

## Evaluating the Effect of Organizational Factors on the Organizational Quality of the Fire Department of Tehran Municipality

Mohammad Derikvand<sup>1\*</sup>

1. MSc. in Safety, Health and Environmental Engineering, Energy Higher Education Institute, Saveh, Iran.

### OPEN ACCESS

**Article type:** Research Article

**\*Correspondence:** Mohammad Derikvand

Derikvand.mohammad@yahoo.com

**Received:** December 18, 2022

**Accepted:** March 9, 2023

**Published:** Winter 2023

**Citation:** Derikvand, M. (2023). Evaluating the Effect of Organizational Factors on the Organizational Quality of the Fire Department of Tehran Municipality. *Journal of Management and Sustainable Development Studies*, 2(4), 43-61. doi: 10.30495/msds.2023.1974534.1106

**Publisher's Note:** MSDS stays neutral with regard to jurisdictional claims in published material and institutional affiliations.



**Copyright:** © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** The present research was conducted with the aim of evaluating the impact of organizational factors and its role on the quality of the fire department of Tehran Municipality. This research is applied in terms of purpose and descriptive-correlation in terms of method. The statistical population of this research is made up of the employees of Tehran fire department in 1401, whose number is 5257, and they are working in 145 fire stations. Considering the size of the target population, Cochran sampling was used for sampling, and based on simple random sampling, 358 firefighters were selected as a sample. In order to collect data, a researcher-made questionnaire on performance and organizational influencing factors was implemented on the subjects. The reliability of the questionnaires is 0.741 and 0.863, respectively, and their validity has been proven by experts. SPSS and Smart PLS statistical software were used for data analysis. The findings of the research showed that the variables of adaptability, leadership and mission of the organization have a positive effect on the performance of employees; But the factor of communication with stakeholders does not affect the performance of employees. The most effective factor in the implementation of organizational quality is the staff factor.

**Keywords:** Organizational Factors, Organizational Quality, Performance Management, Tehran Fire Department.

### Extended Abstract

#### Introduction

Physiological requirements for tasks commonly performed by firefighters have been studied by a number of authors. Firefighters usually have to bend or even crawl while walking to avoid the flames above their heads (Morrissey & George, 1985). Therefore, paying attention to each of these factors in the firefighting organization can also guarantee the organizational quality of the employees' performance

of this organization; Therefore, the problem that is pursued in this research is to evaluate the impact of organizational factors on the organizational quality of the fire department of the Tehran Municipality Fire Department. In reality, there is always the possibility of events that can cause crises in organizations. The timing of some of these events is unpredictable. Paying attention to the influencing factors of employees' performance in such organizations can minimize the amount of damage caused by events in a critical situation. This research can be of special importance due to the evaluation of organizational factors and also to determine the effect of each of these factors on the organizational quality of firefighting. In recent studies, the effect of various factors on the performance of employees of various organizations has been investigated. Tehran Municipal Fire Organization was established to provide, maintain and improve people's health level as the axis of sustainable development, and it tries to create a suitable platform for providing quality services in the geographical area of 22 districts of Tehran by employing committed and expert forces. This organization has expressed one of its values to pay attention to improving the quality and participation of employees in the decision-making process, customer orientation and paying attention to the wishes and needs of service recipients. This research tries to identify and evaluate organizational factors on the organizational quality of fire department employees and investigate the effect of each of them on the performance of its employees.

### **Case Study**

The statistical population of this research is made up of the employees of Tehran fire department in 1401, whose number is 5257, and they are working in 145 fire stations.

### **Theoretical framework**

Applying effective management in the organization requires stakeholder communication; But the necessity of stakeholder communication becomes apparent when some managers or employees of the organization are aware of the problems and challenges of the organization, but think that nothing can be done about the problems, and sometimes it is felt that the problem is within the scope of responsibility. It is not managers and employees, such ideas cause small problems and issues to turn into big crises. Coordination and communication between stakeholders in organizations that have a relief nature is essential when accidents occur; Therefore, the components of the communication system can play a very important role in crisis management. The findings of the study show that companies that consider themselves obliged to respect the rights of all stakeholders, or in other words, are responsible to the stakeholders, will be more successful in the long term and the probability of them reaching the set goals is much higher. (Kouri et al., 2019). Nowadays, due to the increasing competition between organizations and in line with the organizational change and transformation, every organization seeks to have a more effective performance, and this has attracted the attention of researchers in the field of humanities. Understanding the issues related to organizations leads to their greater influence. In today's world, organizations have realized that their most important capital is human resources, which is an important factor in the success and progress of any organization, and no organization will be able to achieve all its desired goals without it (Rezaei & Arzandeh, 2004).

### **Methodology**

In terms of its purpose, the current research is among applied studies. This research is applied in terms of purpose and descriptive-correlation in terms of method. SPSS and Smart PLS statistical software were used for data analysis.

### **Discussion and Results**

The significant coefficient of the path of adaptation variables and employee performance is 2.041. According to the rule of five percent error in the area of rejecting the null hypothesis for the values outside the range of 1.96 to 1.96 - every model factor is estimated to be greater than 1.96; Therefore, it can be stated that the hypothesis of the research is confirmed with 95% confidence and due to the positive path coefficient of 0.159, it can be said that compatibility has a positive effect on the quality of the organization's performance.

### **Conclusion**

The Tehran Municipal Fire Department was created to ensure, maintain and improve the health of citizens as the axis of crisis management and sustainable safety, and it tries to provide a suitable platform for providing quality services in the 22 districts of the metropolis by training, educating and employing committed and expert forces. Tehran to create. This organization has expressed one of its values to pay attention to improving the quality and participation of employees in the decision-making process, citizen-oriented and paying attention to their wishes and the needs of service recipients. The main goals of the organization are to establish and maintain quality management systems based on established standards, and most importantly, to improve the quality level of services to citizens and gain satisfaction. In order to achieve the goals, strategies have been foreseen in this organization, the most important of which is qualitative and quantitative management through the implementation of plans to improve productivity and improve services to the citizens of Tehran. This article was done with the aim of evaluating organizational factors on the quality of Tehran municipality. In this research, first the main components and variables were identified and then based on that, a questionnaire was prepared and provided to the statistical community. The basis of Romer et al.'s studies (2021) is organizational influencing factors, including compatibility, management, communication with citizens, and the organization's mission, which form the independent variables of this research.

# مطالعات مدیریت و توسعه پایدار

سال دوم، شماره چهارم، زمستان ۱۴۰۱ - صفحه ۶۱-۴۳

Homepage: <https://msds.zahedan.iau.ir>

## ارزیابی تأثیر عوامل سازمانی بر کیفیت سازمانی آتش‌نشانی شهرداری تهران

محمد دریکوند\*

۱. کارشناسی ارشد مهندسی ایمنی، بهداشت و محیط زیست، مؤسسه آموزش عالی انرژی، ساوه، ایران.

