش می‌یابد. همچنین بین نمره‌ی تعهد عاطفی و تعهد تکلیفی اختلاف معنی‌دار آماری مشاهده شد؛ به طوری که بین این دو بعد از تعهد، یک رابطه‌ی مستقیم وجود دارد.

در این بررسی میزان تعهد سازمانی در بین کارکنان در وضعیت متوسط (۵۹/۷۹) قرار داشت. فرهنگ سازمانی (۲۰) ارزش‌ها و منصفانه بودن سیاست‌های سازمانی، تمرکززدایی، رقابت، چالش‌های شغلی و میزان استقلال فردی (۲۱) از عوامل تأثیرگذار بر تعهد سازمانی می‌باشد که به اثبات رسیده است. بر اساس مطالعات انجام شده، تعهد بالا منجر به رضایت شغلی بالاتر (۲۲) و ترک خدمت کمتر (۲۳) می‌شود. بنابراین می‌توان گفت که رضایت‌مندی شغلی در گروه مورد مطالعه از وضعیت متوسط به نسبت بالایی برخوردار بود. در مطالعه‌ی حمیدی (۲۴) میزان تعهد سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور در سطح متوسط بود. مصدق راد (۲۵) نیز در مطالعه‌ی خود بر روی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان میزان تعهد سازمانی را متوسط گزارش نموده است. همچنین سجادی و همکاران (۱۰) در مطالعه بر روی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان میانگین تعهد سازمانی را معادل ۵۸/۴ محاسبه نمودند. اما تحریر و همکاران (۷) در مطالعه‌ی خود در زمینه‌ی ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی میانگین تعهد سازمانی در پرستاران رسمی را ۴۰ درصد به دست آوردند که حاکی از سطح پایین تعهد در نیروی رسمی شاغل در سازمان‌های دولتی می‌باشد. البته وی به ارتباط معنی‌داری میان تعهد سازمانی و رضایت شغلی اشاره نموده است. این نتایج با مطالعه‌ی کمالی و همکاران (۲۶) در زمینه‌ی ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی تطابق دارد.

در میان ابعاد سه‌گانه‌ی تعهد، در مطالعه‌ی حاضر سطح تعهد عاطفی نسبت به تعهد مستمر و تکلیفی در سطح بالایی و وضعیت زیاد قرار داشت. حاجی بابایی (۲۷) نیز در مطالعه‌ی خود به نتیجه‌ای مشابه نتایج این تحقیق دست یافته است. در مطالعه‌ی وی ۶۸/۱ درصد پاسخگویان دارای تعهد بالایی بودند. مطالعه‌ی حمیدی (۲۴) نیز نشان داد میزان تعهد عاطفی کارشناسان سازمان‌های ورزشی کشور در سطحی به نسبت بالایی قرار دارد. در مطالعه‌ی مهدوی (۲۸) نیز تعهد عاطفی در کارکنان بیمارستان‌های دولتی و تأمین اجتماعی در سطح بالایی نسبت به تعهد مستمر و تکلیفی قرار داشته است.

عملکرد سازمانی می‌باشد. همچنین در جهت افزایش میزان تعهد سازمانی و راهکارهایی چون بالا بردن امنیت شغلی کارکنان، اصلاح نظام‌های استخدامی و ساختارهای تشکیلاتی، جذب مدیران جدید از درون سازمان، غنی‌سازی شغلی، ایجاد تغییرات مثبت در فرهنگ سازمانی، ارایه‌ی آموزش‌های مناسب و توجیهی قبل از استخدام و انتصاب و فراهم نمودن شرایط ادامه‌ی تحصیل، اجرای برنامه‌های تشویقی و توسعه‌ی مهارت‌های شغلی کارکنان می‌تواند مؤثر باشد. البته لازم به ذکر است که گسترش مطالعات در حوزه‌ی مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی به ویژه در شناسایی عوامل مرتبط با رضایت شغلی و تأثیر آن بر تعهد سازمانی و سایر مؤلفه‌های مؤثر بر عملکرد سازمان می‌تواند تأثیر بسزایی در مدیریت این سازمان داشته باشد.

پیشنهادهای

نتایج پژوهش نشان می‌دهد در جهت افزایش میزان تعهد سازمانی راهکارهای زیر می‌تواند مؤثر باشد:

- تلاش در جهت افزایش امنیت شغلی کارکنان
- اصلاح نظام‌های استخدامی و ساختارهای تشکیلاتی
- لحاظ نمودن راهکارهای درون سازمانی و جذب مدیران جدید از درون سازمان، با وجود محدودیت‌های امکان دخالت در بازار کار

- تلاش در جهت غنی‌سازی شغلی
- ایجاد تغییرات مثبت در فرهنگ سازمانی
- ارایه‌ی آموزش‌های مناسب و توجیهی قبل از استخدام و انتصاب
- فراهم نمودن شرایط ادامه‌ی تحصیل، اجرای برنامه‌های تشویقی و توسعه‌ی مهارت‌های شغلی کارکنان

تشکر و قدردانی

برخود لازم می‌دانیم تا از همکاری و مشارکت کلیه‌ی پرسنل مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان تشکر نماییم.

در زمینه‌ی ارتباط مشخصات دموگرافیک با ابعاد سه‌گانه‌ی تعهد سازمانی شاهد این موضوع می‌باشیم که از میان مؤلفه‌های مورد بررسی تحصیلات و وضعیت استخدام تأثیرات بیشتری بر ابعاد داشته است؛ به طوری که تعهد تکلیفی و تعهد کل با تحصیلات رابطه‌ی معکوس داشته است و همچنین بین نوع استخدام و ابعاد تعهد مستمر، تعهد تکلیفی و تعهد سازمانی رابطه‌ی معنی‌دار وجود دارد. اما در مورد مؤلفه‌های سن و سابقه‌ی کار نتایج معنی‌دار مشاهده نگردید. این یافته‌ها با مطالعه‌ی سجادی و همکاران (۱۰) تطابق داشته است. آن‌ها در مطالعه‌ی خود به تعهد تکلیفی و مستمر و تعهد کل بیشتر کارکنان قراردادی نسبت به سایر گروه‌های مورد مطالعه اشاره نموده‌اند که با یافته‌های حاکی از این مطالعه تطابق دارد. البته این داده‌ها با مطالعه‌ی نحیر و همکاران (۷) مطابقت نداشته است به طوری که آن‌ها اشاره نموده‌اند که تعهد سازمانی با متغیرهای مسکن و وضعیت تأهل ارتباط معنی‌داری داشته و با متغیرهای جنسیت و سطح تحصیلات و پست سازمانی ارتباط معنی‌داری نداشته است. لازم به ذکر است که عوامل متعددی بر مقوله‌ی تعهد سازمانی در سازمان تأثیرات مثبت و منفی داشته و تنها منحصر به مشخصات دموگرافیک نمی‌باشد.

نتیجه‌گیری

در نهایت می‌توان بیان نمود که ضرورت تمرکز بر مقوله‌ی تعهد سازمانی به ویژه بعد تعهد مستمر اجتناب‌ناپذیر می‌باشد. چرا که این بعد اشاره به وفاداری کارکنان به سازمان دارد و در سازمانی نظیر مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی که به طور مستقیم با جان افراد آسیب دیده درگیر می‌باشد و کوچک‌ترین غفلت مجر به مرگ یک انسان می‌گردد این موضوع اهمیت دوچندانی دارد و در کل در سازمان‌های سلامت این اهمیت چشمگیرتر است؛ چرا که هسته‌ی اصلی همه‌ی فعالیت‌ها و کلیه‌ی خدمات ارایه شده به جامعه تحت تأثیر نیروی انسانی می‌باشد. از طرفی تعهد عاطفی بالای کارکنان سازمان می‌تواند فرصت مناسبی جهت ارتقای

References

1. Khaghanizade M, Vafadar Z, Salari MM. Recommendations for administrating suggestion system. *Homaye Salamat* 2007; 4(5): 13-7. [In Persian].
2. Haji Amini Z, Vafadar Z, Rahmani R, Khaghanizade M, Daneshmandi M. Effect of implementation of suggestions' system on the extend of organizational commitment of the personnel working in ICU. *Iran J Crit Care Nurs* 2009; 2(1): 21-6. [In Persian].
3. Hersey P, Blanchard KH, Johnson DE. *Management of Organizational Behavior: Leading Human Resources*. 9th ed. New York, NY: Pearson Prentice Hall, 2008.
4. Hoseineian SH, Majidi A, Habibi A. Effective Factors on Organizational Commitment to increase Human Resource Effectiveness. *Danesh-e-Entezami* 2007; 9(2): 9-25. [In Persian].
5. Tuten TL, Neidermeyer PE. Performance, satisfaction and turnover in call centers: The effects of stress and optimism. *Journal of Business Research* 2004; 57(1): 26-34.
6. Raesi Z. Effect of empowerment strategies on the rate capability of nursing staff of cardiac and neurosurgical critical care units of Shahid Beheshti hospital of Shiraz [MSc Thesis]. Shiraz, Iran: Shiraz University of Medical Sciences; 2004. [In Persian].
7. Nehrir B, Ebadi A, Tofighi Sh, Karimi Zarchi AA, Honarvar H. Relationship of job satisfaction and organizational commitment in hospital nurses. *J Mil Med* 2010; 12(1): 23-6. [In Persian].
8. Yaghoubi M, Karimi S, Raeisi A, Javadi M, Sharbafchi N. A study of relationship between the learning organization and organizational commitment among managers in educational hospitals of Isfahan University of Medical Sciences. *Health Information Management* 2010; 7(2): 225-34. [In Persian].
9. Saroughi A. Survey on effects of organizational Commitment on Job Quitting in managers & Staff of rah-ahan Company. [MSc Thesis]. Tehran, Iran: School of Management, Tehran University; 2003. [In Persian].
10. Sajadi H, Khamesipoor M, Hassanzadeh A, Vali L. Organizational commitment and job quitting among staff in Administrative chancellery of Isfahan University of Medical Sciences. *Iran Occupational Health* 2009; 6(3): 32-40. [In Persian].
11. Chang CS, Chang HC. Perceptions of internal marketing and organizational commitment by nurses. *J Adv Nurs* 2009; 65(1): 92-100.
12. Meyer JP, Allen NJ. *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. New York, NY: SAGE; 1997.
13. Powell DM, Meyer JP. Side-Bet Theory and the Three-Component Model of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior* 2004; 65(1): 157-77.
14. Leach LS. Nurse executive transformational leadership and organizational commitment. *J Nurs Adm* 2005; 35(5): 228-37.
15. Morhead G. *Organizational Behavior*. Trans. Alvani M, Meamarzadeh Gh. Tehran, Iran: Morvarid Publication; 2001. [In Persian].
16. Sahebzadeh M, Sheibani D. Satisfaction among clients from Disaster Management & Emergency Medical Services Center in transmit to Isfahan hospitals [Project]. Isfahan, Iran: School of Management and Medical Information Science, Isfahan University of Medical Sciences; 2008. [In Persian].
17. Yaghobi M, Saghaeian Nejad S, Norozi M, Rezaie F. Relation between Organization Commitment, Job Stress & Organization Justice among Isfahan University of Medical Science Hospitals. *J Health Adm* 2009; 12(35): 25-32. [In Persian].
18. Laka Mathebula MR. Modeling the relationship between organizational commitment, leadership style, human resources management practices and organizational trust [Doctoral Thesis]. Pretoria, South Africa: School of economic and management sciences, University of Pretoria; 2004.
19. Schoorman FD, Mayer RC, Davis JH. An integrative model of organization trust: past, present and future. *Academy of Management Review* 2007; 32(2): 344-54.
20. Porter LW, Bigley GA, Steers RM. *Motivation and work behavior*. New York, NY: McGraw-Hill/Irwin; 2003.
21. Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology* 1990; 63(1): 1-18.
22. Talebpour M. Analysis of job attitudes of managers, staff and faculty members in schools of physical education and their relationship with organizational climate. [PhD Thesis]. School of Physical Education and Sports Sciences, Tehran University; 2006. [In Persian].
23. Golkar T. Survey on Comments of MA and Ph.D. employed in Shiraz education, about some reasons for job quitting of education professionals [MSc Thesis]. Tehran, Iran: School of Psychology and Educational Sciences,

University of Tehran; 2005. [In Persian].

24. Hamidi M. Relationship between organizational structure, organizational effectiveness and commitment of staff in the areas of sports organizations [PhD Thesis]. Tehran Iran: School of Physical Education, University of Tehran; 2000. [In Persian].
25. Mossadeghrad AM. A survey about the relationship between job satisfaction and organizational commitment among staffs of Isfahan University of Medical Sciences hospitals [Project]. Isfahan, Iran: School of Management and Medical Information Science, Isfahan University of Medical Sciences; 2005. [In Persian].
26. Kamali M, Soltani Nejad A, Tourani S. Relationship between organizational commitment and job satisfaction of psychiatric hospital. Zahedan J Res Med Sci 2010; 12(2): 51. [In Persian].
27. Haji Babaei M. Research on the impact of organizational culture on organizational commitment of employees in Asia Insurance Company [MSc Thesis]. Tehran, Iran: University of Tehran; 2008. [In Persian].
28. Mahdavi M. A comparative study of organizational commitment and desire to Job quitting in public Tehran hospitals [MSc Thesis]. Tehran, Iran: School of Health and Medical Research, Tehran University; 2006. [In Persian].



Organizational Commitment of Staff in Isfahan Emergency Medical and Disaster Management Center*

Sayed Mohammad Ehsan Farahabadi¹; Marzieh Fattahi²; Mehrzad Artang, MD³;
Akbar Hassanzadeh⁴

Original Article

Abstract

Introduction: One of the most important duties of manager is to organize and maintain enterprise systems. Managers are responsible for the amount and type of employee commitment to the values of organization. Committed and loyal workforces have significant impact on health service delivery in health organization. The purpose of this study was to identify average of three dimensions of commitment (i.e. affective, continuous and normative commitment) of disaster management and emergency medical staff.

Methods: This cross-sectional study was carried out in 2011. The staffs of Isfahan Emergency Medical and Disaster Management Center were the study subjects. Sample size was estimated as 128 subjects using simple random sampling with 0.2 as the accuracy of sampling. Data were collected using questionnaire that its validity and reliability had been tested in past studies. Data were analyzed by SPSS software and application of Spearman correlation and analysis of variance (ANOVA).

Results: The mean score of organizational commitment was 59.7. The score of affective commitment was 69.2 (first rank), continuance commitment was 50.6 (third rank) and normative commitment was 56.4 (second rank). The maximum score was 100.

Conclusion: Due to the critical role of emergency medical staff in ensuring the health of people and save them in case of accidents, it is essential for managers to concentrate on organizational culture and also continuous commitment by activities such as increasing job security, creating positive changes in organizational culture, providing appropriate training and orientation before the recruitment. Incentive programs with the aim of increasing organizational commitment in employees could be another solution.

Keywords: Organizational Commitment, Staff, Emergency Medical Services

Received: 21 Jan, 2012

Accepted: 7 Nov, 2012

Citation: Farahabadi SME, Fattahi M, Artang M, Hassanzadeh A. **Organizational Commitment of Staff in Isfahan Emergency Medical and Disaster Management Center.** Health Information Management 2013; 9(7): 1005.

* Research Article of Isfahan University of Medical Sciences, No: 190042.

1- Health Services Management, School of Management and Medical Information, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

2- Health Services Management, School of Management and Medical Information, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran (Corresponding Author) Email: marziyeh.fattahi@yahoo.com

3- Disaster Management and Emergency Medicine Centre, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

4- Lecturer, Epidemiology and Biostatistics, School of Public Health, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran