

## Structural relations between job satisfaction and organization citizenship behavior among nurses of Qazvin and Isfahan hospitals

AA. Ahmadi\*

H. Mobaraki\*\*

M.Yousefli\*\*\*

\*Associate Professor of Public Administration, Payam Noor University, Tehran, Iran

\*\*Assistant Professor of Public Rehabilitation Management and Academic Staff, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

\*\*\*MSc. in Human Resource Management, Qazvin University of Medical Sciences, Qazvin, Iran

### \*Abstract

**Background:** Citizenship behavior is a useful valuable behavior manifested by individuals voluntarily. Thus, in the challenging world we live in, organizations seek competitive advantages by employing individuals who act beyond their tasks.

**Objective:** The aim of this study was to determine the structural relations between job satisfaction and organization citizenship behavior among nurses of Qazvin and Isfahan hospitals.

**Methods:** In this cross-sectional study was performed on 481 randomly selected nurses of Qazvin and Isfahan hospitals during the winter 2011. Data were collected through the "job satisfaction questionnaire" developed by Smith, Kendall, and Halyn" and the "organizational citizenship behavior questionnaire" employed by Gonzalez and Garsyakarazv in their study. Data were analyzed by descriptive correlation method and structural equation.

**Findings:** The study of each individual aspect of job satisfaction revealed that nurses were satisfied with both the nature of their job and their colleagues ( $P < 0.001$ ) while they were neither satisfied with their job promotion nor their supervisors ( $P < 0.05$ ). The nurses also showed a high degree for all three aspects of organization citizenship behavior including organizational participation, delivery of service, and organizational loyalty ( $P < 0.001$ ). Job satisfaction was shown to have significant direct effect on every dimension of organizational citizenship behavior ( $R^2 = 0.32$ ).

**Conclusion:** As demonstrated by the findings of the present study, while the level of job satisfaction was low among the nurses, the level of their citizenship behavior was high.

**Keywords:** Organization Citizenship Behavior, Job Satisfaction, Nurse

**Corresponding Address:** Mohammad Yousefli, Department of Treatment, Qazvin University of Medical Sciences, Qazvin, Iran

**Email:** mohamad.yousefi2008@gmail.com

**Tel:** +281-3676464

**Received:** 16 Oct 2011

**Accepted:** 7 April 2012

## روابط ساختاری بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی استان‌های قزوین و اصفهان

دکتر علی‌اکبر احمدی\*

دکتر حسین مبارکی\*\*

محمد یوسفلی\*\*\*

\* دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور تهران  
\*\* استادیار گروه مدیریت توانبخشی دانشگاه علوم پزشکی تهران  
\*\*\* کارشناس ارشد رشته مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی قزوین

آدرس نویسنده مسؤول: قزوین، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، معاونت درمان، واحد امور بیمارستان‌ها، تلفن ۳۶۷۶۴۶۴-۲۸۱

Email: mohamad.yousefi2008@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۹۱/۱/۱۹

تاریخ دریافت: ۹۰/۷/۲۴

### \* چکیده

**زمینه:** رفتار شهروندی رفتار ارزشمند و مفیدی است که افراد به صورت داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. بنابراین در دنیای پُرچالش کنونی، سازمان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، در تلاش هستند تا کارکنانی را به کار گیرند که فراتر از نقش تعیین شده در شغلشان عمل کنند.  
**هدف:** مطالعه به منظور تعیین روابط ساختاری بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی استان قزوین و اصفهان انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه مقطعی در زمستان سال ۱۳۸۹ بر روی تعداد ۴۸۱ نفر از پرستاران دو استان قزوین و اصفهان انجام شد که به شکل تصادفی انتخاب شدند. اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسش‌نامه‌های سنجش رضایت شغلی تدوین شده توسط اسمیت، کندال و هالین و پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی به کار رفته در تحقیق گونزالس و گارسیا کارازو گردآوری شدند و با روش همبستگی و به کارگیری معادله ساختاری تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** رضایت پرستاران از بعد ماهیت شغل و همکاران در حد بالا ( $P < 0/001$ ) و از نظر ابعاد پرداخت، ارتقای شغلی و سرپرستان در حد پایین ( $P < 0/05$ ) و هر سه بُعد رفتار شهروندی سازمانی مشتمل بر مشارکت سازمانی، تحویل خدمات و وفاداری سازمانی در حد بالا بود ( $P < 0/001$ ). رضایت شغلی بر هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مستقیم و معنی‌داری داشت ( $R^2 = 0/32$ ).  
**نتیجه‌گیری:** با توجه به یافته‌ها، به نظر می‌رسد با افزایش رضایت شغلی می‌توان رفتار شهروندی سازمانی پرستاران را افزایش داد.

