

# بررسی جوّ سازمانی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران

حسین درگاهی<sup>۱</sup> / سید محمد مهدی موسوی<sup>۲</sup> / گلسا شهبام<sup>۳</sup> / اکرم مولایی زاده<sup>۴</sup>

چکیده

**مقدمه:** هر سازمان از جمله بیمارستان، دارای جوّ سازمانی خاصی است که اگر همساز با باورهای کارکنان خود نباشد، موجب ناکارآمدی سازمان خواهد شد. لذا، این پژوهش با هدف بررسی جوّ سازمانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام گرفته است.

**روش کار:** این مطالعه به صورت توصیفی - تحلیلی در خصوص تعداد ۵۰۰ نفر از کارکنان بیمارستان‌های عمومی آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه جوّ سازمانی لایل ساسمن و سام دیپ بود. تعداد ۳۵۴ نفر پرسشنامه مورد نظر را تکمیل کردند و عودت دادند. از نرم افزار SPSS برای جمع آوری و توصیف اطلاعات و از آزمون‌های Duncan, Anova, T برای تحلیل اطلاعات به دست آمده استفاده شد.

**یافته‌ها:** کمتر از نیمی از کارکنان اعتقاد داشتند که جوّ سازمانی در بیمارستان‌های مورد مطالعه مطلوب است. هم چنین، جوّ سازمانی این بیمارستان‌ها با سن ( $P = 0.10$ )، با وضعیت استخدامی ( $P = 0.012$ ) و با نوع شغل کارکنان ( $P = 0.007$ )، دارای ارتباط معنی داری بود.

**نتیجه گیری:** اکثریت کارکنان با جوّ سازمانی موجود در بیمارستان‌های مورد مطالعه موافق نیستند. لذا مدیران این بیمارستان‌ها باید با ایجاد نظام پاداش کارآمد و شفاف کردن رویه‌های سازمانی و تغییر دیدگاه کارکنان، جوّ سازمانی این سازمان‌ها را از حالت نامطلوب به مطلوب تغییر دهند.

**کلیدواژه‌ها:** جوّ سازمانی، بیمارستان، دیدگاه کارکنان، دانشگاه علوم پزشکی تهران

• وصول مقاله: ۹۰/۹/۲۶ • اصلاح نهایی: ۹۱/۴/۱۹ • پذیرش نهایی: ۹۱/۸/۲۴

۱. دانشیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران؛ نویسنده مسئول (hdargahi@sina.tums.ac.ir)

۲. مربی گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

۳. کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

۴. کارشناس مدیریت، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

## مقدمه

سازمان‌ها با شاخص‌هایی قابل شناسایی و مقایسه هستند و از طریق این معیارها و شاخص‌هاست که می‌توان به سلامت و پویایی سازمان پی برد. یکی از مهمترین این شاخص‌ها جو سازمانی نام دارد. [۱] جو سازمانی، مجموعه ویژگی‌هایی است که یک سازمان را توصیف می‌کند و آن را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌سازد و تقریباً در طول زمان پایدار است و رفتار افراد در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. جو سازمانی، درک کارکنان از محیطی است که در آن مشغول به کار هستند [۲] و به نوعی درک کارکنان از سازمان خود، جو سازمانی آن را شکل می‌دهد. [۳] جو سازمانی را یکی از عوامل عمده مؤثر در عملکرد سازمان‌ها می‌دانند که نفوذ بسیاری در عملکرد منابع انسانی دارد. در حقیقت، جو سازمانی میزان برآورده شدن خواسته‌های افراد را در سازمان می‌سنجد. [۴]

نتایج پژوهش‌های لیمن نشان می‌دهد که خط مشی‌ها، برنامه‌ها و وضعیت مالی هیچکدام به تنهایی سازمان را به محیطی مناسب برای کار کردن تبدیل نمی‌کنند، بلکه آنچه از سازمان، یک محیط کار ایده آل و مطلوب می‌سازد، احساس کارکنان نسبت به محیط کار یعنی همان جو سازمان است. [۵] هر سازمانی می‌تواند جو خاصی را دارا باشد که اگر همساز با اهداف، نقش‌ها و انتظارات کارکنان خود نباشد، می‌تواند مشکل ساز و باعث بهره‌وری پائین سازمان شود [۶] جو سازمانی نامناسب می‌تواند منبع عمده فشارهای روانی باشد که اگر این فشارها در سازمان بیش از حد باشد، همچون آفتی نیروی انسانی سازمان را تحلیل می‌دهد، اهداف سازمانی را تهدید می‌کند و به کاهش کیفیت عملکرد فرد منجر می‌شود. در جو سازمانی مطلوب، کارکنان از رضایت شغلی قابل توجهی برخوردارند و برای غلبه بر مشکلات، انگیزه کافی را دارا می‌باشند. همچنین، در این شرایط، آن‌ها دارای نیروی محرکه لازم برای نظم و ترتیب دادن به کارها و حفظ تحرک سازمان هستند. علاوه بر این، کارکنان در جو سازمانی مطلوب به همکاری با سازمان خود افتخار و به خوبی با یکدیگر همکاری می‌کنند و امور سازمان را تمام و کمال انجام می‌دهند. [۸،۷] هم چنین، در فضای آرام و عاری از فشار

روانی، کارایی، اثربخشی و بهره‌وری کارکنان بالا می‌رود که در نهایت به خلاقیت آن‌ها منجر خواهد شد. [۹، ۱۰] دیویس معتقد است که جو سازمانی می‌تواند بر انگیزه‌های ضعیف کارکنان در مشارکت سازمانی که به دلیل اعطاء پاداش بدون استحقاق لازم یا نامشخص بودن اهداف سازمانی به وجود می‌آید، غلبه کند که در نتیجه، با رفع این عوامل بهره‌وری شغلی افزایش خواهد یافت. [۱۱]

در بسیاری از پژوهش‌های مرتبط آمده است که جو سازمانی تأثیر قابل توجهی بر رفتار سازمانی به خصوص در حوزه عملکردی دارد. از آنجا که جو سازمانی در همه ابعاد و جای جای سازمان جریان دارد، بنابراین ضمن تأثیرگذاری در سلوک و حالت اعضاء سازمان، رفتار سازمانی را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد که این تأثیرات به نوبه خود می‌تواند موجب تقویت یا تضعیف انگیزش شود که در هر صورت در عملکرد نیروی انسانی مؤثر خواهد بود. [۱۲]

جو سازمانی، الگویی ساده و آسان برای درک و آگاهی از موقعیت در اختیار مدیران قرار می‌دهد تا با استفاده از آن بتوانند از اندازه پیشرفت کار آگاه شوند و نوع جو سازمانی را که برای کارکرد بالا لازم می‌دانند تعیین کنند. مدیران با دگرگون کردن فضای سازمانی می‌توانند بر انگیزش کارکنان اثر بگذارند و به نوبه خود در عملکرد آنان دگرگونی پدید آورند. همچنین باید به برنامه‌هایی فکر کنند که هم اهداف سازمان و هم اهداف کارکنان را هم سو نمایند تا کارکنان فراتر از آنچه در شرح شغل آنان آمده است در شغل خود مشارکت فعال داشته باشند. [۱۳]

در مطالعات مختلف، ابعاد متفاوتی از جو سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. ساسمن و دیپ، پنج بعد از جو سازمانی را ارائه کردند که عبارت است از وضوح و روشنی اهداف، وضوح و روشنی نقش، رضایت از پاداش، توافق بر رویه‌های کاری و اثر بخشی ارتباطات. [۷، ۱۱]

یکی از مهمترین حوزه‌های توسعه پایدار سلامتی در جوامع بشری، بخش بهداشت و درمان است که ارتباط مستقیمی با سلامت انسان‌ها داشته و وظیفه خطیر حفظ و اعاده سلامتی به جامعه انسانی را بر عهده دارد. [۱۴] بیمارستان نیز یکی از

سوال) از پرسشنامه جوّ سازمانی لایل ساسمن و سام دیپ (۱۹۸۹) استفاده شد که دارای پنج بعد (وضوح و روشنی اهداف، وضوح و روشنی نقش، رضایت از پاداش، رضایت و توافق بر روی رویه‌ها و اثربخشی ارتباطات) می‌باشد. [۱۷] برای سنجش هر یک از ابعاد پنجگانه، تعداد چهار سؤال توصیفی تدوین شد و برای پاسخگویی از مقیاس لیکرت پنج درجه ای (کاملاً مخالف، مخالف، بی نظر، موافق، کاملاً موافق) استفاده گردید. امتیاز هر سؤال بین صفر تا چهار تعیین شد. کسب نمره بالا در آزمون به منزله رضایت فرد از جوّ سازمانی قلمداد شد. روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات ۱۳ نفر از صاحب نظران و افراد مجرب در زمینه مدیریت منابع انسانی و مدیریت اجرایی بیمارستان‌ها که از آن‌ها خواسته شد ارتباط هر یک از سئوالات پرسشنامه با یکدیگر و با ساختار آن و همچنین چارچوب و شفافیت سئوالات را مورد بررسی قرار دهند، به تأیید رسید. برای تعیین پایایی پرسشنامه یعنی اندازه گیری انسجام داخلی آزمون، پرسشنامه مزبور قبل از انجام آزمون اصلی، به صورت یک مطالعه موردی در اختیار تعداد ۵۰ نفر از کارکنان بیمارستان‌های مورد مطالعه که جزو نمونه پژوهش نبودند، قرار گرفت و نتایج حاصل شده با نتایج به دست آمده از پژوهش اصلی با استفاده از روش آزمون - بازآزمون مورد مقایسه قرار گرفت و ضریب آلفا کرونباخ به طور کلی برابر ۹۱ درصد و برای هر یک از ابعاد جوّ سازمانی یعنی وضوح و روشنی اهداف، وضوح و روشنی نقش، رضایت از پاداش، توافق بر رویه‌ها و اثر بخشی ارتباطات به ترتیب برابر ۷۲ درصد، ۷۶ درصد، ۷۳ درصد، ۸۱ درصد و ۵۶ درصد به دست آمد. این پرسشنامه در بین افرادی که به عنوان نمونه به طور تصادفی انتخاب شده بودند توسط پرسشگران به صورت حضوری توزیع و از آن‌ها تقاضا شد که شخصاً آن را در محیط کار خود تکمیل کنند و تا پایان وقت اداری یا حداکثر تا روز بعد آن را تحویل دهند. در این تحقیق ضریب پاسخ دهی به پرسشنامه‌ها برابر با ۷۰ درصد گزارش شد. یعنی از ۵۰۰ عدد پرسشنامه‌هایی که بین حجم نمونه (۵۰۰ نفر) توزیع گردید، تعداد ۳۵۴ عدد پاسخنامه تکمیل شده و عودت داده شد. پس از جمع آوری پرسشنامه‌ها، از نرم افزار SPSS برای

مهمترین اجزاء شبکه بهداشت و درمان و به نوعی مرکز ثقل آن است. امروزه اداره امور بیمارستان‌ها به نحو اثربخش، یکی از چالش‌های اساسی سیستم بهداشت و درمان هر کشور به شمار می‌رود. [۱۵] در سازمان‌های رقابتی امروز، تنها سازمان‌هایی قادر به ادامه حیات هستند که به کارکنان خود اهمیت می‌دهند و این کارکنان نیز باید از جوّ سازمانی آن درک و آگاهی کافی داشته باشند که بسیار حائز اهمیت خواهد بود. [۱۶] در محیط حساس و متفاوت بیمارستان، جوّ سازمانی مطلوب بر بسیاری از رفتارهای کارکنان در جهت نائل شدن به اهداف سازمانی تاثیر به سزایی دارد. [۷] با توجه به مطالب پیشگفت، این پژوهش با هدف تعیین جوّ سازمانی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران از دیدگاه کارکنان این بیمارستان‌ها انجام شده است.

## روش کار

این پژوهش یک مطالعه پیمایشی از نوع توصیفی - تحلیلی می‌باشد که در طول سال‌های ۱۳۸۸ تا ۱۳۸۹ انجام شد. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان بخش‌های بالینی شامل پرستاران و پزشکان، بخش‌های پشتیبانی شامل کارگرنی، دبیرخانه، حسابداری، بایگانی، انبار و تدارکات و بخش‌های پاراکلینیکی شامل آزمایشگاه بالینی، رادیولوژی، داروخانه، توانبخشی، مدارک پزشکی و مددکاری اجتماعی کلیه بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران برابر با ۷۲۹۸ نفر تشکیل می‌دادند. نمونه آماری براساس استنباط بزرگ نمونه‌ای انتخاب شد. بدین معنی که بیمارستان‌ها براساس تعداد کارکنان به سه گروه بزرگ (بیشتر از ۱۰۰۰ نفر)، متوسط (بین ۴۰۰ تا ۱۰۰۰ نفر)، کوچک (کمتر از ۴۰۰ نفر) تقسیم شدند و سپس برای بیمارستان‌های بزرگ نمونه ۵۰ تایی، بیمارستان‌های متوسط نمونه ۴۰ تایی و برای بیمارستان‌های کوچک نمونه ۳۰ تایی به صورت تصادفی تعیین شد که در مجموع نمونه پژوهش برابر تعداد ۵۰۰ نفر به دست آمد. ابزار جمع آوری داده‌ها شامل پرسشنامه‌ای دو قسمتی حاوی ۲۷ سؤال بود که قسمت اول پرسشنامه (هفت سؤال) مربوط به مشخصات دموگرافیک فرد پاسخ دهنده و در قسمت دوم (۲۰

به فعالیت بودند. بیشترین درصد (۶۰٫۲۸ درصد) در گروه سنی ۲۵-۳۰ سال و کمترین آن (۲ درصد) در گروه سنی ۵۰-۵۵ سال قرار داشتند. ۱٫۳۶ افراد دارای سابقه کار ۰-۵ سال و ۶٫۳ نیز سابقه کاری بین ۲۵-۳۰ سال داشتند. بیشترین درصد افراد (۱٫۶۴ درصد) متأهل بودند. بیشترین درصد پاسخ دهندگان (۸٫۳۸ درصد) رسمی و کمترین آن‌ها (۹٫۱۴ درصد) به صورت طرح نیروی انسانی مشغول به کار بودند. بیشترین درصد افراد (۷٫۶۶ درصد) دارای مدرک کارشناسی و کمترین آن‌ها (۵٫۱ درصد) دارای مدرک دکترا بودند.

جداول توصیفی و از آزمون‌های پارامتریک مانند آزمون T یک نمونه‌ای، دونمونه‌ای مستقل، ANOVA و DUNCAN برای جداول تحلیلی استفاده شد. شایان ذکر است که تحقیق مزبور مورد تأیید کمیته اخلاق پزشکی دانشگاه قرار گرفت، زیرا موافقت پاسخ دهندگان به طور شفاهی توسط پرسشگران اخذ شده بود.

### یافته‌ها

بیشترین درصد افراد مورد مطالعه (۴۸۱ درصد) مؤنث بودند. بیشترین درصد افراد (۹۰٫۴۲ درصد) در بخش‌های بالینی و کمترین آن‌ها (۴۰٫۲۵ درصد) در بخش‌های پاراکلینیکی مشغول

جدول ۱: توزیع فراوانی دیدگاه کارکنان در خصوص ابعاد جو سازمانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران

ردیف	فراوانی	خیلی کم				متوسط				زیاد				کل
		بسیار کم	کم	خیلی کم	متوسط	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	بسیار زیاد					
۱	وضوح و روشنی اهداف سازمانی	۲۹	۲۸	۷۰	۸۰	۱۱۴	۱۱۳	۹۰	۲۸	۹۰	۲۸	۹۰	۳۵۴	۱۰۰
۲	وضوح و روشنی نقش‌ها	۱۷	۸۰	۴۴	۴۰	۷۷	۸۰	۱۵۰	۶۶	۴۰	۶۶	۶۰	۳۵۴	۱۰۰
۳	رضایت از پاداش	۴۶	۱۳	۸۱	۹۰	۱۲۰	۹۰	۹۰	۱۷	۴۰	۱۷	۸۰	۳۵۴	۱۰۰
۴	توافق بر رویه‌ها	۳۹	۱۱	۸۹	۱۰۰	۱۲۱	۸۶	۱۰۰	۱۹	۴۰	۱۹	۴۰	۳۵۴	۱۰۰
۵	اثربخشی ارتباطات	۳	۸	۲۱	۹۰	۹۹	۲۸	۱۸۵	۴۶	۳۰	۴۶	۱۳	۳۵۴	۱۰۰

خیلی زیاد است. اگر چه حدود ۶۰ درصد کارکنان نیز معتقد بودند که میزان اثربخشی ارتباطات سازمانی در بیمارستان‌های مورد مطالعه زیاد و خیلی زیاد است. با استفاده از آزمون T یک نمونه‌ای و دو نمونه‌ای مستقل، ANOVA و DUNCAN اطلاعات دموگرافیک با هر یک از ابعاد جو سازمانی در بیمارستان‌های مورد مطالعه تحت بررسی قرار گرفت. در نتیجه مشخص شد که بین میزان سن کارکنان با وضوح و روشنی اهداف سازمانی ( $P = ۰۰۴۰$ )، با وضوح و روشنی نقش کارکنان در سازمان ( $P = ۰۰۱۰$ )، با رضایت از پاداش داده شده

همانگونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، حدود ۴۰ درصد از کارکنان اعتقاد داشتند که وضوح و روشنی اهداف سازمانی در بیمارستان‌های عمومی آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران زیاد و خیلی زیاد است. همچنین، حدود ۶۰ درصد از کارکنان نیز اعتقاد داشتند که میزان وضوح و روشنی نقش کارکنان در این بیمارستان‌ها زیاد و خیلی زیاد است. از سوی دیگر، فقط یک سوم کارکنان از پاداش ارائه شده در حد زیاد و خیلی زیاد رضایت داشتند و فقط ۳۰ درصد آن‌ها نیز اعتقاد داشتند که میزان توافق بر رویه‌های سازمانی زیاد و