**چکیده:** پژوهش حاضر با هدف ارزیابی تأثیر عوامل سازمانی و نقش آن بر کیفیت سازمان آتش‌نشانی شهرداری تهران انجام شده است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان سازمان آتش‌نشانی شهر تهران در سال ۱۴۰۱ تشکیل می‌دهند که تعداد آنها ۵۲۵۷ نفر است و در ۱۴۵ ایستگاه آتش‌نشانی مشغول به فعالیت هستند. با توجه به حجم جامعه مورد نظر، برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد و بر اساس نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۳۵۸ نفر آتش‌نشان به عنوان نمونه انتخاب گردید. برای جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته عملکرد و عوامل اثرگذار سازمانی روی آزمودنی‌ها اجرا شد. پایایی پرسشنامه‌ها به ترتیب ۰/۷۴۱ و ۰/۸۶۳ و روایی آنها نیز توسط کارشناسان به اثبات رسیده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای آماری SPSS و Smart PLS استفاده شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که متغیرهای سازگاری، رهبری و رسالت سازمان بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارد؛ اما عامل ارتباط با ذی‌نفعان بر عملکرد کارکنان تأثیری ندارد. بیشترین عامل مؤثر در پیاده‌سازی کیفیت سازمانی، عامل کارکنان می‌باشد.

**واژگان کلیدی:** عوامل سازمانی، کیفیت سازمانی، مدیریت عملکرد، آتش‌نشانی تهران.

DOI: [10.30495/msds.2023.1974534.1106](https://doi.org/10.30495/msds.2023.1974534.1106)

### مقدمه

در طول سال‌های اخیر، سازمان‌ها شاهد یک دوره تغییرات در محیط خود بوده‌اند. رشد سریع فناوری‌های جدید، جهانی شدن بازارها و افزایش رقابت در سطح بین‌المللی، تغییر سلیقه شهروندان و بالا رفتن انتظارات آنها و همچنین بروز مفاهیم جدیدی مانند مسئولیت اجتماعی، سازمان‌ها را با چالش‌های جدیدی مواجه ساخته است (Sadeghi Moghadam & Momeni, 2017). بدون شک در حرکت به سمت توسعه، کیفیت یک عامل تأثیرگذار است. در روند توسعه خدمات، کیفیت نقش اصلی را ایفا کرده و یکی از مهم‌ترین عامل‌های رقابت سازمان‌ها و موفقیت در عرصه ارزیابی عملکرد، به‌شمار می‌آید. در دو دهه اخیر مفاهیمی چون کیفیت، تضمین کیفیت و

دسترسی آزاد

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

\*نویسنده مسئول: محمد دریکوند

Derikvand.mohammad@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۹/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۲/۱۸

تاریخ انتشار: زمستان ۱۴۰۱

استناد: دریکوند، محمد. (۱۴۰۱). ارزیابی تأثیر عوامل سازمانی بر کیفیت سازمانی آتش‌نشانی شهرداری تهران. فصلنامه مطالعات مدیریت و توسعه پایدار، ۲(۴)، ۴۳-۶۱. doi: 10.30495/msds.2023.1974534.1106

یادداشت ناشر: MSDS درخصوص ادعاهای قضایی در مطالب منتشر شده و وابستگی‌های سازمانی بی‌طرف می‌ماند.



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

مدیریت کیفیت به عنوان مقوله‌هایی مهم در تفکر مدیران به شمار رفته و سازمان‌ها و شرکت‌های گوناگون اعم از تولیدی و خدماتی در سطح جهان به این موضوعات به عنوان ضرورت اجتناب ناپذیر عملکرد نگاه کردند. مدیریت کیفیت جزء تکنیک‌های بنیادی مدیریت و نشان دهنده پیشرفت‌های موجود در یک سازمان و جزء ابزارهایی است که تحت یک روش منظم کار می‌کند. مدیریت کیفیت بر سازمان‌هایی که فرآیندهای خدمت به مردم است تمرکز می‌کند و برای دستیابی به اهداف ترسیم شده و ارائه خدمت به شهروندان تمام فعالیت‌های سازمان را در هم ادغام و به دنبال اعمال استانداردها، دستیابی به کارایی، تعریف نقش‌های افراد با استفاده از فرآیندها و در نظر گرفتن سازمان به عنوان یک کل، کاهش خطا و نقش‌ها و کنترل آنها از طریق فرآیندهای آماری، استخدام تیم‌های برنامه‌ریزی و اجرای فرآیندها با کارایی بیشتر می‌پردازد (Kulkarini, 2018). آتش‌نشانی، حرفه‌ای است که هم از نظر جسمی و هم از نظر روحی می‌تواند بسیار سخت باشد. اطفاء حریق یک حرفه فیزیکی است. بنابراین، داشتن آمادگی جسمانی خوب برای بهبود عملکرد شغلی و جلوگیری از آسیب‌های اسکلتی عضلانی بسیار مهم است (Gholami & Adalatian Shahriari, 2014). در این شغل مؤلفه‌های سلامت و تندرستی بسیار مهم بوده و بر توانایی آتش‌نشانان برای انجام وظایف شغلی‌شان تأثیرگذار است (Dan & Roşca, 2020). در سطح ملی، اداره‌های آتش‌نشانی به خوبی از خطرات سلامت جسمی و شغلی آگاه هستند و تعداد برنامه‌های بهداشت و سلامت اداره شده توسط بخش همچنان در حال افزایش است (Davis & Gallagher, 2014). به طور خاص، آتش‌نشانان در حالی که با استرس شغلی بالای روبرو هستند، باید از نظر بدنی برای انجام نیازهای شغلی خود آماده باشند. این موضوع شامل فشار فیزیکی، شیفت کاری، خواب منقطع شبانه و رویدادهای بالقوه آسیب‌زا است. فقدان آماده سازی مناسب و کاهش مهارت‌های شغلی می‌تواند پیامدهای طولانی مدتی بر عملکرد کلی و همچنین سلامت و تندرستی این افراد داشته باشد. اما متأسفانه، بسیاری از این عناصر اغلب مورد توجه قرار نمی‌گیرند (Kianmehr & Nazem, 2019). آتش‌نشان‌ها برای انجام وظیفه مطلوب باید از میزان آمادگی جسمانی مناسب برخوردار باشند تا در شرایط کاملاً متفاوت و بحرانی، بتوانند عملکرد تخصصی خود را به درستی و با کمترین تلفات انجام دهند (Derager & Peterson, 2017).

الزامات فیزیولوژیکی برای وظایفی که معمولاً توسط آتش‌نشانان انجام می‌شود، توسط تعدادی از نویسندگان مطالعه شده است. آتش‌نشانان معمولاً هنگام راه رفتن باید خم شوند یا حتی بخزند تا از زبانه‌های آتش بالای سر خود جلوگیری کنند (Morrissey & George, 1985). بنابراین، توجه به هر یک از این عوامل در سازمان آتش‌نشانی نیز می‌تواند ضامن کیفیت سازمانی عملکرد کارکنان این سازمان شود. لذا، مسئله‌ای که در این تحقیق دنبال می‌شود، ارزیابی تأثیر عوامل سازمانی بر کیفیت سازمانی آتش‌نشانی سازمان آتش‌نشانی شهرداری تهران است. در حالت واقعی همواره احتمال وقوع رویدادهایی هست که می‌تواند سازمان‌ها را دچار بحران کند. زمان وقوع تعدادی از این رویدادها غیر قابل پیش بینی است. توجه به عوامل تأثیرگذار عملکرد کارکنان در این گونه سازمان‌ها می‌تواند در موقعیت، بحرانی میزان خسارت‌های ناشی از وقایع را به حداقل برساند. این تحقیق به دلیل ارزیابی عوامل سازمانی و همچنین مشخص کردن تأثیر هر یک

از این عوامل بر کیفیت سازمانی آتش‌نشانی می‌تواند از اهمیت ویژه‌ای برخوردار باشد. در مطالعات اخیر، تأثیر عوامل مختلف بر عملکرد کارکنان سازمان‌های گوناگون مورد بررسی قرار گرفته است.

سازمان آتش‌نشانی شهرداری تهران جهت تأمین، حفظ و ارتقاء سطح سلامت مردم به عنوان محور توسعه پایدار ایجاد گردیده و سعی دارد تا با بکارگیری نیروهای متعهد و متخصص بستر مناسبی جهت ارائه خدمات با کیفیت در پهنه جغرافیایی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران ایجاد نماید. این سازمان یکی از ارزش‌های خود را توجه به ارتقای کیفیت و مشارکت کارکنان در فرآیند تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری، مشتری‌مداری و توجه به خواسته و نیازهای گیرندگان خدمت بیان کرده است. این تحقیق سعی دارد تا به ارزیابی عوامل سازمانی بر کیفیت سازمانی کارکنان آتش‌نشانی شناسایی کند و تأثیر هر یک از آنها را بر عملکرد کارکنان آن مورد بررسی قرار دهد.

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### مدیریت کیفیت

تعریف مدیریت کیفیت آسان نیست. در واقع، این امر یک فلسفه مدیریت است که بطور گسترده در سازمان‌ها به اجرا درآمده و به صورت دقیق همراه با جزئیات در ادبیات دانشگاهی مورد بحث قرار گرفته است. بررسی‌ها نشان می‌دهد که بیشتر سازمان‌ها و پژوهشگران تعریف خاص خود را از این اصطلاح بیان می‌کنند. نویسندگان مختلف سعی کرده‌اند تا ابعاد مختلفی را تعریف کنند که مدیریت کیفیت را شکل می‌دهند. برخی از تعاریف ارائه شده مدیریت کیفیت عبارتند از: مدیریت کیفیت فنی است برای مشارکت تک تک کارمندان و مدیران سازمان در امور مربوط به سازمان، این فن تغییری مهم در فرهنگ سازمان می‌دهد که اهداف، آرمان‌ها، طرز فکر و رویه‌های موجود در آن سازمان را در بر می‌گیرد (Gholami & Adalatian Shahriari, 2014).

اطفاء حریق کاری بسیار دشوار و از نظر فیزیکی سخت است و توانایی مقابله با شرایط اضطراری مرگ یا زندگی را شامل می‌شود. به دلیل نیازهای فیزیکی بالای آتش‌نشانی، عملکرد موفق شغلی و به حداقل رساندن عوارض و مرگ و میر بستگی به آمادگی برای انجام وظیفه دارد (Coca et al., 2018). ادبیات رو به رشدی وجود دارد که هدف آن تعیین کمیت نیازهای فیزیولوژیکی و ایجاد روابط بین پارامترهای آمادگی جسمانی و عملکرد شبیه سازی شده آتش‌نشانی است. آتش‌نشانان نه تنها در مبارزه با آتش، بلکه در موقعیت‌های اضطراری برای جستجو، نجات، و حفاظت از سلامت و اموال جامعه پاسخ می‌دهند. این موضوع کاملاً روشن است که آتش‌نشانی یک حرفه خطرناک و فیزیولوژیکی است (Huynes & Molis, 2017).

عوامل مؤثر بر آسیب‌پذیری آتش‌نشانان شامل حمل تجهیزات سنگین با تجهیزات محافظ، استرس گرمایی و کار با حداکثر ضربان قلب برای مدت زمان طولانی است. تعیین کمیت نیازهای فیزیولوژیکی واقعی در شرایط واقعی آتش‌نشانی بسیار دشوار و پیچیده است (Jeony, 2018). با این حال، چندین مطالعه واکنش‌های فیزیولوژیکی آتش‌نشانان (ضربان قلب، درصد حداکثر ضربان قلب، رتبه‌بندی تلاش‌های درک شده و جذب اکسیژن) را در طول وظایف شبیه‌سازی شده

اطفاء حریق (تعمیرات اساسی سقف، بالا رفتن از پله‌ها با بسته‌های بلند، خزیدن، جستجو، و نجات) بررسی کرده‌اند. مطالعات متعدد ارتباط مستقیمی بین عملکرد بهتر شغل آتش‌نشانی با سطوح بالاتر آمادگی جسمانی نشان داده‌اند. دو جنبه تناسب اندام، قلبی تنفسی و قدرت عضلانی، توجه زیادی را به خود جلب کرده است. تناسب اندام یک عامل کمک کننده ضروری برای بهبود عملکرد است و آتش‌نشانان را قادر می‌سازد تا وظایف حین انجام کار را با کارآمدی بیشتری انجام دهند. علاوه بر این، نشان داده شده است که سطوح بالاتر قدرت عضلانی بالاتنه همبستگی قابل توجهی را با زمان تکمیل کار سریع‌تر نشان می‌دهد (Morris & Chander, 2018).

اعمال مدیریت اثر بخش در سازمان نیازمند ارتباطات ذی‌نفعان است؛ اما ضرورت ارتباطات ذی‌نفعان زمانی نمایان می‌شود که برخی از مدیران یا کارکنان سازمان از مشکلات و چالش‌های سازمان آگاه باشند، اما تصور کنند که نمی‌توان کاری در زمینه مشکلات انجام داد. همچنین، برخی مواقع احساس می‌شود که مشکل در گستره مسئولیت مدیران و کارکنان نیست. چنین تصویری موجب می‌شود تا مشکلات و مسائل جزئی به بحران‌های بزرگ تبدیل شود. هماهنگی و ارتباط بین ذی‌نفعان در سازمان‌هایی که ماهیت امداد رسانی دارند در زمان وقوع حوادث، ضروری است. لذا مؤلفه‌های نظام ارتباطات می‌تواند نقش بسیار مهمی در مدیریت بحران ایفا کند (Mousavi Rad et al., 2014). یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد که شرکت‌هایی که خود را به رعایت حقوق تمام ذی‌نفعان موظف می‌دانند و یا به عبارتی در مقابل ذی‌نفعان مسئول هستند، در بلندمدت موفق‌تر خواهند بود و احتمال رسیدن آنها به اهداف تعیین شده بسیار بیشتر است (Kouri et al., 2019). امروزه با توجه به افزایش روزافزون رقابت میان سازمان‌ها و در راستای توجه به تغییر و تحول سازمانی، هر سازمان به دنبال این است که عملکرد مؤثرتری داشته باشد و این امر توجه پژوهشگران حوزه علوم انسانی را به خود جلب کرده است. فهم مسائل مرتبط با سازمان‌ها به تأثیرگذاری بیشتر آنها منجر می‌شود. در دنیای امروز سازمان‌ها دریافته‌اند مهم‌ترین سرمایه‌های آنان منابع انسانی است که عامل مهمی در پیشرفت هر سازمان است و هیچ سازمانی بدون وجود آن نخواهد توانست به تمامی اهداف مورد نظر خود دست یابد (Rezaei & Arzandeh, 2004).

ظهور و حاکمیت این دیدگاه که موفقیت و اثر بخشی سازمان‌ها در گرو هدایت صحیح منابع، به‌ویژه منابع انسانی است، موجب شده که در سال‌های اخیر به بررسی و مطالعه رفتارهای کارکنان از جمله عملکرد آنان توجه قابل ملاحظه‌ای معطوف شود. ممکن است افراد دارای انگیزه زیاد باشند و تمامی مهارت‌های لازم را برای کار دارا باشند؛ ولی مؤثر بودن آنها به حمایت و هدایت از سوی سازمان وابسته است و کارشان باید به گونه‌ای با نیازهای محیط سازمانی انطباق داشته باشد. بنابراین می‌توان گفت که عملکرد هم به عمل و هم به نتیجه آن اشاره دارد. به عبارت دیگر، عملکرد به عنوان عمل امروز تعریف می‌شود که مقدمه تولید مقدار مشخصی از ارزش خروجی فرد است (Hasani et al., 2018).

امروزه عامل انسانی کلیدی‌ترین و حساسترین عنصر سازمانی به شمار می‌رود و بیشتر نظریه‌های جدید سازمان و مدیریت نیز چنین اشاره کرده‌اند؛ لذا به منظور آگاهی از نتایج عملکرد کارکنان عامل مهم کارایی مورد انتظار شاغلان در سازمان مورد ارزیابی قرار می‌گیرند (Askarian, 2014). متولیان اصلی و اداره‌کنندگان واقعی سازمان‌ها افراد سازمانی

هستند و سازمان‌ها بدون حضور انسان‌ها نه تنها مفهومی نخواهند داشت، بلکه اداره آنها نیز امکانپذیر نخواهد بود. حتی با وجود توسعه و گسترش فناوری‌های نوین در سازمان‌ها و تبدیل شدن آنها به انبوهی از سخت افزار در آینده نقش انسان به عنوان عامل حیاتی و راهبردی در بقای سازمان هرگز از بین نخواهد رفت. بهبود عملکرد معمولاً با اثر بخشی فعالیت‌ها مترادف است. منظور از اثر بخشی، میزان دستیابی به اهداف و برنامه‌ها با ویژگی کارا بودن فعالیت‌ها و عملیات است (Rahimi, 2012). روشن است که سازمان‌ها به منظور دستیابی به اهداف خاصی تشکیل شده‌اند و میزان موفقیت در رسیدن به اهداف سازمانی با عملکرد نیروهای انسانی ارتباط مستقیم دارد.

بنابراین، فرایند ارزیابی که تحت عناوین تعیین ارزیابی شایستگی، ارزیابی عملکرد و نظایر آنها در نظر و عمل مطرح می‌شود، از جمله ابزارها و وسایل مؤثر مدیریت منابع انسانی است که با اعمال صحیح این ابزار، نه تنها هدف‌ها و مأموریت‌های سازمان با کارایی مطلوب تحقق می‌یابد، بلکه منافع واقعی کارکنان و جامعه نیز تأمین می‌شود. ابعاد تشکیل دهنده عملکرد کارکنان در هر سازمان بسته به هدف و ماهیت آن، عملکرد کارکنان را با ابعاد گوناگونی مورد سنجش قرار می‌دهند. به منظور دستیابی به هدف تحقیق، با کارشناسان و مدیران سازمان آتش‌نشانی شهر تهران مصاحبه ای صورت گرفت که در طی آن ابعاد کلیدی مشخص شد که کیفیت عملکرد کارکنان عملیاتی این سازمان با آنها سنجیده می‌شود. طبق نظر این کارشناسان، از بین ابعاد مختلف سنجش عملکرد، شش بعد تعهد سازمانی، واکنش سریع، مدیریت زمان، انگیزش شغلی، آموزش و دقت در کیفیت عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی از اهمیت بیشتری برخوردار است و لذا در این تحقیق عملکرد کارکنان با این ابعاد مورد بررسی قرار می‌گیرد.

تعهد سازمانی یکی از عوامل نامحسوس مؤثر بر عملکرد کارکنان است که منبع قوی انگیزشی برای تقویت عملکرد کارکنان و نیز متقاعد ساختن آنها برای ادامه کار در وضعیت دشوار نظیر تنش و فشارهای مرتبط با کار است. در واقع، تعهد از طریق تأثیر بر فرایندهای انگیزشی، همچون انتخاب هدف، تنظیم آن و مسیر و تداوم تلاش‌ها عملکرد کارکنان را در سازمان افزایش می‌دهد (Karlos et al., 2019). تعهد سازمانی حالتی است که فرد، سازمان را معرف خود می‌داند و آرزو می‌کند که در عضویت آن سازمان باقی بماند و با پیوند افراد به سازمان اعتقاد قوی و پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان تمایل به تلاش زیاد برای سازمان و میل قوی برای باقی ماندن در سازمان شناخته می‌شود.

شواهد نشان داده است که سطوح بالای تعهد سازمانی با عملکرد مطلوب کاری رابطه قوی دارد. وجود نیروی انسانی متعهد به سازمان در هر سازمان ضمن کاهش غیبت، تأخیر و جابه جایی، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تحقق بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی خواهد شد. احساس تعهد نکردن و تعهد سطح پایین برای فرد و سازمان نتایج منفی به دنبال دارد؛ از جمله این نتایج ترک خدمت، غیبت زیاد، بی میلی به ماندن در سازمان و ... است. تعهد سازمانی را نمی‌توان از رضایتمندی شغلی جدا کرد؛ بنابراین اگر رضایت شغلی را احساسات کارمندان نسبت به کار خود تلقی کنیم، تعهد سازمانی احساسات کارمندان نسبت به سازمان خود است. در ادامه به بررسی پژوهش‌های انجام شده مرتبط با موضوع پرداخته می‌شود.