**کلیدواژه‌ها:** رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، پرستار

### \* مقدمه

رضایت شغلی پرستاران، ضمن اشاره به ارتباط سابقه خدمت و موقعیت شغلی پرستاران با رضایت شغلی، ضرورت اتخاذ سیاست‌های مدیریتی که به تأمین نیازهای مختلف کارکنان منجر شود را مورد تأکید قرار داده‌اند.<sup>(۱)</sup> به طور ساده، مفهوم رضایت شغلی را به صورت یک رضایت کلی در اغلب شرایط شغلی خاص شامل پرداخت، ترفیع، امنیت و غیره می‌دانند. رفتارهای همکاران و سرپرستان از عوامل پراهمیت در تأمین رضایت شغلی کارمندان است.

امروزه بهبود کیفیت در بخش خدمات از اهمیت ویژه‌ای نسبت به سایر بخش‌های اقتصادی برخوردار است. بنابراین بهبود کیفیت در سازمان‌های خدماتی مستلزم تعاملات این سازمان‌ها در ارائه خدمات با کیفیت به مردم است. لاس چانگر بیان می‌کند رضایت شغلی عامل مهمی در نحوه عملکرد و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان بیمارستان از جمله پرستاران است.<sup>(۱)</sup> ما و همکاران در مطالعه‌ای تحت عنوان عوامل مؤثر بر

شهروندی سازمانی را پیشنهاد کرد: اطاعت، وفاداری و مشارکت. اطاعت سازمانی کارمند، شامل انجام کارها به طور جدی، مسؤولانه، محترمانه نسبت به قوانین سازمان (مانند وقت‌شناسی)، نشان دادن نگرش مثبت، استفاده از منابع شرکت به طور مسؤولانه و تلاش برای عمل به قول‌های داده شده به مشتری‌هاست. وفاداری سازمانی بیان‌کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است. مشارکت سازمانی نیز با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می‌یابد که از آن جمله می‌توان به حضور در جلسه‌ها، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسایل جاری سازمان اشاره کرد.<sup>(۱۰)</sup> به طور کلی رفتار شهروندی به کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری‌ها و وفق‌پذیری کمک می‌کند. مرور رابطه بین رضایت شغلی کارمند و رفتار شهروندی سازمانی نشان داده است که بین این دو متغیر رابطه وجود دارد و رضایت شغلی کارمند بر روی رفتار شهروندی سازمانی اثر می‌گذارد.<sup>(۱۱)</sup>

با توجه به گستردگی گروه پرستاری در مراکز بهداشتی، درمانی و آموزشی کشور، توجه به خواسته‌های آنان در واقع توجه به بهداشت و سلامت جامعه است. تجربه پژوهشگران نشان داده است که این قشر اغلب رضایت‌چندانی از کار خود به خصوص حقوق، مزایا و میزان ساعت کاری در هفته ندارند. لذا این تحقیق با هدف تعیین روابط ساختاری بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران انجام شد.

#### \* مواد و روش‌ها:

این مطالعه مقطعی در زمستان سال ۱۳۸۹ بر روی تعداد ۴۸۱ نفر از پرستاران و سرپرستاران استان‌های قزوین و اصفهان انجام شد. این افراد از بین پرستاران و سرپرستاران کارشناس و کارشناس ارشد پرستاری که در بیمارستان‌های دولتی این شهرها مشغول به کار بودند به شکل تصادفی انتخاب شدند، حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران و از بین ۱۰۰۷ پرستار و ۲۸۴ سرپرستار

همچنین سبک‌های مدیریت، ارتباطات و پاداش‌ها بر نگرش و عملکرد کارمندان مؤثر است. رضایت از شغل به غیر از موارد فوق ممکن است به دلیل عملکرد بالای نیروی انسانی یا کیفیت روابط کاری نیروی انسانی و یا در اثر هر دو عامل فوق ایجاد شود.<sup>(۳)</sup>

داگلاس در تحقیق خود نشان داد که فشارهای شغلی، رضایت شغلی را در پرستاران کاهش می‌دهد.<sup>(۴)</sup> تیلور رضایت شغلی پرستاران با ارتقای کیفیت مراقبت از بیماران و افزایش بهره‌وری آنان همراه می‌داند و رضایت شغلی خود، تعیین‌کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی نظیر افزایش بهره‌وری، کمیت و کیفیت کار است. از این رو یکی از راه‌های افزایش کیفیت، منشور شهروندی است. منشور شهروندی جوهره راهبردی تضمین کیفیت در بخش خدمات است. رضایت شغلی کارمند به طور مثبت به توسعه رفتار شهروندی سازمانی کارمند مربوط است. دو نظریه مبادله اجتماعی و قرارداد روان‌شناسی این ارتباط را تأیید می‌کند: یک کارمند رضایت‌مند، رفتار شهروندی سازمانی را نسبت به آنانی که به او سود رسانده‌اند، متقابلاً انجام می‌دهد.<sup>(۵)</sup> مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ به دنیای علم ارایه شد. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمانی می‌شوند.<sup>(۶)</sup> رفتار شهروندی سازمانی شامل همکاری‌هایی است که تولید و اثربخشی را افزایش می‌دهد.<sup>(۷)</sup> در چند دهه اخیر رفتار شهروندی، یک مفهوم اساسی و بنیادی در حوزه‌های روان‌شناسی و مدیریت به خود گرفته است و در آثار مکتوب توجه قابل ملاحظه‌ای به آن شده است.<sup>(۸)</sup> تحقیق‌ها نشان داده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی فزاینده، نفع قابل ملاحظه‌ای برای سازمان دارد.<sup>(۹)</sup> گراهام معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، به نحو بهتری از دیدگاه تبی اجتماعی تعریف می‌شود (رفتار سازمانی متعهدانه). وی در این رویکرد جدید، ۳ نوع رفتار

محاسبه شد.

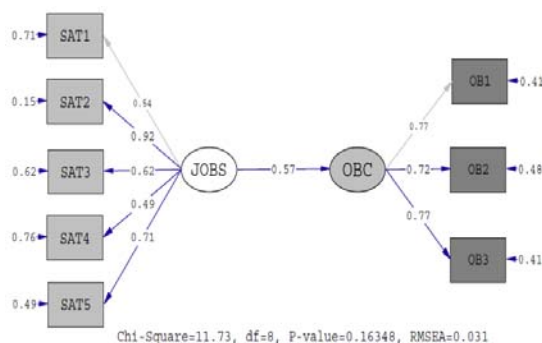
( $r=0/62$ )، همکاران ( $r=0/49$ ) و سرپرستان ( $r=0/71$ ) و مدل اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد مشارکت ( $r=0/77$ )، تحویل خدمات ( $r=0/72$ ) و وفاداری ( $r=0/77$ ) نشان داد که این نشان‌گرها با متغیرهای مکنون (رضایت شغلی و رفتار شهروندی) تفاوت معنی‌داری داشتند. سطح خطای آماره کای دو با مقدار  $0/1295$ ، ریشه خطای میانگین مجزورات با مقدار  $0/044$  و شاخص نرم شده برازندگی با مقدار  $1/0$  از مناسب بودن مدل حمایت کرد (جدول شماره ۱).

#### جدول ۱- شاخص‌های روابط بین متغیرهای مورد مطالعه در مدل ساختاری تحقیق

متغیر اثرگذار	متغیر اثرپذیر	شاخص	برآورد پارامتر	خطای برآورد	آماره تی	R <sup>2</sup>
رضایت شغلی	رفتار شهروندی سازمانی	گاما ( $\gamma$ )	۰/۵۷	۰/۱۵	۹/۰۰	۰/۳۲
اندازه‌های برازندگی مدل						
NFI = ۱/۰۰	RMSEA = ۰/۰۳۱	NNFI = ۰/۹۹	RMR = ۰/۰۱۲	CFI = ۰/۹۹		

ضریب تأثیر مستقیم رضایت شغلی پرستاران بر رفتار شهروندی سازمانی در سطح ۹۹ درصد اطمینان معنی‌دار بود و با افزایش رضایت شغلی پرستاران، رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز افزایش می‌یافت. همچنین تأثیر سازه رضایت شغلی بر سه بُعد رفتار شهروندی سازمانی مثبت و معنی‌دار بود ( $R^2=0/32$ ) (نمودار شماره ۱).

#### نمودار ۱- مدل کامل و ضرایب مؤلفه‌های استاندارد بین متغیر و نشان‌گرهای تحقیق



اطلاعات با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد سنجش رضایت شغلی تدوین شده توسط اسمیت، کندال و هالین (شامل پنج بُعد پرداخت، شغل، همکاران، فرصت‌های ارتقا و سرپرست) و پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی به کار رفته در تحقیق گونزالس و گارسایاکارازو (شامل سه بُعد مشارکت، تحویل خدمات و وفاداری سازمانی) جمع‌آوری شد. متغیر رضایت شغلی به عنوان متغیر مستقل با استفاده از ۲۰ سؤال و متغیر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته با استفاده از ۹ سؤال اندازه‌گیری شد. هر یک از ابعاد رضایت شغلی با استفاده از ۵ سؤال و هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از ۳ سؤال سنجش شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای آماری SPSS، LISREL و مدل‌یابی معادله ساختاری تحلیل شدند. مدل‌یابی معادله ساختاری یک روش تحلیل چند متغیری بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و بسط مدل خطی کلی است که امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادله‌های رگرسیون به صورت همزمان مورد آزمون قرار گیرد. مدل‌یابی معادله ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی در باره روابط بین متغیرهای مشاهده و مکنون است.<sup>(۱۲)</sup>

#### \* یافته‌ها:

از ۳۷۵ پرستار (۷۷/۹۶ درصد) و ۱۰۶ سرپرستار (۲۲/۰۴ درصد) مورد مطالعه، ۳۲۰ نفر (۷۰/۵۳ درصد) زن و ۵۵ نفر (۱۱ درصد) مجرد بودند. میانگین سنی پرستاران  $27/20 \pm 5$  و سرپرستاران  $35/43 \pm 5$  سال بود. میانگین سابقه کاری  $68/5$  درصد پرستاران  $14 \pm 6$  سال و  $24$  درصد کم‌تر از ۸ سال و  $7/5$  درصد بیش‌تر از ۲۰ سال بود. بین میانگین رتبه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران زن و مرد و همچنین بین پرستاران متأهل و مجرد تفاوت معنی‌داری وجود نداشت. مدل اندازه‌گیری رضایت شغلی با ابعاد پرداخت دستمزد ( $r=0/54$ )، ماهیت شغل ( $r=0/92$ )، فرصت‌های ارتقا

**\* بحث و نتیجه گیری:**

این مطالعه نشان داد رضایت شغلی پرستاران بیمارستان‌های دولتی قزوین و اصفهان در حد پایین و رفتار شهروندی آن‌ها در حد بالا قرار داشت. در ابعاد رضایت شغلی، بُعد ماهیت شغلی و همکاران و در ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، تمام ابعاد رفتار شهروندی (مشارکت سازمانی، تحویل خدمات و وفاداری سازمانی) در حد بالا قرار داشت که این یافته‌ها با نتایج بررسی گونزالس و گارسیا کارازو در کشور اسپانیا مطابقت دارد.<sup>(۱۳۱۰)</sup>