سازمان افزایش می‌یابد. در واقع، در شرایطی که از کارکنان حمایت شود، آن‌ها فرصت یادگیری پیدا می‌کنند و این باعث توانمندی آن‌ها می‌شود. [۲]

نتایج پژوهش پاترسون و همکاران نشان داد که بین جوّ سازمانی بالا و ابعاد مختلف آن با بهره‌وری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان ارتباط معنی‌داری دیده می‌شود. مدیران سازمان‌ها نیز از جوّ سازمانی در مقایسه با افراد غیر مدیر ادراک مثبت تری دارند. [۱۹] نتایج به دست آمده از مطالعه حاضر نشان داد که بیشتر کارکنان بیمارستان‌های عمومی آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران اعتقاد دارند که شفافیت اهداف سازمانی، میزان پاداش داده شده و توافق بر رویه‌های سازمانی در این سازمان‌ها زیاد نمی‌باشد. اگرچه، اکثریت کارکنان مزبور بر این باورند که میزان وضوح و روشنی نقش کارکنان و میزان اثربخشی به عنوان ابعاد جوّ سازمانی در این بیمارستان‌ها زیاد است. کرمانی نیز در پژوهش خود که در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان انجام داد، اعلام کرد که از دیدگاه کارکنان و مدیران، جوّ سازمانی این بیمارستان‌ها در مجموع متوسط است که با نتایج پژوهش حاضر تا حدودی هم خوانی دارد. [۷]

پژوهش انجام شده توسط صالح و وانگ نشان داد که سازمان‌های نوآور در جوّ سازمانی خود تأکید بسیاری بر روی نظام پاداش دارند، به شکلی که این نظام می‌تواند رفتار کارآفرینانه را در این سازمان‌ها تقویت کند. [۲۰] مطلوب‌ترین جوّ سازمانی، در سازمان‌هایی دیده می‌شود که در آن‌ها نظام پاداش و باز بودن ارتباطات در میان مدیران مورد توجه و تأکید قرار گیرد. [۲۱] در حالیکه، نتایج مطالعه حاضر نشان می‌دهد که فقط یک سوم کارکنان بیمارستان‌ها از پاداش داده شده رضایت دارند.

آندرسون و همکاران اعلام کردند که جابه‌جایی پرستاران در خانه‌های پرستاری یک مشکل عمده است

( $P=0.15$ )، با توافق بر رویه‌های سازمانی ( $P=0.3$ ) و با اثربخشی ارتباطات سازمانی ( $P=0.02$ ) ارتباط معنی‌داری وجود دارد. همچنین، بین میزان سنوات خدمت کارکنان با وضوح و روشنی نقش کارکنان در سازمان ( $P=0.24$ )، با وضوح و روشنی اهداف سازمانی ( $P=0.02$ )، بین وضعیت استخدامی کارکنان با اثر بخشی ارتباطات سازمانی ( $P=0.41$ )، با وضوح و روشنی اهداف سازمانی ( $P=0.04$ )، با وضوح و روشنی نقش کارکنان در سازمان ( $P=0.00$ )، با رضایت از پاداش داده شده ( $P=0.13$ ) و با توافق بر رویه‌های سازمانی ( $P=0.03$ ) رابطه معنی‌داری مشاهده شد. نوع شغل کارکنان نیز با وضوح و روشنی اهداف سازمانی ( $P=0.02$ )، با وضوح و روشنی نقش کارکنان در سازمان ( $P=0.00$ )، با رضایت از پاداش داده شده ( $P=0.01$ ) و با اثربخشی ارتباطات سازمانی ( $P=0.25$ ) ارتباط معنی‌دار داشت. جنسیت کارکنان نیز فقط با اثربخشی ارتباطات سازمانی دارای ارتباط معنی‌داری بود ( $P=0.05$ ).

## بحث

یکی از مهم‌ترین عوامل برای حرکت و پویایی سازمان، وجود جوّ سازمانی مطلوب است. جوّ سازمانی مطلوب، شرایطی است که در آن افراد با علاقه به محل کار خود می‌آیند و به کارکردن در این محل افتخار می‌کنند. در جوّ سازمانی مطلوب، کارکنان از رضایت شغلی قابل توجهی برخوردارند و انگیزه کافی برای غلبه بر مشکلات را دارا هستند. [۱۸] در جوّ سازمانی مطلوب، کارکنان احساس می‌کنند که وجودشان ضروری است و روحیه کاری آن‌ها افزوده می‌شود. [۱۱] زمانی که با کارکنان عادلانه و مثبت رفتار شود، آن‌ها برای نشان دادن نگرش مثبت خود تشویق می‌شوند و اعتماد آن‌ها به رهبری

که می‌تواند بر روی کیفیت مراقبت تأثیر منفی بگذارد. جو سازمانی و ارتباطات هر دو بر روی جابه‌جایی پرستاران در خانه‌های پرستاری مؤثر می‌باشند. اگرچه، جابه‌جایی کم در این مراکز وابسته به میزان تعامل بین جو سازمانی و ارتباطات است. در خانه‌های پرستاری دارای جو مدیریتی مبتنی بر پاداش و سطوح بالای اثربخشی و باز بودن ارتباطات، جابه‌جایی پرستاران کمتر دیده می‌شود. [۲۲] موچینسکی نیز گزارش کرد که جو سازمانی با ارتباطات سازمانی و رضایت شغلی، ارتباط نزدیک دارد. [۲۳] جو ارتباطی به عنوان یکی از ابعاد جو سازمانی نقش مهمی را در شناسایی سازمان ایفا می‌کند. به عبارتی، نقش تأثیرگذار ارتباطات کارکنان با یکدیگر و اثر آن بر شناسایی سازمان، در بین سازمان‌های مختلف متفاوت است. [۲۲] پژوهش‌های اخیر نشان داده‌اند که اثر بخشی ارتباطات سازمانی یکی از عواملی است که موجب مشارکت و دخالت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری سازمانی می‌شود. [۲۵] در پژوهش حاضر نیز ۶۵ درصد از کارکنان اعلام کردند که از اثربخشی ارتباطات سازمانی در بیمارستان‌های مورد مطالعه رضایت دارند. شفاف بودن اهداف سازمانی و ارتباط مثبت آن با سطح تعهد سازمانی کارکنان نیز در پژوهش گوزلی گزارش گردیده است. [۲۶] این در حالی است که کمتر از نیمی از کارکنان بیمارستان‌های مورد مطالعه پژوهش حاضر اعتقاد داشتند که وضوح و روشنی اهداف سازمانی در این سازمان‌ها زیاد و خیلی زیاد است.

مطالعه حاضر نشان داد که رابطه معنی‌داری بین جزئیات دموگرافیک کارکنان بیمارستان‌ها با ابعاد جو سازمانی برقرار است. کرمانی نیز اعلام کرده است که ابعاد جو سازمانی با اطلاعات دموگرافیک مدیران و کارکنان مانند جنس، سن، سابقه کار و نوع شغل، بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان ارتباط معنی‌داری

داشته است. [۷] در پژوهش حاضر نیز ارتباط معنی‌داری بین جنس کارکنان با اثربخشی ارتباطات، بین سن با کلیه ابعاد جو سازمانی، و نوع شغل کارکنان با کلیه ابعاد جو سازمانی دیده شد. در مطالعه فولادوند که در بیمارستان‌های شهر ایلام انجام شد، مشخص گردید که بین سن با جو سازمانی رابطه معنی‌داری دیده نمی‌شود. [۲۷] که از این نظر با نتایج پژوهش پیش رو سازگاری ندارد. اما در پژوهش زارع و همکاران مشخص شد که بین جنسیت و جو سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد که با نتایج پژوهش حاضر مشابهت دارد. [۱۰] حجتی گزارش کرد که بین جو سازمانی با سطح تحصیلات کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز رابطه معنی‌داری دیده می‌شود. [۲۸]، اما این ارتباط در پژوهش حاضر مشاهده نگردید.

سازمان‌های امروزی، بر حسب اهداف، مأموریت، پیشینگی، فن‌آوری، ساختار، روش‌های اجرایی و نحوه مشارکت کارکنان در کارها و تصمیم‌ها، فضا و جو سازمانی متفاوتی دارند. سمت و سو دادن سازمان‌ها در جهت تحقق اهداف سازمانی، چنانچه با باورهای کارکنان آن سازمان همسو نباشد، کاری بس دشوار خواهد بود. زارع و همکاران و همچنین سیادت نژاد و همکاران اعلام کردند که کارکنان در جو سازمانی آرام و عاری از فشار روانی، کارایی و اثر بخشی بیشتری دارند و در نهایت خلاقیت آن‌ها افزایش می‌یابد. [۲۹، ۱۰] همچنین کلارک و همکاران و لارسون و همکاران، همگی اعتقاد دارند که کارکنان بیمارستان‌هایی که در آنجا جو سازمانی نامطلوب وجود دارد، بیشتر در معرض مخاطرات شغلی قرار می‌گیرند. [۳۱ و ۳۰]