## پیشینه تحقیق

رومر<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۱) مدلی را برای بهینه‌سازی عملکرد آتش‌نشانان بر مبنای مدل بهینه‌سازی عملکرد انسانی<sup>۲</sup> ارائه کرده‌اند. نتایج تحقیق آنها نشان داده که می‌بایست در مورد آتش‌نشانان، ملاحظات برای تیم‌های بهداشتی متقابل بین رشته‌ای مشترک و فراگیر در نظر گرفته شود. بهینه‌سازی عملکرد انسانی مدلی است که با موفقیت توسط ارتش ایالات متحده برای افزایش سلامت، تندرستی و عملکرد سربازان مورد استفاده قرار گرفته است و آنها یک مدل HPO مشابه را با ارائه منطقی برای چگونگی استفاده از آن برای کاهش عوارض و مرگ و میر زودرس و همچنین افزایش آمادگی و انعطاف‌پذیری کلی در حرفه آتش‌نشانی پیشنهاد کرده‌اند (Romer et al., 2021).

کلات پور<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان «شناسایی و ارزیابی فعالیتهای بحرانی تیم‌های پاسخ اضطراری آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهری در عملیات اطفاء حریق منازل مسکونی با روش تجزیه و تحلیل الزامات وظایف و آموزش» انجام داده‌اند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که ایمن‌سازی محیط حادثه با همکاری سایر سازمان‌ها دارای بیشترین سطح آسیب‌پذیری شناخته شد. با توجه به تنوع سناریوها و وظایف تیم‌های آتش‌نشانی، برخی وظایف نسبت به افت مهارت پتانسیل بالاتری دارند. از این رو، لازم است با روش‌های نظام‌مند، وظایف مستعد افت مهارت شناسایی و تحلیل شده و اقدامات لازم جهت جلوگیری از افت مهارت برای آنها تدبیر شوند (Kalatpour et al., 2020).

خیردست (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی عملکرد نیروهای آتش‌نشانی در مدیریت بحران آتش‌سوزی‌های پس از زلزله در منطقه ۱۹ شهرداری تهران» نتیجه گرفته است که نیروهای عملیاتی مستقر در ایستگاه‌های آتش‌نشانی و خودروهای عملیاتی متناسب با ظرفیت منطقه نمی‌باشد و تجهیزات اطفایی این ایستگاه‌ها تکافوی منطقه در هنگام آتش‌سوزی‌های پس از زلزله نخواهد بود و این یکی از نکات منفی منطقه مطالعاتی است که در هنگام زلزله مهار آتش‌سوزی تقریباً امری ناممکن بوده و با بحران جدی مواجه خواهیم بود (Khairdast, 2017).

موریس و چندر<sup>۴</sup> (۲۰۱۸) مطالعه‌ای با عنوان «تأثیر آمادگی جسمانی آتش‌نشان بر عملکرد شغلی: مروری بر عواملی که بر ایمنی و موفقیت اطفاء حریق تأثیر می‌گذارند» انجام داده‌اند. آتش‌نشانان اغلب نزدیک به حداکثر ظرفیت هوایی عمل می‌کنند در حالی که وظایف این حرفه را انجام می‌دهند. این امر به ویژه به دلیل فشار فیزیولوژیکی اضافه‌ای است که در هنگام استفاده از تجهیزات حفاظتی شخصی در هنگام آتش‌نشانی بر بدن انسان وارد می‌شود (Morris & Chander, 2018).

<sup>1</sup> Romer

<sup>2</sup> Human performance optimization (HPO)

<sup>3</sup> Kalatpour

<sup>4</sup> Morris & Chander

اسماعیل و ادب‌زاک<sup>۱</sup> (۲۰۱۶) در یافته‌های خود در مقاله‌ای با عنوان «تأثیر رضایتمندی شغلی بر تعهد سازمانی» دریافتند که توانایی مدیران سازمان در فراهم‌سازی رضایتمندی شغلی مناسب بین کارکنان بر بهره‌وری، عملکرد و تعهد کارکنان نتایج مثبتی دارد (Ismail & Abdrazak, 2016).

نتایج تحقیقات آون و دیگران (۲۰۱۴) در مقاله‌ای تحت عنوان «بررسی تأثیر ویژگی‌های سازمانی بر عملکرد ادراکی سازمان‌های مدیریت اضطراری» نشان داد که بین ویژگی‌های اثرگذار سازمانی و عملکرد ادراکی گروه عملیاتی سازمان آتش‌نشانی استرالیا و نیوزیلند رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (Aven et al., 2014).

## روش پژوهش

این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان سازمان آتش‌نشانی شهر تهران در سال ۱۴۰۱ تشکیل می‌دهند که تعداد آنها ۵۲۵۷ نفر است و در ۱۴۵ ایستگاه آتش‌نشانی مشغول به فعالیت هستند. با توجه به حجم جامعه مورد نظر برای نمونه‌گیری از نمونه‌گیری کوکران استفاده شد و بر اساس نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۳۵۸ نفر آتش‌نشان به عنوان نمونه انتخاب گردید. برای جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته عملکرد و عوامل اثرگذار سازمانی روی آزمودنی‌ها اجرا شد. پایایی پرسشنامه‌ها به ترتیب ۰/۷۴۱ و ۰/۸۶۳ و روایی آنها نیز توسط کارشناسان به اثبات رسیده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای آماری SPSS و Smart PLS استفاده شده است. مطالعات کاربردی به منظور بهبود در رویه‌ها، وضعیت‌ها، موقعیت‌ها و کنش‌ها و بر پایه تحقیقات بنیادی انجام می‌شوند. از آنجا که انجام و نتایج تحقیق حاضر می‌تواند به عطف توجه نسبت به مهارت‌های عملکردی کارکنان سازمان آتش‌نشانی و لحاظ کردن این مهارت‌ها در فرآیند گزینش نیرو و همچنین آموزش‌های ضمن خدمت کمک کند، یک پژوهش کاربردی است. همچنین، از حیث ماهیت در زمره مطالعات کمی با رویکرد پیمایشی و یک پژوهش تجربی (اثبات گرایانه) است. در پژوهش حاضر نخست ادبیات مرتبط با تحقیق مرور شد، سپس از دل ادبیات مرتبط با پژوهش متغیرهای تحقیق شناسایی و عملیاتی شدند و نتیجه عملیاتی سازی و سنجش‌پذیر ساختن متغیرها یک پرسشنامه شامل سوالاتی برای سنجش همه متغیرهای تحقیق بود. در ادامه با شناخت جامعه آماری و نمونه‌گیری پرسشنامه‌ها به شکل آنلاین در اختیار پاسخگویان قرار گرفت تا به شیوه خود ارزیابی پر شود. پس از گردآوری داده‌ها، داده‌های به دست آمده وارد محیط نرم‌افزار شده و تجزیه و تحلیل شدند.

برای شناسایی ابعاد عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی شهر تهران از مصاحبه با خبرگان، مدیران و متخصصان این سازمان استفاده شد. طبق نتایج مصاحبه‌ها شش بُعد تعهد سازمانی، واکنش سریع، مدیریت زمان، انگیزش شغلی، آموزش و دقت در کیفیت عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی، مؤثر واقع شد و لذا در تحقیق، عملکرد کارکنان با ابعاد مشخص شده مورد بررسی قرار می‌گیرد.

<sup>1</sup> Ismail & Abdrazak

### یافته‌های پژوهش

در این قسمت با استفاده از الگوی معادلات ساختاری (SEM) برای بررسی دقیق‌تر فرضیه‌های پژوهش از رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) با نرم افزار Smart PLS در دو بخش آزمون الگوی اندازه‌گیری و آزمون الگوی ساختاری استفاده شده است. آزمون همگن بودن تک بعدی بودن اعتبار شاخص‌ها با بارهای عاملی مورد بررسی قرار می‌گیرد که این بار عاملی باید از ۰/۴ بیشتر باشد تا بتوان آن را معتبر دانست و آن را سؤالی در نظر گرفت که شاخص ما را می‌سنجد. در صورت نبود این موضوع باید سؤالات و ابعاد نامناسب را تشخیص داد و با حذف سؤالاتی از آنها که باعث کاهش بار عاملی شده است الگو را بهبود داد. نمودار شماره ۲ الگوی اجرا شده را همراه با ضرایب بارهای عاملی نشان می‌دهد.

جدول ۱. معناداری بارهای عاملی سؤال‌های متغیر عملکرد

بار عاملی	ردیف سوال	بار عاملی	ردیف سوال
۰/۵۷۱	۱۴	۰/۳۵۱	۱
۰/۳۹۲	۱۵	۰/۱۶۷	۲
۰/۵۹۸	۱۶	-۰/۰۲۸	۳
۰/۳۴۴	۱۷	۰/۲۳۴	۴
۰/۵۸۷	۱۸	۰/۳۶۵	۵
۰/۵۸۲	۱۹	۰/۳۸۷	۶
۰/۵۲۸	۲۰	۰/۳۷۸	۷
۰/۶۰۴	۲۱	۰/۳۹۷	۸
۰/۶۲۷	۲۲	۰/۳۶۳	۹
۰/۶۶۴	۲۳	۰/۳۴۴	۱۰
۰/۶۴۳	۲۴	۰/۲۷۶	۱۱
۰/۶۵۱	۲۵	۰/۶۴۱	۱۲
		۰/۶۸۷	۱۳





نمودار ۲. الگوی اجرا شده همراه با ضرایب بارهای عاملی بعد از حذف بارهای عاملی

با توجه به نتایج جدول ۲، بار عاملی سؤال ۳ کمتر از ۰/۴ کمتر شده است، و لذا از تحلیل کنار گذاشته، و دوباره تحلیل مسیر انجام می‌شود.

جدول ۳. معناداری بارهای عاملی سؤال‌های متغیر عملکرد کارکنان

ت-Value	شماره سوال	t-Value	شماره سوال
۷/۱۸۷	۲۰	۸/۳۳۵	۱۲
۸/۶۱۱	۲۱	۷/۶۸۷	۱۳
۷/۹۶۳	۲۲	۴/۸۶۹	۱۴
۱۱/۴۲	۲۳	۹/۵۱۲	۱۶
۹/۴۸۷	۲۴	۹/۵۲۳	۱۸
۹/۶۳۴	۲۵	۶/۳۷۶	۱۹

با توجه به نتایج جدول ۳، بار عاملی همه سؤالات معنادار است؛ لذا شرط اول متغیر عملکرد کارکنان برقرار است.

جدول ۴. معناداری بارهای عاملی سؤال‌های متغیر عوامل اثرگذار سازمانی

ت-Value	شماره سوال	t-Value	شماره سوال
۵/۸۶۷	۱۱	۹/۹۸۵	۱
۵/۲۰۷	۱۲	۵/۴۳۵	۲
۸/۸۱۱	۱۳	۱۲/۱۶	۴
۸/۰۷۱	۱۴	۱۰/۸۸۷	۵
۱۰/۴۳۱	۱۵	۱۶/۰۲۱	۶
۹/۱۲۳	۱۶	۴۳/۵۲۱	۷
۸/۷۶۳	۱۷	۲۶/۱۱۳	۸
۶/۷۷۱	۱۸	۱۶/۸۶۴	۹
۷/۹۷۱	۱۹	۱۹/۱۲۸	۱۰

با توجه به نتایج جدول ۴، بار عاملی همه سؤالات معنادار است؛ لذا شرط اول متغیر عوامل اثرگذار سازمانی برقرار است و در شرط دوم، مقدار میانگین واریانس استخراجی بیش از ۰/۴ می باشد.

#### آزمون کیفیت الگوی سازمانی

این آزمون بیان می‌کند که تا چه میزان سؤالات مربوط به هر یک از متغیرهای تحقیق می‌تواند متغیر متناظر آنها را در یک الگوی اندازه‌گیری، اندازه بگیرد. این شاخص با توجه به سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ (کیفیت مدل اندازه‌گیری توسط شاخص اشتراک با روایی متقاطع (Cv Com)) سنجیده می‌شود که به ترتیب بیانگر مقدار ضعیف، متوسط و قوی است.

جدول ۵. کیفیت الگوی سازمانی

وضعیت	1-SSE/SSO	متغیرها
قوی	۰/۳۹۸	عملکرد کارکنان
قوی	۰/۴۴۶	شهروندان با ارتباط
قوی	۰/۶۵۲	مدیریت
قوی	۰/۴۴۸	رسالت سازمانی
قوی	۰/۵۰۱	سازگاری

با توجه به جدول ۵ مشاهده می‌شود اندازه‌های آزمون کیفیت الگوی سازمانی در سطح قوی است و لذا سؤالات مربوط به هر یک از متغیرهای تحقیق می‌تواند متغیر متناظر آنها را در الگوی سازمانی به خوبی اندازه بگیرد.

برای بررسی برازش الگوی ساختاری، چهار معیار به کار می‌رود که عبارت است از: ضرایب معناداری  $Z$ ، مقادیر  $R^2$ ، معیار اندازه تأثیر  $F^2$  و معیار  $Q^2$ . برازش الگوی ساختاری با استفاده از ضرایب  $Z$  به این صورت است که ضرایب باید از ۱/۹۶ بیشتر باشد تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آنها را تأیید کرد. در صورتی که ضرایب معناداری  $Z$  از ۱/۹۶ بیشتر باشد، معنادار بودن تمامی سؤالات و روابط میان متغیرها را در سطح ۹۵٪ تأیید می‌کند. دومین معیار بررسی برازش الگوی ساختاری در این پژوهش ضرایب  $R^2$  مربوط به متغیرهای پنهان درونزای (وابسته) الگو است.  $R^2$  معیاری است که نشان از تأثیر متغیر برونزا بر متغیر درونزا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی  $R^2$  در نظر گرفته می‌شود. معیار  $R^2$  در واقع بدین معنی است که متغیرهای مستقل تا چند درصد توانسته است رفتار متغیر وابسته را پیش بینی کند. مقدار  $R^2$  برای متغیر عملکرد کارکنان ۰/۴۵۴ محاسبه شده که در سطح خوبی است که نشان برازش مناسب الگوی ساختاری است. معیار اندازه تأثیر  $F^2$ ، به کمک این معیار می‌توان میزان اندازه اثر هر متغیر برونزا را بر متغیر درونزا در الگوی معادلات ساختاری اندازه‌گیری کرد. کوهن برای آن معیار به ترتیب سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را برای میزان اثر ضعیف، متوسط و قوی بیان می‌کند.

جدول ۶. معیار اندازه تأثیر  $F^2$ 

متغیرها	$F^2$	وضعیت
سازگاری	۰/۰۲۹	ضعیف
مدیریت	۰/۱۵۷	خوب
شهروندان با ارتباط	۰/۰۰۰	ندارد
رسالت سازمانی	۰/۰۵۸	متوسط

### معیار ارتباط پیش بین $Q^2$

این معیار، قدرت پیش بینی الگو را مشخص می‌سازد. الگویی که برازش بخش ساختاری قابل قبولی دارد باید امکان پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درونزای الگو را داشته باشد؛ بدین معنی که اگر در هر الگو روابط سازه‌ها به‌درستی تعریف شده باشد، سازه‌ها خواهند توانست تأثیر کافی بر شاخص‌های یکدیگر بگذارند و از این راه فرضیه‌ها به‌درستی تأیید شود. در صورتی که مقدار  $Q^2$  در مورد یک سازه درونزا صفر و یا کمتر از صفر شود، نشان از این دارد که روابط سازه‌های دیگر الگو و آن سازه درونزا به‌خوبی تبیین نشده است و در نتیجه الگو به اصلاح نیاز دارد. سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ به ترتیب اندازه ضعیف، متوسط، و قوی قدرت پیش‌بینی الگو را در مورد سازه‌های درونزا نشان می‌دهد. با توجه به مقدار  $Q^2$  جدول که با ۰/۱۷۳ برای متغیر درونزای کیفیت سازمانی کارکنان برابر است، می‌توان بیان کرد که امکان پیش‌بینی با سازه مربوط به خود را دارد.

جدول ۷. اندازه‌های معیار  $Q^2$  برای متغیرهای مورد بررسی

متغیر	1-SSE/SSO
کیفیت سازمانی کارکنان	۰/۱۷۳

سازگاری بر کیفیت عملکرد سازمان آتش نشانی شهرداری تهران تأثیر دارد.

ضریب معنی‌داری مسیر متغیرهای سازگاری و عملکرد کارکنان ۲/۰۴۱ است. طبق قاعده خطای پنج درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- هر عامل الگو از ۱/۹۶ بزرگتر برآورد شده است؛ لذا می‌توان بیان کرد که فرض تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می‌شود و با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر ۰/۱۵۹ می‌توان گفت سازگاری بر کیفیت عملکرد سازمان تأثیر مثبت دارد.

جدول ۸. تأثیرات مستقیم آماره  $t$  و نتیجه فرضیه اول پژوهش

فرضیه	ضریب مسیر $\beta$	آماره $t$
سازگاری و کیفیت عملکرد سازمان	۰/۱۵۹	۲/۰۴۱

مدیریت بر کیفیت عملکرد سازمان آتش نشانی تأثیر دارد.

ضریب معنی‌داری مسیر میان متغیرهای سازگاری و کیفیت عملکرد سازمان ۳/۶۱۱ است. طبق قاعده خطای پنج درصد می‌توان بیان کرد که فرض تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می‌شود و با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر ۰/۳۷۵ می‌توان گفت سازگاری بر کیفیت عملکرد سازمان تأثیر مثبت دارد.

جدول ۹. تأثیرات مستقیم آماره  $t$  و نتیجه فرضیه

فرضیه	ضریب مسیر $\beta$	آماره $t$
مدیریت و کیفیت عملکرد سازمان آتش نشانی	۰/۳۷۵	۳/۶۱۱

رسالت سازمان بر کیفیت عملکرد کارکنان سازمان آتش نشانی شهرداری تهران تأثیر دارد.

ضریب معنی‌داری مسیر میان متغیرهای رسالت سازمان بر کیفیت عملکرد کارکنان سازمان ۳/۵۸۴ است. طبق قاعده خطای پنج درصد می‌توان بیان کرد که فرض تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می‌شود و می‌توان گفت رسالت سازمان بر کیفیت عملکرد کارکنان سازمان آتش نشانی شهرداری تهران تأثیر مثبت دارد.



جدول ۱۰. تأثیرات مستقیم آماره t و نتیجه فرضیه

آماره t	ضریب مسیر $\beta$	فرضیه
۰/۲۹۵	۳/۵۸۴	رسالت سازمان بر کیفیت عملکرد کارکنان سازمان

## بحث و نتیجه گیری

سازمان آتش‌نشانی شهرداری تهران جهت تأمین، حفظ و ارتقاء سطح سلامت شهروندان به عنوان محور مدیریت بحران و ایمنی پایدار ایجاد گردیده و سعی دارد تا با تربیت و آموزش و بکارگیری نیروهای متعهد و متخصص بستر مناسبی جهت ارائه خدمات با کیفیت در مناطق ۲۲ گانه کلانشهر تهران ایجاد نماید. این سازمان یکی از ارزش‌های خود را توجه به ارتقای کیفیت و مشارکت کارکنان در فرآیند تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری، شهروندمداری و توجه به خواسته آن‌ها و تأمین نیازهای گیرندگان خدمت بیان کرده است. در اهداف کلان سازمان استقرار و حفظ سیستم‌های مدیریت کیفیت براساس استانداردهای تعیین شده و از همه مهم‌تر ارتقای سطح کیفی خدمات رسانی به شهروندان و جلب رضایت تعریف شده است. در این سازمان برای رسیدن به اهداف راهبردهایی نیز پیش‌بینی شده است که مهم‌ترین آنها مدیریت کیفی و کمی از طریق اجرای طرح‌های بهبود بهره‌وری و ارتقای خدمات رسانی به شهروندان شهر تهران است. این مقاله با هدف ارزیابی تأثیر عوامل سازمانی بر کیفیت سازمانی آتش‌نشانی شهرداری تهران انجام گرفت. در این پژوهش ابتدا مؤلفه‌ها و متغیرهای اصلی شناسایی و سپس بر اساس آن پرسشنامه‌ای، تهیه و در اختیار جامعه آماری قرار داده شد. بر اساس مطالعات رومر و دیگران (۲۰۲۱) عوامل اثرگذار سازمانی شامل، سازگاری، مدیریت، ارتباط با شهروندان و رسالت سازمان است که متغیرهای مستقل این پژوهش را تشکیل می‌دهند. همچنین، بر اساس مصاحبه با خبرگان برای عملکرد کارکنان عملیاتی آتش‌نشانی شش بعد تعهد سازمانی، واکنش سریع، مدیریت زمان، انگیزش شغلی، آموزش، و دقت در نظر گرفته شد. با توجه به نتایج تحقیق از میان متغیرهای مورد آزمون مشخص شد که متغیر سازگاری بر کیفیت عملکرد کارکنان سازمان تأثیر مثبت دارد. سبک مدیریت نیز بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت داشت که این نتیجه با نتایج تحقیقات کلات پور و دیگران (۲۰۲۰)، اسماعیل و آذربزاک (۲۰۱۶) همخوانی دارد. همچنین نتایج نشان داد که رسالت سازمان بر کیفیت عملکرد کارکنان این سازمان تأثیر مثبت دارد. موریس و چندر (۲۰۱۸) نیز به این نتیجه رسیدند.

با توجه به این نتایج، آگاهی مدیران تمام سازمان‌ها، بویژه سازمان‌های متولی بحران از عوامل اثرگذار بر عملکرد کارکنان می‌تواند در بهبود کیفیت عملکرد کارکنان و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان مؤثر واقع شود؛ لذا این تحقیق به مدیران این گونه سازمان‌ها پیشنهاد می‌کند تا با توجه بیشتر به چهار عامل سازگاری، مدیریت، ارتباط با شهروندان و رسالت سازمان، هم قبل از استخدام کارکنان خود و هم هنگام فعالیت آنها، به اثر بخشی هر چه بیشتر سازمان منجر شوند. از آنجا که مدیریت بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار است، مدیران باید با در نظر گرفتن عوامل سازمانی و محیطی،

بهترین و مناسب‌ترین سبک مدیریت را برای افزایش کیفیت عملکرد کارکنان در نظر بگیرند برای این منظور می‌توان از تجربه‌های مدیران دیگر الگوبرداری و استفاده کرد. توجه به رسالت سازمان از سوی کارکنان به بهبود عملکرد آنان در سازمان منجر می‌شود؛ لذا پیشنهاد می‌گردد مدیران قبل از استخدام کارکنان در سازمان، نسبت به آگاهی کامل آنان از اهداف و رسالت سازمان اطمینان حاصل کنند. در سازمان‌هایی همچون آتش‌نشانی، که کار کردن در آنها در بیشتر مواقع با موقعیت‌های سخت و غیر قابل پیش‌بینی همراه است، سازگاری کارکنان با چنین وضعیتی حائز اهمیت است و لذا به کارکنان پیشنهاد می‌شود تا قبل از ورود به این گونه سازمان‌ها به این نکته توجه کنند و در صورت توانایی روبه‌رو شدن با موقعیت‌های بحرانی، فعالیت خود را در این سازمان‌ها آغاز کنند.

### مشارکت نویسندگان

تمام نویسندگان به نسبت سهم برابر در این پژوهش مشارکت داشته‌اند.

### تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

### References

- Askarian, M. (2014). *Human resources management*. Academic Jihad of Alborz Province (Khwarizmi), Alborz. (In Persian)
- Aven, A. D., Molis, C., & Kennerlely, M. (2014). *The performance prism: the scorecard for measuring and managing stakeholder relationships*. financial times/prentice hall, London.
- Coca, S., Katsuyuki, K., Hideaki, M., & Hong, P. (2018). Corporate mission, corporate policies and business outcomes: evidence from japan. *Management decision*, 48(7), 1134-1153.
- Dan, C. I., & Roşca, A. C. (2020). A Job crafting and performance in firefighters: The role of work meaning and work engagement. *Frontiers in Psychology*, 11.
- Davis, J., & Gallagher, S. (2014). Physiological demand on firefighters crawling during a search exercise. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 44(6), 821-826.
- Derager, M., & Peterson, D. (2017). What is hurricane Katrina hit in 2020?. The need for strategic management of disaster. *Public Administration Review*(special Issue), 201-207.
- Gholami, M. R., & Adalatian Shahriari, J. (2014). *Identification of effective indicators on the performance evaluation of fire department operations unit with balanced scorecard approach and fuzzy hierarchical analysis process technique* International conference of management, (In Persian)
- Hasani, M., Moghimi Khorasani, A., & Hasani, E. (2018). *Investigating the relationship between organizational commitment and the performance of bus organization employees in order to improve productivity*. Conference to examine the relationship between organizational commitment and the performance of bus organization employees in order to improve productivity, (In Persian)
- Huynes, D., & Molis, S. (2017). The value of mission statement in an association of not for profit hospitals. *International journal of health care quality assurance*, 19(5), 214-219.

- Ismail, A., & Abdrazak, M. (2016). Effect job satisfaction on organizational commitment. *Management and Marketing*.
- Jeony, M. (2018). Performance measurement difinitions linking performance measurement and organizational excellence. *International journal of health care quality assurance*, 20(3), 181-183.
- Kalatpour, O., Mirzaei, M., & Parchami, M. (2020). Identification and Analysis of Critical Activities of Firefighting Department for Structural Fire Scenarios Using Task and Training Requirements Analysis (TTRAM). *Journal of Occupational Hygiene Engineering*, 7(1), 41-50. (In Persian)
- Karlos, V., Mendes, L., & Lourenco, L. (2019). The influence of TQM on organizational commitment, organizational citizenship behaviors, and individual performance. *Transylvanian review of administrative sciences*, 10, 111-130.
- Khairdast, A. (2017). *Evaluation of the performance of fire brigades in crisis management of post-earthquake fires in District 19 of Tehran Municipality* The first international conference and the fourth national conference on firefighting and urban safety, (In Persian)
- Kianmehr, P., & Nazem, F. (2019). Assessing the accuracy and capability of the specialized performance test of Iranian firemen. *Journal of Military Medicine*, 13(3).
- Kouri, G., Dingwall, R., Kitchener, M., & Waring, J. (2019). Lets dance: organization studies, Medical Sociology and health policy. *Social science and medicine*, 74(3), 273-280.
- Kulkarini, S. (2018). Graph theory and matrix approach for performance evaluation of TQM in industries. *The TQM Magazine*, 17(6), 509-526.
- Morris, C., & Chander, H. (2018). The impact of firefighter physical fitness on job performance: A review of the factors that influence fire suppression safety and success. *Safety*, 4(4).
- Morrissey, C., & George, J. (1985). Mission statement content and hospital performance in the Canadian not for profit health care sector. *Health Care Manager*, 24(3), 125-132.
- Mousavi Rad, S. T., Rozbahani, M., & Rouh, M. (2014). Performance evaluation of physical education teachers with 360 degree feedback: a case study of Parsian teachers. *Organizational behavior management studies in sports*, 1(3), 61-70. (In Persian)
- Rahimi, G. (2012). Performance evaluation and continuous improvement of the organization. *Tadbir* 2(173). (In Persian)
- Rezaei, K., & Arzandeh, A. (2004). *Emergency response and crisis management* The first national conference on safety in ports, Tehran. (In Persian)
- Romer, C., Bhakta Bhandari, R., & Brook, B. (2021). Organizational features and their effect on the perceived performance of emergency management organizations. *Disaster prevention and management*, 23(3), 222- 242.
- Sadeghi Moghadam, M. R., & Momeni, R. (2017). Establishing the soft comprehensive quality management philosophy based on the APQC model, providing a structural model (Study case: Saman Bank branches). *Productivity Management*, 41, 7-30. (In Persian)