در تحقیق گریگوری و همکاران در استرالیا، بررسی تفکیکی ابعاد رضایت شغلی نشان داد که رضایت پرستاران از بُعد ماهیت شغل و همکاران در حد بالا و رضایت آن‌ها از ابعاد پرداخت، ارتقای شغلی و سرپرستان در حد پایین قرار داشت که با تحقیق حاضر همخوانی دارد.<sup>(۱۳)</sup> مطالعه ما و همکاران نیز نشان داد که رضایت شغلی عامل مهمی در نحوه عملکرد و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان بیمارستان از جمله پرستاران است که با تحقیق حاضر همخوانی دارد.<sup>(۳)</sup>

لذا با توجه به اهمیت رضایت شغلی پرستاران و نقش آنان در جامعه، پیشنهاد می‌شود مسؤولین با توجه به شرایط کاری این گروه به طراحی سیستم حقوق و دستمزد اقدام نمایند. همچنین در هنگام طراحی سیستم حقوق، به ارزش نسبی مشاغل مختلف، ارزش نسبی کارکنان، سطح حقوق رایج در کشور، اوضاع اقتصادی کشور و همچنین مؤلفه‌های مهیا کردن زمینه پیشرفت شغلی، ارتقا شغلی، ایجاد بستری مناسب برای ابراز خلاقیت و نوآوری شغلی، انتقال و انتصاب شغلی توجه شود.

تقویت رفتار شهروندی، مانند هر رفتار دیگری به ترغیب و تشویق نیاز دارد. مدیران سازمانی می‌توانند با وضع سیاست‌ها و راهبردهای مناسب، جهت شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی در سازمان تلاش کنند.

**\* مراجع:**

1. Laschinger HK, Almost J, Tuer-Hodes D. Workplace empowerment and magnet hospital characteristics: making the link. *J Nurs Adm* 2003 Jul-Aug; 33 (7-8): 410-22
2. Ma CC, Samuels ME, Alexander JW. Factors in nursing job satisfaction. *J Nurs Adm* 2003 May; 33 (5): 293-9
3. Park DJ, Jeong Eun, Deitz L, et al. The effect of working relationship quality on sales person performance & job satisfaction: adaptive selling behavior in Korean automobile sales representatives. *J Bus Res* 2006 Apr; 123 (1): 85-92
4. Douglas W. Nurses, long-term, and eldercare. *J Natl healt Assoc* 2007 Dec: 14 (1): 72-9
5. Bateman T, Organ D. Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy Of Management Journal* 1983; 26: 587-95
6. Appelbaum S, Bartolomucci N, Beaumier E, et al. Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust. *Manamement Decision* 2004; 42 (2): 422-34
7. Tan HH, Tan ML. Organizational citizenship behavior and social loafing: the role of personality motives, and contextual factors. *J Psychol* 2008 Jan; 142 (1): 89-108
8. David A, Thomas LI, Ping T. Job satisfaction and organizational citizenship behavior. *Management Decision* 2008 Mar: 46 (6): 933-47
9. Podsakoff N, Whiting S, Podsakoff P, et al. Individual - and organizational - level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta - analysis. *J Appl Psychol* 2009 Aug; 94 (1): 122-41
10. Gonzalez J, Teresa G. Structural relationships between organizational service

orientation, contact employee job satisfaction and citizenship behavior. *Int J Serv Industry Manag* 2006; 17 (1): 23-50

11. Bienstock C, Demoranville W, Carol K, et al. Organizational citizenship behavior and service quality. *J Serv Marketing* 2003; 17 (4): 156-64

12. Hooman H. Preparation and standardization measures of job satisfaction. 1st ed. Tehran, Public Administration Training 2003. 11 [In Persian]

13. Gregory M, James A, Neville K. Job satisfaction and organization citizenship behavior. *J Manag Psychol* 2002; 17 (4): 287-97