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که کارکنان بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران در خصوص اثر بخشی ارتباطات و وضوح و شفافیت نقش خود در سازمان

## References

1. Heshmatkhah E. Organizational climate and its effect on organization alienation. Tehran: Iranian Ministry of Education publication; 2003 [Persian].
2. Babaie Zakili MA and Momeni N. Leaders and organizational climate creating. Tadbir journal 2003; 186: 35-40 [Persian].
3. Mardani Hamule M and Shahraki-Vahed A. Relationship between hospital personnel's personality characteristics and organizational climate, Najafabad, Iran. Journal of Health Administration 2010; 12 (38); 23-30.
4. Movahedizadeh HR. Organizational climate influence on implementation of management by suggestion system [MSc. Thesis]. Tehran: AllemeH Tabatabaei University; 2004 [Persian].
5. Lemen A. Creation an excellent climate for transcendental work. Translated by Bababi MA and Abolalaie B. Tehran: Mir Publication; 2003 [Persian].
6. Pakdel R. The role of goal setting in employees' performance and motivation. Tadbir journal 2000; 107 [Persian].
7. Kermani B. Relationship between organizational climate and employees' organizational commitment in Hamadan University of Medical Sciences [MSc. Thesis]. Tehran: Islamic Azad University, Research and Sciences Branch; 2008 [Persian].
8. Kadiwar P. Relationship between high school students' ethical Jugements development with organizational climate. Education Journal 1994; 48 [Persian].
9. Nazem F and Sheikhi A. Relationship between control, organizational climate, and productivity among Tehran province of tax office employees. Management Quarterly 2010; 13.

دیدگاه مثبتی دارند و بالعکس در مورد روشنی و وضوح اهداف سازمانی، نظام پاداش و رویه‌های سازمانی خود دیدگاه منفی دارند و در مجموع با جوّ سازمانی این سازمان‌ها، موافق نیستند. لذا مدیران این بیمارستان‌ها باید با توزیع پاداش به صورت عادلانه و منصفانه بر اساس کیفیت کار و میزان تلاش کارکنان در انجام کارهای سخت، مشارکت دادن کارکنان در تدوین رسالت، مأموریت و اهداف سازمانی و سرانجام با فراهم سازی شرایط و فرصت‌های لازم برای رشد کارکنان، شرکت دادن آن‌ها در تصمیم گیری، استقبال از ایده‌های نو و خلاق، حساسیت نشان دادن به علائق و عقاید شخصی آن‌ها و توافق بر انجام رویه‌های سازمانی، جوّ سازمانی نامطلوب در این بیمارستان‌ها را به مطلوب تغییر دهند تا عملکرد سازمانی آن‌ها را ارتقاء دهند.

## تشکر و قدردانی

نویسندگان این مقاله وظیفه خود می‌دانند از همکاری مدیران و کارکنان بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران در جهت تکمیل پرسشنامه، از سرکار خانم پریسا قابوسی کارشناس خدمات بهداشتی درمانی به خاطر جمع آوری اطلاعات و از سرکار خانم پروین نظری به لحاظ تایپ این مقاله تشکر و قدردانی نمایند. این مقاله حاصل پایان نامه تحت عنوان «مطالعه جوّ سازمانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۸۹» می‌باشد که با حمایت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران اجرا شده است.



10. Zare H, Feizi A and Mahboobi T. Relationship between organizational climate with employees' job stress and creativity in education office of west Azarbaijan province, Iran. Joournal of Behavioral Research Sciences 2010; 8(2) [Persian].
11. Alikhani Morousi M. A study of organizational climate relationship with employees' participation in kerman social welfare office [MSc. Thesis]. Kerman: Islamic Azad University, Kerman Branch; 2000 [Persian].
12. Delgoshai B. Rlationship between organizational climate and employees' organizational commitment in Hamdan University of Medical Sciences. Gonabad University of Medical Sciences Journal 2008; 4 [Persian].
13. Amiriazadeh M. A study of organizational climate and job satisfaction relationship in shiraz education office [MSc. Thesis]. Shiraz: Eslamic Azad University, Shiraz Branch; 2004 [Persian].
14. Karami M and Goudarzi A. Reward management. Tadbir jornal 2009; 138 [Persian].
15. Mardani M and Shahraki A. A study of organizational climate and employees' personality characteristics in Najafabad Alzahra hospital. Health Care Management journal 2009; 12 [Persian].
16. Torabi A. The relationship between administrators leadership style and conflict management in Lorestan University of Medical Sciences Hospitals [MSc. Thesis]. Khoramabad : Lorestan University of Medical Sciences; 2004 [Persian].
17. Sussmaan L and Deep S. The communication experience in human relations. 2<sup>nd</sup> ed. Cincinnati Ohio: South – Western Publishing Co; 1989: 214-216.
18. Jahed HA. Organizational health . Tadbir journal 2004; 159 [Persian].
19. Patterson M, Warr P and West M. Organizational climate and company productivity: the role of employee affect and employee level. Journal of Occupational and Organizational Psycholoty 2004; 77 (2): 193-216.
20. Saleh SD and Wang CK. The management of innovation: strategy, structure, and organizational climate. Journal of Engineering Management 1993; 40 (1): 14-21.
21. Baumgartel HJ, Reynolds JI and Pathan RZ. How personality and organizational climate variables moderate the effectiveness of management programmes: a review and some recent research findings. Management & Labour Studies 1984; 9 (1): 1-16.
22. Anderson RA, Corazzini KN, McDaniel RR. Complexity Science and the dynamics of climate and communication: reducing nursing home turnover. The Gerontologist 2004; 44 (3): 378-388.
23. Muchinsky PM. Organizatinal communication: relationship between organizational climate and job satisfaction. Academy of Management journal 1977; 20 (4): 592-607.
24. Smidts A, Pruyn ADT and Van Riel CBM. The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification. Academy of Management journal 2001; 401 (5): 1051-1062.
25. Shadur MA, Kienzle P, Rodwell JJ. The relationship between organizational climate and employee perceptions of involvement. Group Organization Management 1999; 24 (4): 479-503.
26. Guzley RM. Organizational climate and communication climate. Management Communication Quarterly 1992; 5 (4): 379-402.
27. Foladvand K. A study of organizational climate relationship with employees' psychological health in



Ilam governmental hospitals. Ilam University of Medical Sciences Journal 2007; No 1 [Persian].

28. Mohabbati F. A study of organizational climate relationship with nurses' job stress in Shiraz hospitals [MSc. Thesis]. Shiraz : Shiraz University of Medical Science; 2007 [Persian].

29. Ghaseminejad A and Siadat SA. Organizational climate relationship with job stress and its effects on high schools teachers. Behavior Scholar journal ; 2004 [Persian].

30. Clark SP, Sloone DM and Aiken LH. Effects of hospital staffing and organizational climate on needlestick injuries to nurses. American journal of Public Health 2001; 92 (7): 1115-1119.

31. Larson EL, Cloonan P, Sugrue S and Parides M. An organizational climate intervention associated with increased handwashing and decreased nosocomial infections. Behavioral Medicine 2000; 26 (1): 14-22.

# Organizational Climate of Hospitals at Tehran University of Medical Sciences

Dargahi H<sup>1</sup> / Mousavi MH<sup>2</sup> / Shaham G<sup>3</sup> / Molaiezhadeh A<sup>4</sup>

## Abstract

**Introduction:** Every organization, including a hospital, bears its own climate which needs to be compatible with the needs of the personnel; otherwise, the efficiency of the organization will be diminished. This study was aimed at investigating the organizational climate of the hospitals of Tehran University of Medical Sciences (TUMS).

**Methods:** This was a cross-sectional, descriptive, and analytical study including all general teaching hospitals of TUMS. The sample of the study consisted of 354 employees of clinical wards, supportive, and paraclinical departments. The instrument of the study was Sussman and Deep's organizational climate questionnaire employed to assess their attitudes towards the organizational climate of the hospitals. Data entry was carried out by Excel software and data analysis was performed by SPSS software using T-test, Anova, and Duncan statistical methods.

**Results:** Less than half of the personnel believed that the organizational climate was favorable. Moreover, there was a significant relationship between organizational climate the three variables of age ( $p = 0.01$ ), employment status ( $p = 0.012$ ), and the job type ( $p = 0.007$ ).

**Conclusion:** Most of the employees, having showed positive attitude only towards role clarity and organizational communication effectiveness, had negative attitude towards the organizational climate of the hospitals. The administrators of these hospitals, therefore, should take measures to change the climates through establishing efficient reward system, transparent organizational procedures, etc.

**Keywords:** Organizational Climate, Hospitals, Employees' attitude, Tehran University of Medical Sciences

• Received: 17/Dec/2011 • Modified: 9/July/2012 • Accepted: 14/Nov/2012

1. Associate Professor of Health Services Management Department, School of Allied Medical Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran; Corresponding Author (hdargahi@sina.tums.ac.ir)

2. Instructor of Health Services Management Department, School of Allied Medical Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

3. BSc. in Health Services Management, School of Allied Medical Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

4. BSc. in Management, School of Allied Medical Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran