

## رابطه آموزش‌های ضمن خدمت پرسنل پرستاری با پیامدهای شغلی: تعهد سازمانی، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

سیده فاطمه مناجاتی، علی مرادی، بهناز خیری\*

### چکیده

**مقدمه:** با توجه به پیشرفت‌های روزافزون تکنولوژی و رشد بی‌سابقه اطلاعات مدیریت سلامت، نیاز به آموزش و بهسازی نیروی انسانی شاغل در حوزه سلامت یک ضرورت است. از این رو پژوهش حاضر با هدف شناسایی رابطه آموزش‌های ضمن خدمت پرسنل پرستاری شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با پیامدهای شغلی: تعهد سازمانی، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی انجام شده است.

**روش‌ها:** این تحقیق توصیفی از نوع همبستگی در جامعه آماری پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در نیمه اول سال ۱۳۹۲ انجام شد. در این پژوهش تعداد ۱۳۵ پرستار به روش خوشه‌ای تصادفی انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات شامل پرسشنامه محقق‌ساخته برای ارزیابی اثربخشی آموزش ضمن خدمت، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی، پرسشنامه رضایت شغلی عمومی و پرسشنامه تعهد سازمانی بالفور و وکسلر (Whechler & Balfour) بود. تحلیل داده‌ها، با استفاده از آمار توصیفی و نیز روش تحلیل مسیر صورت گرفت.

**نتایج:** نتایج حاصل نشان داد رابطه آموزش ضمن خدمت پرسنل پرستاری با تعهد سازمانی ( $P=0/037$ ,  $\beta = 0/498$ ,  $r=0/453$ ) و رضایت شغلی ( $P=0/018$ ,  $\beta = 0/348$ ,  $r=0/194$ ) معنادار است. اما رابطه آموزش ضمن خدمت با رفتار شهروندی معنادار نبوده و بین آنها ارتباطی وجود نداشت.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به اهمیت عملکرد با صلاحیت پرستاران در نظام سلامت که به دنبال آموزش ضمن خدمت اثربخش حاصل می‌شود و رابطه‌ای که بین این آموزش‌ها با پیامدهای شغلی حایز اهمیت مانند تعهد و خشنودی شغلی وجود دارد لزوم توجه به آموزش پرسنل پرستاری بیش از پیش آشکار می‌شود.

**واژه‌های کلیدی:** آموزش‌های ضمن خدمت، رضایت‌مندی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی / شهریور ۱۳۹۳؛ ۱۴(۶): ۴۹۵ تا ۵۰۶

### مقدمه

آموزش نیروی انسانی شاغل در حوزه‌های مراقبت‌های

پزشکی یک ضرورت است. گرچه صاحب‌نظران 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 جدی‌تر مورد توجه قرار گیرد (۱). آموزش کارکنان فرایند موقعیتیابی و پرورش کارکنان در محیط کار است. در

\* نویسنده مسؤؤل: بهناز خیری، کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روانشناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران. behnazkhayeri@yahoo.com  
سیده فاطمه مناجاتی، کارشناس پرستاری، دانشکده پرستاری مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. (fatemehmonajati@gmail.com)؛ علی مرادی، کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. moradi\_ali@med.mui.ac.ir

تاریخ دریافت مقاله: ۹۲/۱۰/۱۹، تاریخ اصلاحیه: ۹۲/۱۲/۱۱، تاریخ پذیرش: ۹۳/۵/۴

پنج مرحله ارزیابی نیازها، تنظیم اهداف، طرح‌ریزی آموزش، عرضه آموزش و ارزیابی آموزش است (۸). کرک پاتریک (Kirkpatrick) مدل ارزیابی آموزش را به چهار سطح واکنش، یادگیری، انتقال و نتایج تقسیم کرده است (۹).

از آنجا که عمدتاً آموزش‌های ضمن خدمت شامل تشریح ماموریت‌ها، اهداف و عملکرد بهینه در سازمان است، آگاهی یافتن از موارد مذکور باعث توجه بیشتر کارکنان نسبت به مسائل سازمانی شده و هر یک از آنان زمینه و انگیزه لازم در رشد و توسعه مسائل سازمانی را تقویت خواهند نمود. یکی از متغیرهایی که پیامد این فرآیند است، رفتار شهروندی سازمانی است. منظور از رفتار شهروندی سازمانی آن دسته از فعالیت‌های مرتبط با نقش افراد در سازمان است که فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل فرد انجام می‌شود و هر چند که سیستم پاداش رسمی این رفتارها را شناسایی نمی‌کند ولی برای عملکرد خوب سازمان مؤثر است (۱۰).

پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی در سازمان شامل افزایش همکاری و بهره‌وری مدیریتی، کاهش نیاز به تخصیص منابع کمیاب برای حفاظت از منابع سازمان و نظارت و کنترل بر اجرا 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 (۱۱).

اقدامات آموزشی سازمان‌ها بر تعهد سازمانی و خشنودی شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد (۱۲). تعهد سازمانی نگرشی است که انعکاس احساساتی همانند دلبستگی و وفاداری نسبت به اهداف سازمان است و کمبود آن باعث غیبت کارکنان، جابجایی، ایجاد هزینه‌های کاری، سرقت و نارضایتی شغلی می‌شود (۱۳). در ادبیات دو رویکرد برای تعریف تعهد سازمانی یافت می‌شود. در تعریف اول، تعهد

بسیاری از موارد این نوع آموزش با آموزشی که کارکنان جدید را برای شغلشان آماده می‌کند در ارتباط است (۲). آموزش منابع انسانی برای افزایش بهره‌وری و پیشرفت سازمان ضروری است. سازمان‌ها با سرمایه‌گذاری در توسعه منابع انسانی، دانش، مهارت، توانایی و نگرش کارکنان خود را برای مقابله با رقابت جهانی ارتقا می‌دهند (۳). عمده ترین هدف هر برنامه‌ی آموزش سازمانی آن است که در کارمندان، مجموعه‌ی جدیدی از دانش‌ها، مهارت‌ها و نگرش‌ها را جایگزین سازد. به دلیل اهمیت سازمان‌ها در برآورده ساختن نیازهای جامعه، متخصصان تأکید زیادی بر تداوم آموزش‌های ضمن خدمت دارند (۴). آموزش ارائه شده به کارکنان، از طریق دستیابی به مهارت‌های کنترل مؤثر تقاضاهای غیرمتعارف شغلشان می‌تواند به آنها در کاهش اضطراب و ناامیدی‌هایشان، کمک کند. فاصله‌ی زیاد بین مهارت‌های مورد نیاز کارمندان و مهارت‌هایی که آنها دارند موجب فقدان خشنودی شغلی و تمایل به ترک شغل آنان می‌شود (۵). تکل و چیپرو (Chiaburu & Tekleab) آموزش ضمن خدمت را طراحی مداخله‌ای برنامه‌ریزی شده برای افزایش عملکرد شغلی افراد می‌دانند (۱). آموزش ضمن خدمت فرصت بهبود و توسعه آموزش عملی<sup>۱</sup> مربی‌گری مشاوره و مدیریت مهارت‌ها با حمایت حرفه‌ای کارشناسان را فراهم می‌کند (۶).

برنامه‌های آموزش ضمن خدمت پرستاران تاکنون به اشکال مختلف در بیمارستان‌ها به اجرا درآمده است اما متأسفانه علی‌رغم سابقه طولانی اجرا برنامه‌های آموزش ضمن خدمت برای پرستاران نتوانسته‌ایم شاهد تأثیرات مثبت این آموزش‌ها بر پیامدهای شغلی آنان و در نهایت ارتقای کیفیت مراقبت‌های پرستاری باشیم به طوری که برنامه‌های آموزش ضمن خدمت پرستاران تنها پاسخگوی میزان کمی از نیازهای آموزشی آنان بوده و کیفیت ارائه برنامه‌ها در سطح ضعیف است (۷). برنامه آموزش سازمانی مؤثر شامل

برای آزمون ارتباط بین پیاده‌سازی آموزش در سازمان‌ها و تعهد سازمانی، نشان داد که ابعاد آموزش با سه جزء تعهد (عاطفی، هنجاری و مستمر) ارتباط دارد (۲۰). نتایج پژوهش دماوندی و الزامی نشان داد آموزش‌های ضمن خدمت معلمان بر توانمندی شغلی آنان تأثیر دارد و آن را افزایش می‌دهد (۲۱). نتایج پژوهش یغمایی سابق نشان داد که آموزش‌های ضمن خدمت بر مهارت‌های شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز تأثیر معنادار داشته است (۲۲). نتایج پژوهش ملکی و صانعی نشان داد که آموزش نظامی با چهار صفت شخصیتی تعادل هیجانی، برون‌گرایی، اعتماد به نفس و برتری جویی رابطه مثبت و با دو صفت شخصیتی اجتماعی بودن و کاهش میل به عصبی بودن افراد رابطه معنادار منفی داشت (۲۳).

در نظام آموزشی کارکنان دولت از جمله موضوعاتی که نقش محوری و تعیین‌کننده دارد موضوع دوره‌های آموزش ضمن خدمت است (۲۴). با توجه به اهمیت آموزش ضمن خدمت بر عملکرد کارکنان پرستاری (۷) در این پژوهش محققین به بررسی رابطه آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان پرستاری با پیامدهای شغلی: تعهد سازمانی، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند تا گامی در جهت حرکت کاربردی علم به سمت جلو در راستای دستیابی به نتایج و رفع مشکلات و تقویت نقاط قوت باشد.

### روش‌ها

این تحقیق توصیفی از نوع همبستگی و از نظر هدف کاربردی بود. مکان انجام پژوهش بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و بازه زمانی تحقیق در نیمه اول سال ۱۳۹۲ بود. جامعه آماری این پژوهش پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بود. از جامعه موردنظر منطبق با روش پیشنهادی استیونز (۲۵)؛

به عنوان هدف کارمندان برای کار مداوم در سازمان است. دومین تعریف نیز آن را به عنوان دل‌بستگی که بین افراد و سازمان وجود دارد تعریف می‌کند (۱۴). بالفور و وکسلر (Balfour & Whechler) در طبقه بندی خود سه نوع تعهد را با عنوان تعهد مبادله‌ای، تعهد همانندسازی شده و تعهد پیوستگی معرفی کرده‌اند. تعهد همانندسازی شده را تعهد پدیدآمده بر مبنای عضویت در سازمان معرفی کرده‌اند. در تعهد پیوستگی احساس نوعی تعهد بر مبنای پیوند و رابطه، به دلایل عقلانی و عاطفی مطرح می‌شود. تعهد مبادله‌ای نوعی پیوند هیجانی و دل‌بستگی عاطفی کارکنان به سازمان است (۱۵). رودن و کونین (Rowden & Conine) پیشنهاد کردند که آموزش سازمانی به عنوان ابزاری برای افزایش خشنودی شغلی قابل استفاده است (۱۶). رابینز (Robbins) رضایت شغلی را حاصل تفاوت میان تعداد پاداش‌هایی که فرد دریافت می‌کند با مقدار پاداشی که فکر می‌کند باید دریافت کند، می‌داند. شخصی که واجد سطح بالایی از رضایت شغلی است، نسبت به شغل خویش بازخوردی مثبت، اما شخص فاقد رضایت نسبت به شغلش بازخوردی منفی دارد (۱۷).

نتایج پژوهش بوریس و ساهینیدیس (Sahinidis & Bouris) نشان داد که بین ادراک کارمندان از اثربخش بودن آموزش و تعهد، خشنودی شغلی و انگیزش آنان رابطه معناداری وجود دارد (۵). نتایج پژوهش مایر و آلن (Meyer & Allen) نشان داد که اقدامات آموزشی که توسط سازمان‌ها به کار گرفته می‌شود می‌تواند اثر مستقیم یا غیر مستقیم بر روی انگیزش کارمندان و تعهد سازمانی آنها داشته باشد (۱۲). نتایج پژوهش تسای و همکاران (Tsai) نشان داد که متعهد کردن کارمندان به یادگیری، سطوح بالای خشنودی شغلی به همراه اثر مثبت در عملکرد را به همراه دارد (۱۸). بارتل (Bartel) در یک پژوهش زمینه‌یابی در صنایع تولیدی به ارتباط مثبتی بین پیاده‌سازی برنامه‌های آموزش کارکنان و بهره‌وری هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی دست یافت (۱۹). نتایج پژوهش احمد و باکر (Ahmad & Bakar)

مقیاس‌ها شامل تعهد همانندسازی شده، مبادله‌ای و پیوستگی است. به هر زیر مقیاس ۳ سؤال اختصاص داده شده است. پاسخ‌ها در طیف لیکرتی از بسیار مخالف تا بسیار موافق با نمره ۱ تا ۵ قرار می‌گیرند. نمره‌گذاری سؤالات ۳، ۶ و ۹ به صورت معکوس صورت می‌گیرد. حداقل نمره این پرسشنامه ۹ و حداکثر آن ۴۵ امتیاز است. اخباری و عریضی ضریب پایایی به روش آلفای کرونباخ  $0/78$  را برای تعهد کلی و برای زیر مقیاس‌های تعهد همانندسازی شده، تعهد پیوستگی و تعهد مبادله‌ای به ترتیب  $0/85$ ،  $0/76$  و  $0/70$  گزارش کردند (۲۶). دومین ابزار، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی بود که یک پرسشنامه ۱۶ سؤالی تعدیل شده است و توسط اسمیت و ارگان (Smitt & Organ) ساخته شده است. این پرسشنامه دارای ابعاد رفتار یاری کننده، وظیفه‌شناسی، اخلاق اجتماعی و ادب شغلی است. به هر بعد ۴ سؤال اختصاص داده شده و حداقل نمره هر بعد این پرسشنامه ۴ و حداکثر آن ۲۰ امتیاز است. پایایی این ابزار در پژوهش محبوبي‌منش  $0/85$  به دست آمده است. محتوای سؤالات این پرسشنامه نشان دهنده رفتار فرا نقشی و شهروندی است. مقیاس پاسخ‌دهی این پرسشنامه طیف لیکرتی از بسیار مخالف نمره ۱ تا بسیار موافق با نمره ۵ است. حداقل و حداکثر امتیاز کل این پرسشنامه ۱۶ و ۸۰ بود (۲۷). ۳- پرسشنامه رضایت شغلی عمومی: برای سنجش این متغیر از مقیاس ۳ سؤالی فیشمن و کامن (Fishman & Common) استفاده شد. این پرسشنامه رضایت شغلی را به صورت کلی مورد ارزیابی قرار می‌دهد و به بررسی ابعاد آن نمی‌پردازد. شرکت‌کنندگان میزان موافقت خود را با هر یک از ماده‌های پرسشنامه بر روی یک طیف لیکرتی ۵ درجه‌ای از بسیار مخالف با نمره ۱ تا بسیار موافق با نمره ۵، مشخص می‌کنند حداقل و حداکثر امتیاز این پرسشنامه به ترتیب ۳ و ۱۵ است. پایایی این ابزار در پژوهش پاژخ  $0/71$  به دست

مبنی بر در نظر گرفتن تعداد پانزده آزمودنی برای هر متغیر یا خرده متغیر تعداد ۱۳۵ آزمودنی مورد نیاز بود. در این تحقیق تعداد ۱۳۵ نفر به روش خوشه‌ای تصادفی چند مرحله‌ای انتخاب شدند. در مرحله نخست از سطح ده مرکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان چهار بیمارستان (الزهرا(س)، فیض، نور و علی اصغر و امین) به شیوه تصادفی ساده انتخاب، سپس از هر بیمارستان نیز به تصادفی ساده سه بخش به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. معیارهای ورود در این پژوهش مدرک تحصیلی کارشناس پرستاری، استخدام رسمی یا پیمانی، اشتغال در بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و داشتن بیش‌تر از ۸۰ ساعت آموزش ضمن خدمت در سال بود و معیارهای عدم ورود شامل طرحی بودن پرستاران و مامور بودن از استان‌های دیگر بود. ابزار این تحقیق شامل یک پرسشنامه محقق‌ساخته برای ارزیابی اثربخشی آموزش ضمن خدمت (در این پژوهش تنها آموزش‌های ضمن خدمت مد نظر بوده و آموزش‌های مداوم و مجازی در نظر گرفته نشد) و سه پرسشنامه استاندارد بود. پرسشنامه ارزیابی اثربخشی آموزش ضمن خدمت با توجه به اهداف، سؤالات و مبانی نظری و مطالعات انجام شده تهیه و تنظیم شد. این پرسشنامه ۲۰ سؤالی بوده و همه سؤالات بر اساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت طراحی شد. به گونه‌ای که به گزینه کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم به ترتیب امتیازات بین ۵ تا ۱۱ تعلق می‌گرفت حداقل نمره این پرسشنامه ۲۰ و حداکثر آن ۱۰۰ امتیاز بود و روایی آن توسط اخذ نظر پنج تن از صاحب‌نظران حوزه‌های مراقبت‌های پزشکی و مدیریتی به تأیید رسید. پایایی این پرسشنامه محقق‌ساخته به روش آلفای کرونباخ  $0/87$  محاسبه شد. سه پرسشنامه استاندارد شامل: ۱- پرسشنامه تعهد سازمانی بالفور و وکسلر که این پرسشنامه دارای ۹ سؤال و ۳ زیر مقیاس است. زیر

است. با این روش می‌توان برآوردی مدلی مفروض و اثرهای مستقیم و غیرمستقیم متغیرها را در آن بررسی کرد. این روش برآوردهایی از پارامترهای مدل (ضرایب مسیر و جملات خطا) و چندشاخص نیکویی برازش را اندازه می‌گیرد (۲۹).

### نتایج

از نظر متغیر جمعیت‌شناختی جنسیت، ۵۵/۲ درصد کارکنان زن و ۴۲/۲ درصد کارمندان مرد بودند. از نظر متغیر سن ۴۳/۸ درصد آنها بین ۲۰-۳۰ سال، ۳۵/۲ درصد بین ۳۰-۴۰ سال، ۲۰ درصد بیش‌تر از ۴۰ سال سن بودند. از نظر وضعیت تأهل ۲۹/۵ درصد کارکنان مجرد و مابقی متأهل بودند. در نهایت از نظر متغیر تعداد فرزندان ۵۰/۵ درصد بدون فرزند، ۲۰ درصد دارای یک فرزند، ۲۵/۷ درصد دارای دو فرزند و ۳/۹ درصد دارای سه و بیش‌تر فرزند بودند.

آمد (۲۸). روایی تمامی ابزارهای پژوهش به تأیید صاحب‌نظران مدیریتی رسیده است. جهت اجرای این پژوهش، پرسشنامه‌های مورد استفاده به صورت تصادفی بین پرستاران شاغل در بخش‌های انتخابی بیمارستان‌های الزهرا(س)، فیض، نور و علی اصغر و امین چس از طی مراحل قانونی و کسب مجوزهای لازم توزیع شد. در ابتدا از واحد‌های پژوهش جهت شرکت در مطالعه اجازه گرفته شد سپس اطلاعاتی در رابطه با اهداف پژوهش و نحوه پر کردن پرسشنامه‌ها ارائه و به آنان اطمینان داده شد که اطلاعات آنان کاملاً محرمانه خواهد ماند و در نهایت داده‌های به دست آمده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار Amos-16 و شاخص‌های توصیفی نظیر پراکندگی و میانگین و نیز روش تحلیل مسیر انجام شد. مدل یابی معادلات ساختاری، که تحلیل مسیر با متغیرهای مکنون نیز نامیده می‌شود، یک روش کاملاً رایج مورد استفاده در علوم رفتاری و اجتماعی به منظور نشان دادن روابط علی در داده‌های چند متغیری

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار نمرات متغیرهای آموزش ضمن خدمت، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

متغیر	زیر مقیاس	میانگین و انحراف استاندارد
آموزش ضمن خدمت (نمره کل ۱۰۰)	-	۶۷/۸±۹/۱۴
تعهد سازمانی (نمره کل ۴۵)	تعهد سازمانی کلی	۳۳/۶۰±۳/۳۱
	تعهد همانندسازی شده (نمره کل ۱۵)	۱۱/۲۲±۲/۴
	تعهد مبادله ای (نمره کل ۱۵)	۱۲/۲۱±۲/۴۴۸
	تعهد پیوستگی (نمره کل ۱۵)	۱۰/۱۷±۲/۰۹۷
رضایت شغلی (نمره کل ۱۵)	-	۹/۹±۰/۷۴۱
رفتار شهروندی سازمانی (نمره کل ۸۰)	رفتار شهروندی سازمانی کل (از ۸۰)	۶۱/۴۴±۴/۶۸
	رفتار یاری کننده (نمره کل ۲۰)	۱۶/۰۰±۲/۲۷۲
	وظیفه‌شناسی (نمره کل ۲۰)	۱۶/۶±۲/۸
	اخلاق اجتماعی (نمره کل ۲۰)	۱۴/۳۶±۲/۳۲
	ادب شغلی (نمره کل ۲۰)	۱۴/۴۸±۲/۲۸۸

ضمن خدمت بارضایت شغلی و تعهدسازمانی معنادار و دارای اثر مستقیم است. اما رابطه آموزش‌های ضمن خدمت بارفتار شهروندی سازمانی معنادار نبوده و ارتباطی وجود ندارد. مقدار مسیرهای ارتباطی با استفاده از مدل‌های ساختاری به دست آمده در جدول ۲ و شکل ۱ آورده شده است.

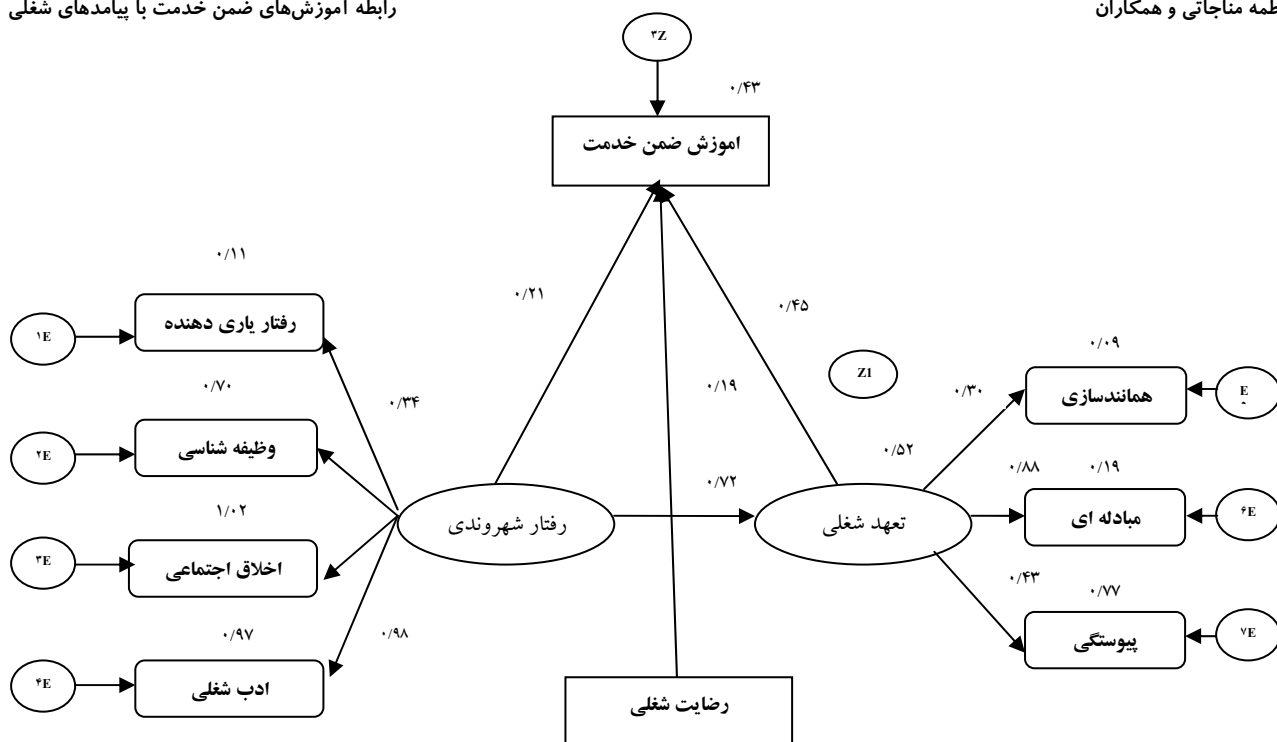
روابط بین متغیرهای تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی با آموزش بوسیله تجزیه و تحلیل چند متغیره بررسی و از مدل‌های تحلیل مسیر استفاده شد. برای تمام مسیرها ضریب اطمینان ۹۵٪ و سطح خطا ۵٪ لحاظ گردید. نتایج حاصل نشان می‌دهد رابطه بین آموزش‌های

جدول ۲: ضرایب رگرسیونی و رگرسیونی استاندارد، نسبت بحرانی و سطح معناداری برای متغیرهای تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بر روی کیفیت آموزش

روابط	ضریب رگرسیونی	ضریب رگرسیونی استاندارد	ضریب تعیین	نسبت بحرانی	سطح معناداری
آموزش ~ همانندسازی	۰/۱۳۰	۰/۱۳۶	۰/۰۱۸	۲/۸۳۳	۰/۰۰۲
مبادله‌ای ~ آموزش	۰/۱۸۹	۰/۱۹۷	۰/۰۲۹	۲/۱۶۷	۰/۰۱۱
پیوستگی ~ آموزش	۰/۳۲۸	۰/۳۹۷	۰/۱۵۸	۲/۰۶	۰/۰۰۱
اخلاق ~ آموزش	۱/۵۲۸	۰/۲۱۶	۰/۰۴۷	۲/۷۰	۰/۰۰۲
وظیفه‌شناسی ~ آموزش	۰/۴۹۳	۰/۰۵۸	۰/۰۰۴	۱/۰۵	۰/۲۴۷
یاری‌دهنده ~ آموزش	۰/۴۹۸	۰/۰۷۲	۰/۰۰۵	۲/۶۷	۰/۰۴۸
ادب ~ آموزش	۱/۴۶۷	۰/۲۱۰	۰/۰۴۴	۲/۷۰	۰/۰۴۳
رضایت شغلی ~ آموزش	۰/۳۴۸	۰/۱۹۴	۰/۰۳۸	۲/۳۶	۰/۰۱۸
رفتار شهروندی سازمانی ~ آموزش	۰/۴۹۸	۰/۲۱۴	۰/۰۴۶	۱/۱۶۰	۰/۲۴۵
تعهد سازمانی ~ آموزش	۰/۴۹۸	۰/۴۵۳	۰/۰۲۰۵	۲/۰۸	۰/۰۳۷

مقیاس‌های رفتار شهروندی وظیفه‌شناسی رابطه معناداری با آموزش ضمن خدمت ندارد. اما زیرمقیاس‌های دیگر از رفتار شهروندی رابطه معناداری با آموزش ضمن خدمت دارند. رضایت شغلی نیز در سطح اطمینان ۹۵٪ رابطه معنادار با آموزش ضمن خدمت دارد.

برای بررسی رابطه بین آموزش ضمن خدمت با تعهد سازمانی و زیرمقیاس‌های آن بنا به اطلاعات جدول ۲ می‌توان دریافت که (تعهد سازمانی  $\beta=0/498$ ، همانندسازی  $\beta=0/130$ ، مبادله‌ای  $\beta=0/189$  و پیوستگی  $\beta=0/328$ ) در سطح ۹۵٪ معنادار است. همچنین می‌توان دریافت که آموزش ضمن خدمت رابطه معناداری بارفتار شهروندی ندارد و از زیر



شکل ۱: مدل تحلیل مسیر معادله ساختاری براساس ضرایب رگرسیونی استاندارد شده

برآزش (مناسب بودن) مدل:

پس از معین شدن مدل، طرق متعددی برای برآورد نیکویی برآزش کلی مدل با داده‌های مشاهده شده وجود دارد. چندین شاخص برای سنجش برآزش مدل مورد استفاده قرار می‌گیرد. معمولاً برای تأیید مدل، استفاده از سه تا پنج شاخص کافی است. از این رو تناسب برآزش مدل حاضر، با شاخص‌های کای دو ( $X^2$ )، درجه آزادی (df) و میانگین مجذور خطاهای مدل (RMSEA) بررسی می‌شوند. قابل ذکر است که شاخص مناسب در نرم افزار Amos کای دو تقسیم بر درجه آزادی تعریف گردیده است و شاخص RMSEA، میانگین مجذور خطاهای مدل است. در این جا مقدار مجذور کای ۷۴/۷۵ و درجه آزادی برابر ۲۵ است. با توجه به شاخص‌های برآزندگی، به ویژه نسبت مجذور کای به درجه آزادی برابر ۲/۹۹ که باید مقداری بین ۲ و ۳ و نیز شاخص نیکویی برآزش GFI برابر ۰/۹۲۸ با مقدار قابل قبول نزدیک به یک، شاخص برآزندگی افزایشی (IFI) برابر ۰/۹۰۷ که باید مقداری نزدیک به یک و شاخص برآزندگی تطبیقی (CFI) برابر

۰/۹۰۶، با مقدار قابل قبول نزدیک به یک و در آخر ریشه خطای تقریب میانگین مجذورات (RMSEA) برابر ۰/۰۵۳ شده است که باید مقداری نزدیک به صفر داشته باشد، می‌توان نتیجه گرفت که مدل از برآزندگی مناسبی برخوردار است (۲۹ و ۳۰).

در این جا شاخص‌ها مدل مفهومی تحقیق را تأیید نموده و بیانگر تناسب مدل هستند و لذا مدل مورد استفاده از تناسب بالایی برخوردار است و نشان می‌دهد که ارتباط بین متغیرهای پژوهش بر مبنای چارچوب نظری صحیحی استوار بوده است.

بحث

در این پژوهش به بررسی رابطه بین آموزش ضمن خدمت پرسنل پرستاری شاغل در بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با تعهد سازمانی، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته می‌شود.

نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش ساهیندیس و بوریس (Bouris & Sahinidis) که نشان داد بین ادراک کارمندان از اثربخش بودن آموزش و تعهد شغلی و خشنودی شغلی رابطه معناداری وجود دارد (۵) همخوان است.

همچنین نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های مایر و آلن (Meyer & Allen) که نشان داد اقدامات آموزشی که توسط سازمان‌ها به کار گرفته می‌شود بر روی تعهد سازمانی کارکنان تأثیر دارد (۱۲)، با پژوهش احمد و باکر (Ahmad & Bakar) که حاکی از وجود رابطه بین برنامه‌های آموزشی کارکنان و تعهد سازمانی بود (۲۰) همخوان است. آموزش‌های ضمن خدمت همچنین می‌تواند منجر به سطوح بالای تعهد شغلی کارکنان شوند چرا که وقتی کارکنان ادراک می‌کنند که برای سازمانشان ارزش دارند و به آنان به عنوان بزرگ‌ترین سرمایه سازمان نگریسته می‌شود، قدردان رسیدگی و توجهات سازمان نسبت به خود هستند و آن را در سخت کار کردن و خشنودی از این که عضوی از سازمان هستند نشان می‌دهند. در واقع وقتی سازمان‌ها علی‌رغم هزینه‌های فراوان مقداری از بودجه خود را صرف آموزش و بهسازی کارکنانشان می‌کنند به کارکنان خود القا می‌کنند که برای مدیریت و سازمان دارای اهمیت هستند و بدین ترتیب تعهد کارکنان نسبت به سازمان افزایش می‌یابد که نتایج پژوهش حاضر و پژوهش‌های پیشین موید این ادعا هستند. نتایج پژوهش رودن و کونین (Rowden & Conine) مبنی بر وجود رابطه بین آموزش ضمن خدمت و خشنودی شغلی (۱۶) و پژوهش تسای (Tsai) و همکاران که نشان داد متعهد کردن کارمندان به یادگیری، سطوح بالای خشنودی شغلی را به همراه دارد (۱۸) نیز با این پژوهش همخوان است. در واقع آموزش ضمن خدمت از این نظر بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد که وجود فاصله زیاد بین مهارت‌های پرسنل و مهارت‌های مورد نیاز شغلشان موجب فقدان

بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش میانگین نمره آموزش ضمن خدمت پرسنل پرستاری شاغل در بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بالاتر از متوسط است. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که از بین ابعاد تعهد سازمانی، تعهد مبادله‌ای بالاترین امتیاز و تعهد پیوستگی کم‌ترین امتیاز را داشتند. میزان تعهد مبادله‌ای و تعهد پیوستگی پرسنل پرستاری شاغل در بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بالاتر از متوسط بود. نتایج این پژوهش نشان داد که از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و وظیفه‌شناسی (کار و تلاش فراتر از الزامات سازمان) دارای بیش‌ترین امتیاز و اخلاق اجتماعی (حاکی از مشارکت فعال و مسؤولانه افراد در حین انجام وظیفه و به طور کلی حساسیت بالا نسبت به حیات سازمان و کارهایی که موجب افزایش وجهه سازمان می‌شود) دارای کم‌ترین امتیاز است. میانگین نمره رضایت شغلی پرسنل پرستاری شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بالاتر از متوسط بود.

نتایج این پژوهش حاکی از آن است که بین آموزش ضمن خدمت پرسنل پرستاری شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با رضایت شغلی و تعهدسازمانی رابطه معنادار وجود دارد. در واقع سازمان‌ها با سرمایه‌گذاری در آموزش کارکنان خود به آنان کمک می‌کنند تا دانش و مهارت‌های خود را برای انجام هر چه بهتر وظایف خود ارتقا دهند و وجود فاصله بین مهارت‌های مورد نیاز شغلی با مهارت‌های فرد موجب فقدان خشنودی شغلی کارکنان می‌شود. بنابراین زمانی که سازمان برای تجهیز کارکنانش هزینه‌های هنگفتی صرف می‌کند، به کارکنانش القا می‌شود که برای سازمان دارای اهمیت هستند و این موجب بهبود تعهد سازمانی کارکنان می‌شود. اما در این پژوهش بین آموزش ضمن خدمت با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود نداشت.



در پژوهش‌های پیشین در سایر کشورها رابطه بین آموزش ضمن خدمت کارکنان با پیامدهای شغلی، رضایت و تعهد سازمانی بررسی شده بود. وجه برتری این پژوهش نسبت به تحقیقات مشابه در نظر گرفتن متغیر رفتار شهروندی سازمانی در این رابطه است که پژوهشگر در تحقیقات داخلی و خارجی، پژوهشی که به طور هم‌زمان هر چهار متغیر آموزش ضمن خدمت، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را در پرسنل پرستاری، سنجیده باشد را نیافت.

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود، نیازسنجی دوره‌های آموزش ضمن خدمت مورد نیاز پرستاران به صورت فردی و سازمانی انجام شود، عدم تداخل زمان برگزاری کلاس‌های آموزشی با شیفت کاری پرستاران و این که این دوره‌ها در دو نوبت برگزار شود تا پرسنل با آرامش خاطر در کلاس‌ها حاضر شوند، فرهنگ‌سازی بیشتر در خصوص نهادینه نمودن اهمیت آموزش ضمن خدمت انجام شود تا پرسنل صرفاً جهت کسب امتیاز در این دوره‌ها شرکت نکنند. دوره‌های آموزش ضمن خدمت ارائه شده جهت تعیین میزان اثربخشی آن در ارتقای عملکرد پرسنل ارزیابی شود. مدیران ارشد بیمارستان در مورد رابطه آموزش ضمن خدمت با پیامدهای شغلی پرسنل توجیه کردند.

### نتیجه‌گیری

باتوجه به نقش کلیدی پرستاران در نظام سلامت و با عنایت به اینکه این نقش در صورت وجود صلاحیت حرفه‌ای پرستاران به خوبی ایفا شده و برای حفظ، ارتقا و تداوم این صلاحیت نیاز به آموزش ضمن خدمت است، تبیین اهمیت آموزش ضمن خدمت پرستاران می‌تواند به مدیران، برنامه‌ریزان و مجریان آموزش در طراحی و اجرای آموزش ضمن خدمت اثربخش کمک نموده و دست یابی بیشتر و سهل‌تر اهداف آموزش را که بهبود و ارتقای عملکرد پرستاران است فراهم آورد. نتایج این

خشنودی شغلی آنان می‌شود و آموزش‌های ضمن خدمت بر خشنودی شغلی پرسنل از طریق کم کردن این فاصله تأثیر می‌گذارد. در واقع به دلیل تغییرات مداوم و سریعی که امروزه بر سازمان‌ها تأثیرگذار هستند، کارکنان دچار اضطراب و نگرانی‌های فزاینده در ارتباط با شغلشان هستند و آموزش‌های ضمن خدمت به کارکنان کمک می‌کند تا از مهارت‌ها و تخصص‌های لازم برای انجام وظایفشان هر چه بیشتر بهره‌مند گردند. نتایج پژوهش حاضر و دیگر پژوهش‌ها مبنی بر وجود رابطه بین آموزش ضمن خدمت کارکنان با خشنودی شغلی موید ادعای پژوهشگر است. رودن و کونین (Rowden & Conine) نیز در پژوهش خود بیان کرده‌اند که می‌توان از آموزش‌های ضمن خدمت به عنوان ابزاری برای افزایش خشنودی شغلی کارکنان استفاده کرد (۱۶).

در پژوهش حاضر آموزش ضمن خدمت رابطه معناداری با رفتار شهروندی نداشت در واقع همه زیر مقیاس‌های رفتار شهروندی سازمانی به جز زیر مقیاس وظیفه‌شناسی با آموزش رابطه معنادار داشت. نتایج پژوهش حاج کرمی و طربسا نشان داد بین اقدامات منابع انسانی از جمله آموزش ضمن خدمت با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد (۳۱)، که این نتیجه تا حدودی با نتایج پژوهش حاضر هم‌سوی بود.

در هر پژوهش متغیرهایی وجود دارد که عملاً از کنترل محقق خارج بوده و پژوهشگران را با محدودیت‌هایی روبرو می‌کند، پژوهش حاضر هم از این قاعده مستثنی نبود، دو مورد از آنها عبارتند از: معمولاً بین آن چه افراد باور دارند و آنچه که ابراز می‌کنند تفاوت‌هایی وجود دارد و در برخی مواقع افراد به دلیل محافظه کاری از اظهار نظر واقعی خودداری می‌کنند و این مسئله می‌تواند موجب کاهش دقت نتایج پژوهش شود؛ به دلیل زیاد بودن تعداد سؤالات پرسشنامه این امکان وجود داشته است که آزمودنی‌ها به دلیل خستگی به طور دقیق به سؤالات پاسخ ندادند باشند.

### قدردانی

نویسندگان مقاله بر خود لازم می‌دانند تا مراتب سپاس خود را از اساتید محترم و کلیه پرستاران شرکت کننده در این پژوهش که با سعه صدر در تکمیل پرسشنامه‌های این پژوهش محققان را یاری کردند اعلام نمایند.

پژوهش همچنین نشان می‌دهد که ادراک پرستاران از اثربخش و مفید بودن برنامه آموزشی، حائز اهمیت است و آموزش‌های ضمن خدمت پرسنل پرستاری رابطه معناداری با پیامدهای شغلی مثل خشنودی شغلی و تعهد سازمانی ایشان دارد.

### منابع

1. Karimi S, Javadi M, Yaghoobi M, Fathalizadeh S, Molaie M. [Needs Assessment of Continuing Professional Education of Health Care Management graduate, working in Isfahan university of medical sciences and related health center]. *Health Information Management*. 2011; 8(1): 65-74. [Persian]
2. What Is Personnel Training? [Cited 2014 August 11] Available from: <http://www.wisegeek.com/what-is-personnel-training.htm>.
3. Chiaburu DS, TekleabAG. Individual and contextual influences on multiple dimensions of training effectiveness. *Journal of European Industrial Training*. 2005; 29(8): 604-26.
4. TaiWT. Effects of Training Framing, General Self-Efficacy and Training Motivation on Trainees Training Effectiveness. *Personnel Review*. 2006;35(1):51-65.
5. Sahinidis SA, Bouris J. Employee perceived training effectiveness relationship to employee attitudes. *Journal of European Industrial Training*. 2008;32(1): 63-76.
6. In-Service training for teachers and other educational staff (IST). [Cited 2014 August 11] Available from: <http://www.cmepius.si/en/llp-in-slovenia/comenius/in-service-training-for-teachers-and-other-educational-staff-ist.aspx>.
7. EmamzadehGhasemiH, VanakiZ, 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. [Persian]
8. MohamadiSh(translator). *Industrial and organizational psychology: research and practice*. SpectorAPE (author). Tehran:Arasbaran;2007. [Persian]
9. Bhatti MA, KaurS. The role of individual and training design factors on training transfer. *Journal of European Industrial Training*. 2010; 34(7): 656-672.
10. Cohen A, Koly Y. Professionalism and organizational citizenship behavior: an empirical examination among Israeli nurses. *Journal of managerial psychology*. 2004;19(4):386-405.
11. PodsakoffPM, MackenzieSB, PaineJB. Organizational citizenship behaviors: a Critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*. 2000;26(3):513-563.
12. Meyer JP, Allen NJ. A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. 1991; 1(1): 61-89.
13. Cohen A, Freuned A. A longitudinal analysis of the relationship between multiple commitments and withdrawal cognitions. *Journal of management*. 2005; 21:329-351.
14. JuramilloF, MulkiJP, Marshall GW. A meta analysis of the relationship between organizational commitment and salesperson job performance: 25 years of search organizational commitment. *Journal of Business research*. 2005;58(6):705-714.
15. Balfour DL, Whechler B. Organizational commitment: Antecedents and outcomes in of public organization. *Public productivity management review*. 1996;19(3):256-277.
16. Rowden RW, ConineCT. The impact of workplace learning and job satisfaction in small US commercial banks. *Journal of workplace Learning*. 2005; 17(4): 215-30.
17. Robbins SP. *Organizational behavior*. New Jersey: Prentice Hall International; 2001.
18. 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*. 2007; 42(2): 157-69.
19. BartelAP. Productivity gains for the implementation of employee training programs. *industrial Relations*. 1994; 33(4): 411-28.

20. Ahmad ZK, Bakar RA. The association between training and organizational commitment among the white-collar workers in Malaysia. *International Journal of Training and Development*. 2003; 7(3): 166-85.
21. 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) :229-238. [Persian]
22. Yaghmaeisabegh M. [Tasireamouzeshezemnekhedmat bar moharathayeshogliyekarkonaneketabkhanehayemoumiyeshahretabriz]. *Quarterly Journal of Epistemology*. 2012; 5(17):105-116. [Persian]
23. Maleki B, SaneiS, Borhani H, Ghavami A. [Effect of military training on personality of military students]. *Journal of Military Medicine*. 2012; 13(4):195-200. [Persian]
24. SaeedirezvaniM, Bynqy T. [barrasiyemizaneasarbakhshiyeamouzeshhayezemnekhedmatekarkonanebonyadeshahideenghelabeeslami]. *Daneshvare rafter*. 2008;10(29): 69-84. [Persian]
25. Farahani H, Oreizi HR. [Raveshhayepishrafteyepazoheshdaroulumeensani(Rouykardikarbordi)]. 2<sup>nd</sup>ed. Isfahan:Jahadedaneshgahivahede Isfahan; 2009. [Persian]
26. Ekhbari M, Oreizi H, Alavi K. [Rabeteyetaahodesazemanivaabadeanbataahodeherfaeidarbaynekarikonanepalayeshgahe Isfahan]. *Faslnameyemodiriyatemanabeeensanidar senate naft*. 2010; 4(12): 129-157. [Persian]
27. MahbobimaneshF. [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][dissertation]. Isfahan:University of Isfahan. 2011. [Persian]
28. 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][dissertation]. Isfahan: University of Isfahan. 2011. [Persian]
29. McDonald RP, Ho MH. Principles and Practice in Reporting Statistical Equation Analyses. *Psychol Methods*. 2002;7(1):64-82.
30. Ghasemi V. [model saziyemoadeleyesakhtaridarpazoheshhayeejtemaeibakarbordeAmos Graphics]. 2<sup>nd</sup> ed. Tehran: Jameeshenasan;2013. [Persian]
31. Haj Karami A, TabarsaG, Rahimi F. [the effectiveness of human resource practices on organizational citizenship behavior the moderate role of organizational commitment]. *Sterategic Management Thought*. 2008; 2(1):103-123. [Persian]

# The Relationship between In-Service Training for Nursing Staff Working in Isfahan Medical Sciences University Hospitals and Occupational Outcomes: Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior

Seyede Fatemeh Monajati<sup>1</sup>, Ali Moradi<sup>2</sup>, Behnaz Khayeri<sup>\*3</sup>

## Abstract

**Introduction:** According to the increasing development of information technology and unprecedented growth in health management information, training and improvement of human resources working in the field of health care is a necessity. Therefore, this study was conducted to identify the relationship between the in-service training of nursing staff working in hospitals affiliated to Isfahan University of Medical Sciences and occupational outcomes including organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior.

**Methods:** We conducted this correlational descriptive study in year 2013 on a statistical population of nurses working in hospitals affiliated to Isfahan University of Medical Sciences. In this study, 135 subjects were selected through cluster random sampling method. The data collection instruments included a researcher-made questionnaire for evaluation of in-service training effectiveness, a questionnaire for organizational citizenship behavior, the questionnaire of general job satisfaction, as well as Whechler and Balfour's questionnaire of organizational commitment. We analyzed the data using descriptive statistics as well as path analysis.

**Results:** The results showed that there was a significant relationship between in-service training of nursing staff with organizational commitment ( $r=0.453$ ,  $\beta=0.498$ ,  $P=0.037$ ) and job satisfaction ( $r=0.194$ ,  $\beta=0.348$ ,  $P=0.018$ ). However the relationship between in-service training with organization citizenship behavior was not significant and there is no relationship.

**Conclusion:** According to the importance of qualified performance by nurses in the health system that seeks to ensure effective training, and the relationship between this training with occupational outcomes including organizational commitment and job satisfaction, paying attention to the training of nurses is more evident.

**Keywords:** In-service training, job satisfaction, organizational citizenship behavior, organizational commitment.

## Addresses:

<sup>1</sup>BS, Nursing, School of Nursing and Midwifery, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. Email: fatemehmonajati@gmail.com

<sup>2</sup>MA, Educational Management, Faculty of Medicine, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. Email: moradi\_ali@med.mui.ac.ir

<sup>3</sup>(✉) M.A. in Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Psychology, Isfahan University, Isfahan, Iran. Email: behnazkhayeri@yahoo.com