مقاله پژوهشی

ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران در بیمارستان‌های عمومی دانشگاه علوم پزشکی تهران

حسین درگاهی [*۱،۲]، ملیحه مرشدی تربتی [۳]

[۱] استاد، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، تهران، ایران

[۲] استاد، مرکز تحقیقات مدیریت اطلاعات سلامت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، تهران، ایران

[۳] کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

* **نویسنده مسؤول:** حسین درگاهی
hdargahi@sina.tums.ac.ir

ارجاع: درگاهی حسین، مرشدی تربتی ملیحه. ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران در بیمارستان‌های عمومی دانشگاه علوم پزشکی تهران. راهبردهای مدیریت در نظام سلامت ۱۳۹۶؛ ۲(۳): ۴۶-۲۳۴.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۸/۱۵
تاریخ اصلاح نهایی: ۱۳۹۶/۰۹/۲۲
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۹/۲۸

چکیده

زمینه و هدف: انجام رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی لازم و ضروری است زیرا با متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباط دارد. سازمان‌های ارائه کننده مراقبت بهداشتی درمانی نیازمند توسعه و توانمند سازی نیروی انسانی خود به ویژه پرستاران در جهت ارتقای رفتار شهروندی سازمانی می باشند. لذا این مطالعه با هدف تعیین رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد.

روش پژوهش: مطالعه حاضر پیمایشی بود که به صورت مقطعی بر روی ۳۷۵ پرستار شاغل در تعداد ۵ بیمارستان عمومی که به روش نمونه گیری متناسب با تعداد پرستاران به‌طور تصادفی در هر بیمارستان انتخاب شدند، انجام شد. از ۳ پرسشنامه رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی استفاده شد. جهت تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS 20 و از آزمون‌های آماری t، آنووا و ضریب همبستگی پیرسون جهت ارائه نتایج تحلیلی استفاده گردید.

یافته‌ها: ارتباط مثبت و معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی و با تعهد سازمانی ($p = ۰/۰۱$) مشاهده شد. همچنین بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی نیز ارتباط مثبت و معنی داری وجود داشت ($p = ۰/۰۱$).

نتیجه گیری: با توجه به نامطلوب بودن ابعاد مورد بررسی در میان پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، ارتقای کیفیت زندگی کاری در ابعاد تندرستی و روان درستی، جلوگیری از فرسودگی شغلی و ایجاد جو سازمانی مناسب جهت نگهداری پرستاران در محیط کار پیشنهاد می شود. اگرچه عدالت سازمانی و دیگر متغیرها باید به منظور بهبود رفتار شهروندی سازمانی مورد ارزیابی قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، پرستار، بیمارستان

کاربرد مدیریتی: توسعه و ترویج نقش‌ها و رفتارهای فرانقشی و داوطلبانه در سازمان‌های مراقبت سلامت با تاکید بر افزایش رضامندی و تعهد سازمانی کارکنان

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.24766879.1396.2.3.5.9]

مقدمه

سازمان‌ها به کارکنانی نیازمندند که تمایل دارند از الزامات و تکالیف شغلی رسمی خود پا را فراتر بگذارند. اقدام فراتر از تکالیف شغلی به "رفتار شهروندی سازمانی" اشاره دارد که در سال‌های اخیر توجه زیاد محققان را به خود معطوف داشته است. این رفتارها با مفاهیم فرانقشی، عملکرد زمینه‌ای، رفتارهای خودجوش و یا رفتار شهروندی سازمانی مد نظر قرار گرفته اند (۱). مطالعات نشان داده است که وجود رفتارهای شهروندی سازمانی به طور مستقیم بر پیامدهای سازمانی مانند کیفیت خدمات، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عملکرد مالی و غیره اثرگذار است (۲). نتایج مطالعات پیشین نشان می دهد که مدیران می توانند رفتار شهروندی سازمانی را با ایجاد یا بهبود محیط کاری مثبت پرورش دهند و به جای اینکه به زور و اجبار متوسل شوند، به فرآیندهای انتخاب، استخدام یا جامعه پذیری کارکنان اتکا نمایند تا این رفتارها را ایجاد کنند (۳،۴).

رفتار شهروندی سازمانی فواید زیادی دارد. از نظر فردی، رفتار شهروندی سازمانی اهمیت ناچیزی دارد، زیرا به طور منطقی ممکن است محیط کاری درون سازمانی را ارتقاء دهد (۵،۶). درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی توافق واحدی وجود ندارد. ابعادی که در پژوهش‌های مختلف بیشترین توجه را به خود جلب کرده اند عبارتند از نوع دوستی (alturism)، وجدان کاری (conscientiousness)، ادب و نزاکت (courtesy)، جوانمردی (sportsmanship) و فضیلت مدنی (civil virtue) (۱۱-۷).

از بین عناصر فوق، رعایت تعدادی از آن‌ها باعث می‌شود تا کارکنان مستقیماً سود ببرند و به‌عنوان یک ابزار در جهت کمک به سازمان عمل کنند مانند نوع دوستی، و ادب و نزاکت که به آن‌ها رفتار شهروندی فردی (Organization of Citizenship Behavior-Individual (OCB-I)) گفته می شود. بعضی از رفتارها نیز در جهت حفاظت از دارایی‌های سازمان و تابعیت پذیری است مانند وظیفه شناسی، فضیلت مدنی و جوانمردی که به آن‌ها رفتار شهروندی سازمانی سازمان (Organizational Citizenship Behavir-Organization (OCB-O)) می گویند (۱۲).

از سوی دیگر، یکی از مفاهیم کلیدی که امروزه در سازمان‌ها از آن یاد می شود، تعهد سازمانی است که منعکس کننده نگرش کارکنان نسبت به ارزش‌ها و اهداف سازمانی می باشد و بیانگر نیرویی است که فرد را ملزم می کند تا با ابزار وفاداری خود در سازمان بماند و با تعلق خاطر در جهت تحقق اهداف سازمانی به وظایف خود عمل کند (۱۳،۱۴). مدیران منابع انسانی می توانند اهداف سازمانی را با تعهد سازمانی و تعیین استراتژی برای توسعه سازمانی بهبود بخشند (۱۵). تعهد سازمانی، یک مفهوم چند بعدی است که باعث چندین نتیجه شغلی مثبت شامل کاهش غیبت و جابجایی، تلاش کاری و بهبود عملکرد شغلی کارکنان می شود (۱۶،۱۷).

علاوه بر این، تعهد سازمانی به عنوان یک متغیر مهم در توصیف رفتار شهروندی سازمانی کارکنان معرفی شده است و بنابراین کسانی که تعهد سازمانی بالایی را نشان می دهند، سازمان خود را باور دارند و مایل به کمک به موفقیت سازمان در قالب رفتارهای شهروندی سازمانی هستند (۱۸،۱۹). تعهد سازمانی از فعل و انفعال میان انتظارات، ویژگی‌های جمعیت شناختی کارکنان و ویژگی‌های شغلی مختلف حمایت می کند و در نهایت منجر به رفتار شهروندی سازمانی می شود (۲۰). تعهد سازمانی، عکس العمل عاطفی و ذهنی فرد نسبت به کار است که در صورت بالا بودن آن، مقدار تولید و قابلیت کارآیی کارکنان بالا می رود و کمبود این عامل، کاهش رضایت شغلی، را در پی دارد (۲۱).

به نظر می رسد برای اینکه مدیران بتوانند به اهداف سازمانی دست یابند، نیاز دارند تا از خواسته‌ها، انگیزه‌ها و میزان رضایت کارکنان خودآگاه باشند (۲۲). رضایت شغلی متشکل از نگرش کلی کارکنان نسبت به کار آن‌ها است که در ارتباط مستقیم با نیازهای فردی است. اندازه گیری رضایت شغلی کارکنان در ارائه خدمات بهتر، تولید محصول مناسب‌تر و نهایتاً بهبود بهره وری سازمان‌ها کمک می کند (۲۳،۲۴).

رفتار شهروندی سازمانی می تواند تحت تأثیر تعهد سازمانی قرار گیرد و از طریق بیعت و وفاداری و پیروی از قوانین و وجدان کاری همچون تلاش‌های اضافی که فراتر از الزامات نقش قرار دارند، شناخته شود (۲۵،۲۶). لارنس و همکاران (۲۰۱۲) چارچوب نظری به منظور ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی را درمیان اعضای

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1396.2.3.5.9]

هیأت علمی گروه‌های آموزشی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی نشان داد و تأکید کرد که توسعه و پیشرفت آموزش و پژوهش در این سازمان‌ها بستگی به تعهد سازمانی مدیران ارشد و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارد (۲۷).

چیانگ و سیه (۲۰۱۲) در کشور کره جنوبی ارتباط بین خدمات عمومی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی به‌عنوان پیش بینی کننده‌های رفتار شهروندی بر روی ۱۵۸۴ نفر از کارکنان دولتی را مورد بررسی قرار دادند که نتایج به دست آمده، حاکی از ارتباط بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بود. با وجود این، رابطه مستقیم بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی تأیید نشد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می دهد که انگیزه و تعهد ارائه خدمات عمومی به عنوان یک تعیین کننده بسیار معنادار رفتار شهروندی سازمانی در کره جنوبی به شمار می رود (۲۸).

جهاد و همکاران (۲۰۱۱) به بررسی چگونگی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با ۲ جنبه‌ی رضایت شغلی و تعهد سازمانی درمیان تعداد ۱۰۰ نفر از کارکنان غیر هیأت علمی در دانشگاه کبانگسان در کشور مالزی پرداختند. یافته‌های این مطالعه نشان می دهد رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی اثرگذارند (۱۲). با توجه به حجم قابل توجه پژوهش‌های انجام شده در زمینه کیفیت خدمات ارائه شده در سازمان‌ها، به نظر می رسد مطالعات به عمل آمده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و عوامل مؤثر بر آن در مقایسه با پژوهش‌های پیشگفت از تعداد کمتری برخوردار است (۲۹،۳۰).

امروزه سازمان‌های بهداشتی- درمانی از جمله بیمارستان‌ها نیز با چالش‌های جدیدی مواجه هستند و برآوردن نیازها و انتظارات بیماران روز به روز مشکل تر می شود. ارائه بهتر خدمات بهداشتی- درمانی و بهبود فرآیندهای بیمارستانی بدون مشارکت کلیه نیروهای انسانی به ویژه از سوی پرستاران امکان پذیر نمی باشد. در میان اجزاء تشکیل دهنده شاکله نیروی انسانی در بیمارستان‌ها، پرستاران نسبت به دیگر عوامل نقش کلیدی دارند (۳۱).

واندرهیدن و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهش خود اعلام کردند، عواملی مانند شرایط کاری نامناسب، کیفیت پایین رهبری و حجم کاری بالا باعث نارضایتی پرستاران در بیمارستان‌های کشور هلند شده که به نوبه خود موجب کاهش تعهد سازمانی پرستاران خواهد شد (۳۲). آل احمدی (۲۰۰۹) در پژوهش خود که بر روی پرستاران بیمارستان‌های شهر ریاض در عربستان سعودی انجام شد، گزارش کرد که عملکرد پرستاران مورد مطالعه تحت تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی آن‌ها قرار دارد (۳۳). کروزوم و همکاران (۲۰۰۹) نیز در کشور ترکیه مشخص کردند که رضایت شغلی کارکنان این کشور تحت تأثیر افزایش تعهد سازمانی آن‌ها قرار دارد (۳۴). از سوی دیگر، شتاچ و مارکوس (۲۰۱۵) با هدف بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی گروه‌های پرستاری در یک بیمارستان در کشور فلسطین اعلام کردند که رضایت شغلی می تواند با همکاری بین کارکنان گروه پزشکی و پرستاری قابل پیش بینی باشد و همچنین رفتار شهروندی سازمانی پیش بینی کننده رضایت شغلی پرستاران است (۳۵).

مطالعه لین و چانگ (۲۰۱۵) بر روی تعداد ۳۸۶ نفر پرستاران یک بیمارستان بزرگ در کشور تایوان مشخص کرد، تعهد سازمانی اثر مثبت و معنی داری بر روی رفتار شهروندی سازمانی دارد و رضایت شغلی نیز به عنوان یک عامل واسطه در ارتباط بین این ۲ متغیر ایفای نقش می کند. بنابراین مدیریت بیمارستان‌ها می توانند رضایت شغلی پرستاران خود را ارتقاء دهند که این متغیر نیز به نوبه خود قادر است تا تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را در میان پرستاران افزایش دهد (۳۶).

باتوجه به مطالب پیشگفت و عدم انجام مطالعه ای در داخل کشور به منظور بررسی ارتباط متغیرهای تعهد سازمانی، رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی در بین پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، این پژوهش انجام شد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پیمایشی بود که به صورت مقطعی در بازه زمانی ۹۴-۱۳۹۳ انجام شد. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش را ۳۷۵ نفر از پرستاران شاغل در ۵ بیمارستان عمومی- آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران تشکیل می داد. از مجموع تعداد ۵ بیمارستان، ۲ بیمارستان بزرگ (بیشتر از ۵۰۰ تخت) و ۳ بیمارستان متوسط (۵۰۰-۲۵۰ تخت) در نظر گرفته شدند. از ذکر نام بیمارستان‌ها به دلیل

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1396.2.3.5.9]

رعایت اصل محرمانگی خودداری گردید. جهت تعیین حجم نمونه از طریق مکاتبه رسمی با معاونت توسعه مدیریت و برنامه ریزی دانشگاه علوم پزشکی تهران، تعداد پرستاران ۱۲۸۳ نفر گزارش شد که با توجه به جدول کرجسی و مورگان، تعداد ۳۷۵ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. سپس متناسب با تعداد پرستاران در هر یک از بیمارستان‌ها، حجم نمونه از بیمارستان‌های بزرگ به ترتیب ۱۰۵ و ۹۵ و از بیمارستان‌های متوسط به ترتیب ۷۰ و ۵۵ و ۵۰ نفر در نظر گرفته شد.

ملاک ورود پرستاران به مطالعه، دارا بودن حداقل ۱ سال سابقه کار و داشتن وضعیت استخدامی رسمی، پیمانی و یا قراردادی و تمایل به شرکت در مطالعه، و شرایط خروج پاسخ دهندگان نیز نداشتن تمایل به همکاری در تکمیل پرسشنامه در نظر گرفته شد. ابتدا، اطلاعات دموگرافیک پرستاران مورد مطالعه شامل سن، جنسیت، مدرک تحصیلی و وضعیت استخدامی در پرسشنامه بیان شد. سپس از ۳ پرسشنامه جهت جمع آوری اطلاعات استفاده شد. پرسشنامه اول آلن و مایر (۱۹۹۶) مشتمل بر ۱۶ سؤال به منظور ارزیابی تعهد سازمانی بود (۳۷). پرسشنامه دوم، رفتار شهروندی سازمانی پادساکف (۲۰۰۶) دارای ۲۷ سؤال و حاوی ابعاد نوع دوستی (سوالات ۷-۱)، وظیفه شناسی یا وجدان کاری (سؤالات ۱۴-۸)، جوانمردی (سؤالات ۱۹-۱۵)، فضیلت مدنی (سؤالات ۲۳-۲۰)، ادب و نزاکت (سؤالات ۲۷-۲۴) بود (۲). در نهایت جهت سنجش رضایت شغلی پرستاران نیز از پرسشنامه‌ی محقق ساخته میرزابیگی و همکاران (۱۳۸۸) مبتنی بر ۱۹ سؤال استفاده گردید (۳۸). امتیازدهی به سؤالات هر ۳ پرسشنامه با استفاده از مقیاس لیکرت (۵-۱) به صورت "بسیارمخالفم = ۱ "، مخالفم = ۲"، نظری ندارم = ۳"، "موافقم = ۴"، "بسیارموافقم = ۵"، انجام شد. کلیه پرسشنامه‌ها از نظر میانگین به‌صورت ضعیف و پایینتر از متوسط (۲-۱)، متوسط (۳-۲)، مطلوب (۴-۳) و بسیار مطلوب (۵-۴) امتیازبندی شدند.

پرسشگر، پرسشنامه‌ها را به صورت حضوری در میان پرستاران توزیع و سپس بعد از ۲ هفته مجدداً مراجعه و کلیه پرسشنامه‌ها را جمع آوری نمود. در نهایت تمامی ۳۷۵ نفر پرستار، پرسشنامه‌ها را پس از تکمیل تحویل دادند که بدین ترتیب ضریب پاسخدهی برابر ۱۰۰ درصد به دست آمد. پرسشگر هنگام تحویل پرسشنامه، اهداف پژوهش را برای پرستاران مورد مطالعه توضیح داد و از آنان رضایت آگاهانه گرفته شد و بر رعایت اصل محرمانگی تأکید گردید.

به منظور تعیین روایی، کلیه پرسشنامه‌ها به تأیید تعداد ۴ نفر از استادان مدیریت پرستاری و ۳ نفر از استادان رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی رسید. بدین ترتیب سطح دشواری، میزان عدم تناسب، ابهام عبارات و یا وجود نارسایی در معانی کلمات انجام گرفت که نظرات آنان به صورت تغییرات جزیی در پرسشنامه اعمال شد. در این پژوهش برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها، آلفای کرونباخ محاسبه شد. لذا تعداد ۲۰ نفر از پرستاران که در نمونه پژوهش شرکت نداشتند، انتخاب شدند و ۳ نوع پرسشنامه این پژوهش بین آن‌ها توزیع گردید و نتایج جمع آوری شد و میزان آلفای کرونباخ برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی برابر ۰/۸۸، برای تعهد سازمانی ۰/۸۹ و برای رضایت شغلی برابر ۰/۹۳ به‌دست آمد.

جهت تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS 20، و همچنین به منظور ارائه آمار تحلیلی، از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون، آزمون‌های t و آنووا استفاده شد. همچنین برای اطمینان از نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد.

ضمناً این مطالعه با شماره قرارداد و کد اخلاق ۱۵۰۵۹ در معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی تهران تایید شده است و به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی در پژوهش ابتدا هماهنگی‌های لازم از طریق مکاتبه رسمی با مدیریت بیمارستان انجام گرفت و پس از اخذ رضایت شفاهی از پاسخ دهندگان، پرسشنامه جهت تکمیل به آن‌ها تحویل داده شد و پژوهشگران در خصوص رعایت محرمانگی داده‌های وارد شده در پرسشنامه تاکید کردند.

یافته‌ها

بیشترین تعداد پرستاران مورد مطالعه مؤنث (۸۶/۳ درصد)، دارای مدرک تحصیلی کارشناسی (۹۵/۲ درصد)، متأهل (۵۵/۲ درصد) و از نظر وضعیت استخدامی، پیمانی (۷۲/۲ درصد) بودند. همچنین میانگین و انحراف معیار سن پرستاران ۷/۴۹ ± ۳۲ سال و سابقه خدمت آن‌ها ۸/۱۶ ± ۸/۸۷ سال بود.

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1396.2.3.5.9]

جدول ۱: توزیع فراوانی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران مورد مطالعه

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی	امتیاز	فراوانی (درصد)	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی	امتیاز	فراوانی (درصد)
نوع دوستی	پایین تر از متوسط و ضعیف	۳۷۳ (۹۹/۵)	**فضیلت مدنی**	پایین تر از متوسط و ضعیف	۳۱۶ (۸۴/۴)
	متوسط	۲ (۰/۵)		متوسط	۳۲ (۸/۵)
	مطلوب و بسیار مطلوب	۰ (۰/۰)		مطلوب و بسیار مطلوب	۲۷ (۷/۱)
وجدان کاری یا وظیفه شناسی	پایین تر از متوسط و ضعیف	۳۷۳ (۹۹/۵)	**ادب و نزاکت**	پایین تر از متوسط و ضعیف	۳۲۰ (۸۵/۰)
	متوسط	۲ (۰/۵)		متوسط	۳۰ (۸/۰)
	مطلوب و بسیار مطلوب	۰ (۰/۰)		مطلوب و بسیار مطلوب	۲۵ (۷/۰)
جوانمردی	پایین تر از متوسط و ضعیف	۳۲۰ (۸۵/۴)	**رفتار شهروندی کل**	پایین تر از متوسط و ضعیف	۳۷۵ (۱۰۰/۰)
	متوسط	۱۵ (۴/۲)		متوسط	۰ (۰/۰)
	مطلوب و بسیار مطلوب	۴۰ (۱۰/۴)		مطلوب و بسیار مطلوب	۰ (۰/۰)

نتایج جدول ۱ نشان داد رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن از سوی اکثریت قریب به اتفاق پرستاران در بیمارستان‌های مورد مطالعه در دانشگاه علوم پزشکی تهران پایین تر از متوسط و ضعیف بود.

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی پرستاران مورد مطالعه

متغیرهای پژوهش		انحراف معیار ± میانگین	حداقل	حداکثر
رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	۱/۸۷ ± ۰/۴۰	۱	۲/۷۴
	وظیفه شناسی یا وجدان کاری	۱/۸۷ ± ۰/۴۸	۱	۲/۷۴
	جوانمردی	۲/۳۲ ± ۰/۵۸	۱	۳/۶۴
	فضیلت مدنی	۲/۳۲ ± ۰/۶۰	۱	۳/۶۵
	ادب و نزاکت	۲/۲۵ ± ۰/۵۷	۱	۳/۵۰
رفتار شهروندی سازمانی (کل)		۱/۹۵ ± ۰/۴۰	۱	۲/۹۱
تعهد سازمانی		۲/۷۵ ± ۰/۵۱	۱	۴/۵۰
رضایت شغلی		۲/۵۲ ± ۰/۵۵	۱	۴/۰۵

نتایج ارائه شده در جدول ۲ نشان داد پرستاران از نظر رعایت رفتار شهروندی سازمانی با میانگین ۰/۴۰ ± ۱/۹۵ در وضعیت ضعیف و زیر متوسط قرار داشتند. علاوه بر این وضعیت پرستاران در بعد نوع دوستی، وظیفه شناسی یا وجدان کاری ضعیف و زیر متوسط، و در بعد جوانمردی و فضیلت مدنی، و ادب و نزاکت متوسط به‌دست آمد.

همچنین پرستاران از نظر رفتار شهروندی سازمانی فردی (OCB-I) شامل نوع دوستی و ادب و نزاکت با میانگین ۲/۰۶ و از نظر رفتار شهروندی سازمانی در حیطه وظایف سازمانی (OCB-O) شامل وظیفه شناسی، فضیلت مدنی و جوانمردی با میانگین ۲/۱۷، وضعیت متوسط را به‌دست آوردند. پرستاران مورد مطالعه از نظر تعهد سازمانی و رضایت شغلی نیز با میانگین ۲/۷۵ و ۲/۵۲ وضعیت متوسط داشتند. ضمناً برای اطمینان از نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد و طبق نتایج آزمون، مشاهده شد که داد ها دارای توزیع نرمال بودند.

دیگر نتایج پژوهش با استفاده از آزمون پارامتریک آنووا نشان داد، میانگین رفتار شهروندی در سطوح مختلف تحصیلی، تفاوت معناداری نداشت (p = ۰/۱۸). میانگین رعایت رفتار شهروندی سازمانی در ۲ گروه مردان (۱/۱۴) و زنان (۲/۱۸) طبق نتایج آزمون t یکسان نبود (p = ۰/۰۰) و با توجه به مقادیر مشخص شده برای مردان و زنان، می توان نتیجه گرفت که میزان رعایت رفتار شهروندی سازمانی در مردان کمتر از زنان بود. همچنین با استفاده از آزمون t و آنووا مشخص شد، اختلاف میانگین رفتار شهروندی در وضعیت های مختلف تأهل (p = ۰/۸۲)، نوع

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1396.2.3.5.9]

استخدام (p = ۰/۲۷)، سن (p = ۰/۹۴) و سابقه خدمت پرستاران مورد مطالعه (p = ۰/۵۸) معنادار نبود.

جدول ۳: آزمون همبستگی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی در بین پرستاران بیمارستان‌های مورد مطالعه

متغیر	رضایت شغلی	
	ضریب همبستگی پیرسون	مقدار p *
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۷۶	۰/۰۱

* معنادار در سطح معناداری p < ۰/۰۵

با بهره گیری از آزمون همبستگی پیرسون، بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی دار و مستقیم برقرار بود (p = ۰/۰۱) به عبارتی با افزایش رضایت شغلی میزان رعایت رفتار شهروندی افزایش می یابد (جدول ۳).

جدول ۴: آزمون همبستگی ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در بین پرستاران بیمارستان‌های مورد مطالعه

متغیر	تعهد سازمانی	
	ضریب همبستگی پیرسون	مقدار p *
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۹۱	۰/۰۱
رضایت شغلی	۰/۴۰۵	۰/۰۱

* معنادار در سطح معناداری p < ۰/۰۵

با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون مشخص شد، بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود داشت (p = ۰/۰۱) به عبارتی با افزایش تعهد سازمانی میزان رعایت رفتار شهروندی سازمانی افزایش داشت. بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی نیز ارتباط مستقیم و معنی داری دیده شد (p = ۰/۰۱) (جدول ۴).

بحث

نتایج مطالعه حاضر نشان داد میزان رعایت رفتار شهروندی سازمانی در میان ۳۷۵ نفر از پرستاران در بیمارستان‌های مورد مطالعه وضعیت مناسبی نداشت. علاوه بر این، نتایج به‌دست آمده نشان داد که میزان رعایت رفتار شهروندی سازمانی در میان پرستاران بیمارستان‌های مورد مطالعه با رضایت شغلی آن‌ها رابطه معنی دار و مستقیم داشت و در نتیجه هر چه رضایت شغلی افزایش یابد، میزان رعایت رفتار شهروندی سازمانی نیز افزایش خواهد یافت.

دیگر نتایج پژوهش با استفاده از آزمون پارامتریک آنووا نشان داد، میانگین رفتار شهروندی در سطوح مختلف تحصیلی، تفاوت معناداری نداشت (p = ۰/۱۸). میانگین رعایت رفتار شهروندی سازمانی در ۲ گروه مردان (۱/۱۴) و زنان (۲/۱۸) طبق نتایج آزمون t یکسان نبود (p = ۰/۰۰) و با توجه به مقادیر مشخص شده برای مردان و زنان، می توان نتیجه گرفت که میزان رعایت رفتار شهروندی سازمانی در مردان کمتر از زنان بود. همچنین با استفاده از آزمون t و آنووا مشخص شد، اختلاف میانگین رفتار شهروندی در وضعیت های مختلف تأهل (p = ۰/۸۲)، نوع استخدام (p = ۰/۲۷)، سن (p = ۰/۹۴) و سابقه خدمت پرستاران مورد مطالعه (p = ۰/۵۸) معنادار نبود.

درگاهی و همکاران (۲۰۱۲) به این نتیجه رسیدند رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران تحت تأثیر رضایت شغلی آن‌ها قرار دارد (۲۶). احمدی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود بر روی ۴۸۱ نفر از پرستاران بیمارستان‌های ۲ استان قزوین و اصفهان، نشان دادند، رضایت شغلی بر هر کدام از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی اثر مستقیم و معنی داری دارد و با افزایش رضایت شغلی می‌توان رفتار شهروندی سازمانی پرستاران را افزایش داد (۳۹). منجمد و همکاران (۱۳۸۴) بیان کردند، رضایت شغلی اکثریت کارکنان گروه پرستاری کشور در سطح متوسط بود و اکثریت واحدهای مورد پژوهش از امکانات رفاهی در محل کار خود برخوردار نبودند (۴۰). شاکرنیا و محمدپور (۱۳۸۹) در پژوهش خود با هدف تعیین میزان رضایت شغلی پرستاران کشور اعلام کردند که حدود دو سوم پرستاران از شغل خود راضی

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1396.2.3.5.9]

نیستند (۴۱). کورتیس (۲۰۰۷) نیز اعلام کرد، پرستاران کشور ایرلند از رضایت شغلی متوسط تا پایینی برخوردارند (۴۲). در نهایت بولینگ (۲۰۱۰) تأکید کرد، اثرات مطلوب رضایت شغلی در میان کارکنان کم وجدان در مقایسه با کارکنان با وجدان کاری بالا بیشتر اتفاق می افتد (۴۳) که با نتایج مطالعه حاضر یعنی ارتباط رضایت شغلی با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی منطبق است. علی‌رغم اینکه مطالعات مربوط به رضایت شغلی پرستاران در ایران در مقاطع زمانی و در نواحی مختلف انجام شده است، اما به نظر می رسد در مجموع رضایت شغلی پرستاران وضعیت مطلوبی ندارد و بنابراین نمی تواند باعث ارتقای رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک رفتار داوطلبانه شود. همچنین شرایط حرفه‌ای، نوع تعامل و نداشتن استقلال فردی از علل مهم و مشترک رضایت پایین پرستاران دیگر کشورهاست.

علاوه بر این در مطالعه حاضر مشخص شد که در میان پرستاران مورد مطالعه، بین رفتار شهروندی سازمانی-فردی (OCB-I) با رفتار شهروندی سازمانی-سازمان (OCB-O) اختلافی مشاهده نشد. چینگ و هایی (۲۰۱۰) اعلام کردند، درک بیمار محوری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و رضایت شغلی پرستاران کشور تایوان اثر مثبت دارد و همچنین این ادراکات بیشترین اثر مثبت را بر رفتار شهروندی سازمانی بین فردی و کمترین اثر مثبت را بر رفتار شهروندی سازمانی خیر خواهانه در سازمان دارد (۴۴). اما در پژوهش حاضر تفاوت چندانی بین ابعاد OCB-I و OCB-O رفتار شهروندی سازمانی در میان پرستاران مشاهده نشد که این امر می تواند به دلیل تفاوت‌های تیپ شخصیتی پرستاران و فرهنگ سازمانی متفاوت جهت به‌کارگیری افراد در حرفه پرستاری در این ۲ کشور باشد.

دیگر نتایج به دست آمده از مطالعه حاضر نشان داد، ارتباط معنی داری بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در میان پرستاران مورد مطالعه وجود داشت ($p = ۰/۰۱$). چن و همکاران (۲۰۱۳) نیز اعلام کردند، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی نظیر وجدان کاری در محیط‌های کاری می تواند به‌دلیل بالا بودن تعهد سازمانی در کارکنان باشد (۴۵). لارنس و همکاران (۲۰۱۲) نیز گزارش کردند تعهد سازمانی بالا منجر به ارتقای رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌ها خواهد شد (۲۷). گاتام و همکاران (۲۰۰۵) در پژوهش خود بر روی پرستاران کشور نپال اعلام کردند، تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد (۴۶). رحیم نیا و میرزایی (۱۳۹۲) در پژوهشی در بیمارستان‌های دولتی استان خراسان اعلام کردند تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران ارتباط دارد (۴۷). ارتباط مثبت بین این ۲ متغیر در پژوهش مرتضوی و کارگزار (۱۳۹۱)، در میان پرستاران بیمارستان امام رضا(ع) مشهد نیز مورد تأیید قرار گرفت (۴۸). بنابراین مقایسه نتایج مطالعه حاضر که حاکی از ارتباط بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در میان پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران بود با مطالعات مشابه و پیشگفت، حاکی از انطباق این نتایج با یکدیگر است. به نظر می رسد اعتقادات فردی، توجه به رعایت ملاحظات حرفه‌ای و همچنین ارتباط مناسب بین پرستاران با سرپرستاران در بیمارستان‌های مورد مطالعه در این زمینه مؤثر است.

از سوی دیگر، در مطالعه حاضر مشخص شد بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی پرستاران ارتباط مستقیم و معنی داری وجود داشت. یورومزوقلو و کوکامان (۲۰۱۲) در پژوهش خود در بیمارستانی دارای ۱۲۷ تخت خصوصی بر روی تعداد ۵۸ پرستار در کشور ترکیه گزارش کردند که رضایت شغلی پرستاران بر بهبود و تعهد سازمانی آن‌ها تأثیر دارد (۴۹). علاوه بر این نتایج مطالعه پراستیو و همکاران (۲۰۱۷) بر روی تعداد ۳۲۰ نفر از کارکنان یک بانک ایالتی در باندونگ کشور اندونزی مشخص کرد که اثر مستقیم (بدون متغیر وابسته) و غیر مستقیم (با وجود متغیر واسط) بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. به عبارتی به‌طور غیر مستقیم تعهد سازمانی به عنوان یک واسطه در تأثیر رضایت شغلی بر روی رفتار شهروندی سازمانی دخالت دارد (۵۰). اگرچه در مطالعه حاضر صرفاً اثر مستقیم تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مورد بررسی قرار گرفت و توسط نتایج دیگر مطالعات به تایید رسید. با وجود این، فاروک اونال (۲۰۱۳) در شهر استانبول ترکیه با انجام پژوهش بر روی تعداد ۱۹۹ نفر از کارکنان یک شرکت خصوصی اعلام کرد که تعهد سازمانی به عنوان یک واسطه بر ارتباط رضایت شغلی با ابعاد رفتار شهروندی

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1396.2.3.5.9]

سازمانی تاثیر گذار است. به عبارتی افزایش رضایت شغلی باعث ارتقای تعهد سازمانی و در نتیجه موجب بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در مطالعه پیشگفت می شود (۵۱).

نتایج پژوهش پارنل و کراندول (۲۰۰۳) نشان داد رضایت شغلی و تعهد سازمانی در میان مدیران کشور مصر با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری دارد (۵۲). لین و چانگ (۲۰۱۵) نیز اعتقاد داشتند از آنجا که پرستاران ارائه دهنده مراقبت بهداشتی درمانی به بیماران در بیمارستان‌ها می باشند، لذا مدیریت بیمارستان‌ها وظیفه دارند تا جهت افزایش رضایتمندی بیماران و در نتیجه افزایش رقابت پذیری بیمارستان‌ها، رفتار شهروندی سازمانی را در میان پرستاران ترویج کنند. آنان در پژوهش خود در یک بیمارستان بزرگ در شهر تایوان به این نتیجه رسیدند که تعهد سازمانی اثر مثبت و معنی داری بر روی رفتار شهروندی سازمانی دارد و رضایت شغلی نیز به عنوان یک متغیر واسطه بر روی ارتباط بین ۲ متغیر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی اثرگذار است (۳۶). حجازی و همکاران (۲۰۱۵) اعلام کردند ارتباط معنی داری بین ۳ متغیر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در میان دبیران مدارس متوسطه شهر همدان وجود دارد؛ به طوریکه این ۳ متغیر می توانند بر روی یکدیگر تأثیر مثبت و معنی داری داشته باشند (۵۳).

بورنر و همکاران (۲۰۰۵) اعلام کردند، برای پرستاران در یک بیمارستان وابسته به شهرداری در کشور آلمان پیش بینی رضایت شغلی مهمترین تعیین کننده رفتار فرا نقش است. در نتیجه هنگامی که برای افزایش میزان رفتار شهروندی سازمانی در درون یک بیمارستان تلاش می شود، در درجه اول افزایش رضایت شغلی پرستاران ضروری است (۵۴). اگر چه در مطالعه حاضر با توجه به میزان ضریب همبستگی پیرسون مشخص شد متغیر تعهد سازمانی در مقایسه با متغیر رضایت شغلی تأثیر بیشتری دارد. به نظر می رسد ادراک کارکنان پرستاری کشورهای مختلف با توجه به تفاوت فرهنگی و مولفه‌های تشکیل دهنده از رضایت شغلی با یکدیگر تفاوت دارد و همبستگی رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی در مقایسه با رضایت شغلی بالاتر است.

نتایج مطالعه حاضر مشخص کرد که میانگین رعایت رفتار شهروندی سازمانی در ۲ گروه مردان و زنان طبق نتایج آزمون t یکسان نبود. به عبارتی میزان رعایت رفتار شهروندی سازمانی در زنان بیشتر از مردان بود. مقیمی (۱۳۸۵) در پژوهش خود بر روی مدیران و کارکنان ستاد مرکزی وزارت نیرو نشان داد که جنسیت با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی داری ندارد (۵۵). همچنین یوسفی امیری و همکاران (۱۳۹۳) در مطالعه خود بر روی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر زنجان اعلام کردند، بین جنسیت با رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها ارتباط معنی داری وجود دارد (۵۶). با توجه به ویژگی‌های خلقی و روحی و روانی زنان در مقایسه با مردان که از رفتار مشارکتی بیشتری برخوردار هستند، این نتایج به دست آمده دور از انتظار نیست. علاوه بر این در مطالعه حاضر اختلاف میانگین رفتار شهروندی در وضعیت های مختلف تأهل، سن و سابقه خدمت پرستاران مورد مطالعه معنادار نبود، اگرچه در پژوهش یوسفی امیری و همکاران این ارتباط گزارش گردید.

پژوهش‌های متعددی درخصوص ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی و همچنین با تعهد سازمانی کارکنان در سازمان‌های مختلف ازجمله سازمان‌های ارائه دهنده خدمات بهداشتی درمانی در ایران و سایر کشورهای جهان صورت گرفته است. اما در پژوهش حاضر برای اولین بار از این ۳ متغیر و ارتباط آن‌ها با یکدیگر در حوزه سلامت استفاده شده است و ارتباط هر یک از آن ها با یکدیگر مورد بررسی قرار گرفته است.

مطالعه حاضر علی‌رغم اینکه یک پژوهش جدید در حیطه سلامت به شمار می رود اما دارای محدودیت‌هایی نیز بود. اولاً این مطالعه به صورت مقطعی انجام شد و ممکن است نتایج آن در دیگر مقاطع زمانی قابل تکرار نباشد. ثانیاً مطالعه مزبور بر روی پرستاران بیمارستان‌های عمومی-آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شده است که ممکن است نتایج حاصل از آن بر روی پرستاران بیمارستان‌های تحت پوشش سایر دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور قابل تعمیم نباشد.

نتیجه گیری

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1396.2.3.5.9]

یافته‌های به‌دست آمده از مطالعه حاضر مشخص کرد که میزان رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در میان پرستاران بیمارستان‌های عمومی آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران در زمان انجام مطالعه وضعیت مطلوبی نداشت. از سوی دیگر با توجه به ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و با پایین بودن میزان رضایت شغلی و تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن نیز در میان پرستاران مورد مطالعه در شرایط مطلوب قرار نداشت. اگرچه در مطالعه حاضر مشخص شد رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر روی رفتار شهروندی سازمانی پرستاران تأثیرگذار است، اما رفتار شهروندی سازمانی در میان پرستاران مورد مطالعه می تواند تحت تأثیر دیگر عوامل مانند عدالت سازمانی، اخلاق مدیران، تیپ شخصیتی پرستاران و کیفیت زندگی کاری آن‌ها نیز قرار داشته باشد که باید در سایر مطالعات به آن‌ها پرداخت.

با توجه به نقش برجسته پرستاران در اجرای موفق و کارآمد این پژوهش در بیمارستان‌های مورد مطالعه، پیشنهاد می شود عوامل ارتقاء دهنده رضایت شغلی و تعهد سازمانی مانند افزایش حقوق و مزایا، اجرای نظام ارزیابی عملکرد موفق و مؤثر، جلوگیری از فرسودگی شغلی، افزایش کیفیت زندگی کاری پرستاران در ابعاد تندرستی و روان درستی، ایجاد جو سازمانی مناسب و نگهداری پرستاران با انجام برنامه‌های آموزش بدو خدمت و ضمن خدمت و برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی در زمینه انتقال تجربیات و تمهیدات و ساز و کارهای مناسب جهت انتخاب مدیران شایسته، افزایش یابد تا بدین ترتیب رفتارهای داوطلبانه و فرانقشی آن‌ها در جهت ارائه خدمت به بیماران از طریق راهبردهای جدید توسعه و گسترش پیدا کند.

سپاسگزاری

نویسندگان بر خود لازم می دانند بدینوسیله از کلیه پرستارانی که در تکمیل پرسشنامه‌های پژوهش همکاری لازم را مبذول داشته اند و همچنین مدیران اجرایی بیمارستان‌ها و مدیران خدمات پرستاری که شرایط لازم را برای انجام این پژوهش فراهم آوردند، تشکر و قدردانی نمایند.

مشارکت نویسندگان

طراحی پژوهش: م. م ت

جمع آوری داده‌ها: م. م ت

تحلیل داده‌ها: ح. د

نگارش و اصلاح مقاله: ح. د

سازمان حمایت کننده

مقاله حاضر، حاصل طرح پژوهشی با شماره قرارداد و کد اخلاق ۱۵۰۵۹ می باشد که تحت حمایت مالی و معنوی معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شده است.

تعارض منافع

هیچگونه تعارض منافعی از سوی نویسندگان گزارش نشده است.

References

1) Gholi Pour A, Pourezzat AA, Hazrati M. The Investigation of Servant Leadership on Organizational Trust and Empowerment in Public Organizations. Journal of Public Administration 2009; 1(2): 103-18. [Persian]
2) Padsakoff PM, Mackenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. Journal of Management 2000; 26(3): 513-63. doi: https:// doi. org/10.1177/ 014920630002600307.
3) Zangaro GA, Soeken KL. A meta-analysis of studies of nurses job satisfaction. Res Nurs Health 2007; 30(4): 445-58. doi: 10.1002/nur.20202.
4) Nguni S, Sleegers P, Denessen E. Transformational and transactional leadership effects on teachers job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior in primary schools: The Tanzanian case. School Effectiveness and School Improvement 2006; 17(2): 145-77. doi: 10.1080/ 09243450600565746.
5) Kramer M, Schmalenberg C, Brewer BB, Verran JA, Keller-Unger J. Accurate assessment of clinical nurses work environments: response rate needed. Res Nurs Health 2009; 32(2): 229-40. doi: 10. 1002/nur.20315.
6) Hayes B, Bonner A, Pryor J. Factors contributing to nurse job satisfaction in the acute hospital setting: a review of recent literature. J Nurs Manag 2010; 18(7): 804-14. doi: 10.1111/j.1365-2834. 2010. 01131.x.
7) Nadiri H, Tanova C. An investigation of the role of justice in turnover intentions, job

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1396.2.3.5.9]

satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. International Journal of Hospitality Management 2010; 29(1): 33-41. doi :10.1016/j.ijhm.2009.05.001.
8) Walumbwa FO, Hartnell CA, Oke A. Servant leadership, procedural justice climate, service climate, employee attitudes, and organizational citizenship behavior: a cross-level investigation. J Appl Psychol 2010; 95(3): 517-29. doi: 10.1037/a0018867.
9) Blau G, Moideenkutty U, Ingham K. Leader-member exchange as a significant correlate of organizational and occupational sportsmanship behaviors in a health services setting. Leadership in Health Services 2010; 23(3): 219-32. doi: https://doi.org/10.1108/17511871011061046.
10) Elmadag AB, Ellinger AE, Franke GR. Antecedents and Consequences of Frontline Service Employee Commitment to Service Quality. Journal of Marketing Theory and Practice 2008; 16(2): 95-110. doi: 10.2753/MTP1069-6679160201.
11) Nezakati H, Asgari O, Karimi F, Kohzadi V. Fostering Organizational Citizenship Behavior (OCB) Through Human Resources Empowerment (HRE). World Journal of Management 2010; 2(3): 47-64.
12) Jehad M, Quoquab Habib F, Adnan Alias M. Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study at Higher Learning Institutions. Asian Academy of Management Journal 2011; 16(2): 149-65.
13) Chompookum D, Derr CB. The effects of internal career orientations on organizational citizenship behavior in Thailand. Career Development International 2004; 9(4): 406-23. doi: https://doi. org/ 10.1108/13620430410544355.
14) Klotz AC, Buckley MR. A historical perspective of counterproductive work behavior targeting the organization. Journal of Management History 2013; 19(1): 114-32. doi: https://doi.org/ 10.1108/ 17511341311286222.
15) McMurray AJ, Scott DR, Pace RW. The relationship between organizational commitment and organizational climate in manufacturing. Human Resource Development Quarterly 2004; 15(4): 473-88. doi: 10.1002/hrdq.1116.
16) Jahangir N, Akbar M, Begum N. The Role of Social Power, Procedural Justice, Organizational Commitment, and Job Satisfaction to Engender Organizational Citizenship Behavior. ABAC Journal 2006; 26(3): 21-36.
17) Jaramillo F, Nixon R, Sams D. The effect of law enforcement stress on organizational commitment. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management 2005; 28(2): 321-36. doi: https://doi.org/10.1108/13639510510597933.
18) Kim S. Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. International Journal of ManPower 2006; 27(8): 722-40. doi: https:// doi.org/ 10.1108 / 01437720610713521.
19) Lin ChP, Hung WT, Chiu ChK. Being Good Citizens: Understanding a Mediating Mechanism of Organizational Commitment and Social Network Ties in OCBs. Journal of Business Ethics 2008; 81(3): 561–78. doi: 10.1007/s10551-007-9528-8.
20) Jahangir F, Shokrpour N. There components of organizational commitment and job satisfaction of hospital nurses in Iran. Health Care Manage 2009; 28(4): 375-80. doi: 10.1097/ HCM. 0b013e3181b3eade.
21) Ansari ME, Mir Ahmadi SMR, Zabih Zadeh K. Study on relationship between job stress, job satisfaction, organizational commitment and organizational citizenship behavior. Journal of Human Research Management in Oil 2010; 12(3-4): 21-4. [Persian]
22) Vanaki Z, Vagharseyyedin SA. Organizational commitment, work environment conditions, and life satisfaction among Iranian nurses. Nurs Health Sci 2009; 11(4): 404-9. doi: 10.1111/ j. 1442- 2018.2009.00473.x.
23) Siew PL, Chitpakdee B, Chontawan R. Factors Predicting Organizational Commitment among Nurses in State Hospitals, Malaysia. The International Medical Journal Malaysia 2011; 10(2): 21-8.
24) Pazargadi M, Jahangir F. Organizational commitment and its related factors. Journal of Nursing & Midwifery Faculty, Shaheed Beheshti University of Medical Sciences 2006; 16(54): 4-14. [Persian]
25) Aoyagi MW, Cox RH, McGuire RT. Organizational Citizenship Behavior in Sport: Relationship with Leadership, Team Cohesion, and Athletic Satisfaction. Journal of Applied Sport Psychology 2008; 20(1): 25-41. doi: https:// doi. org/10.1080/10413200701784858.
26) Dargahi H, Alirezaie S, Shaham G. Organizational Citizenship Behavior Among Iranian Nurses. Iranian J Publ Health 2012; 41(5): 85-90. PMCID: PMC3468989.
27) Lawrence J, Ott M, Bell A. Faculty Organizational Commitment and Citizenship. Res High Educ 2012; 53(3): 325–52. doi: 10.1007/ s11162- 011-9230-7.
28) Chiang ChF, Hsieh TSh. The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. International Journal of Hospitality Management 2012; 31(1): 180-90. doi: 10.1016/ j.ijhm.2011.04.011.
29) Ackfeldta AL, Coote LV. A study of organizational citizenship behavior in a retail setting. Journal of Business Research 2005; 58(2): 151-9. doi: https://doi.org/10.1016/S0148-2963 (03) 00110-3.
30) Wanxian L, Weiwa W. A demographic study on citizenship behavior as in-role orientation.

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1396.2.3.5.9]

Personality and Individual Differences 2007; 42(2): 225-34. doi: http://dx.doi.org/ 10.1016/ j. paid.2006.06.014.
31) Steihardt MA, Dolbier CL, Gottlieb NH, McCalister KT. The Relationship between Hardiness, Supervisor Support, Group Cohesion, and Job Stress as Predictors of Job Satisfaction. Am J Health Promot 2003; 17(6): 382-9. doi: https://doi.org/10.4278/0890-1171-17. 6. 382.
32) Van der Heijden B, Van dam K, Hasselhorn HM. Intention to leave nursing: The importance of interpersonal work context, work-home interference, and job satisfaction beyond the effect of occupational commitment. Career Development International 2009; 14(7): 616-35. doi: https://doi. org/ 10.1108/13620430911005681.
33) Al-Ahmadi H. Factors affecting performance of hospital nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia. Int J Health Care Qual Assur 2009; 22(1): 40-54. doi: 10.1108/09526860910927943.
34) Kuruüzüm A, Ipekçi Çetin E, Irmak S. Path analysis of organizational commitment, job involvement and job satisfaction in Turkish hospitality industry. Tourism Review 2009; 64(1): 4-16. doi: https://doi.org/10.1108/ 16605370910948821.
35) Shetach A, Marcus O. Citizenship-behavior, cooperation and job satisfaction of medical and nursing teams in an Israeli hospital. Team Performance Management: An International Journal 2015; 21(3 and 4): 181-98. doi: https:// doi.org/ 10. 1108/ TPM-11-2014-0058.
36) Lin CT, Chang CS. Job Satisfaction of Nurses and Its Moderating Effects on the Relationship Between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviors. Res Theory Nurs Pract 2015; 29(3): 226-44. PMID: 26502558.
37) Allen NJ, Meyer JP. Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. Journal of Vocational Behavior 1996; 49(3): 252-76. doi: https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.0043.
38) Mirzabeigi G, Salemi S, Sanjari M, Shirazi F, Heidari S, Maleki S. Job Satisfaction among Iranian nurses. Journal of Hayat 2009; 15(1): 49-59. [Persian]
39) Ahmadi AA, Mobaraki H, Yousefli M. Structural relations between job satisfaction and organization citizenship behavior among nurses of Qazvin and Isfahan hospitals. J Qazvin Univ Med Sci 2012; 16(2): 71-6. [Persian]
40) Monjamed Z, Ghorbani T, Mostofian F, Oveissipour R, Nakhost Pandi S, Mahmoudi M. A nationwide study of level of job satisfaction of nursing personnel in Iran. Hayat 2005; 10(4): 39-48. [Persian]
41) Shakerinia I, Mohammadpour M. Relationship between job stress and resiliency with occupational burnout among nurses. Journal of Kermanshah University of Medical Sciences 2010; 14(2); 161-9. [Persian]
42) Curtis EA. Job satisfaction: a survey of nurses in the Republic of Ireland. Int Nurs Rev 2007; 54(1): 92-9. doi: 10.1111/j.1466-7657.2007.00507.x.
43) Bowling NA. Effects of job satisfaction and conscientiousness on extra-role behaviors. Journal of Bussiness and Psychology 2010; 25(1): 119–30. doi: http://dx.doi.org/10.1007/s10869-009-9134-0.
44) Ching ShCh, Hae ChCh. Motivating Nurses' Organizational Citizenship Behaviors by Customer-Oriented Perception for Evidence-Based Practice. World Views on Evidence-Based Nursing 2010; 7(4): 214-25. doi: 10.1111/j.1741-6787. 2010.00188.x.
45) Chen ShH, Yu HY, Hsu HY, Lin FCh, Lou JH. Organizational support, organizational identification and organizational citizenship behaviour among male nurses. Journal of Nursing Management 2013; 21(8): 1072-82. doi: 10.1111/ j.1365-2834.2012.01449.x.
46) Gautam T, Van Dick R, Wagner U, Upadhyay N, Davis AJ. Organizational citizenship behavior and organizational commitment in Nepal. Asian Journal of Social Psychology 2005; 8(3): 305-14. doi: 10.1111/j.1467-839X.2005.00172.x.
47) Rahimnia F, Mirzaie V. Evaluation of predictive conceptual model organizational citizenship behavior in nurses based on their lifestyle and organizational commitment. Quarterly Journal of Nursing Management 2014; 3(2): 41-51. [Persian]
48) Mortazavi S, Kargozar N. Study of the Relationship between Organizational Justice, Job Satisfaction, and Affective Commitment on Customer Oriented Behavior of Nurses of Imam Reza Hospital, Mashhad, Iran. zumsj 2012; 20(80): 84-97. [Persian]
49) Arslan Yurumezoglu H, Kocaman G. Pilot study for evidence-based nursing management: improving the levels of job satisfaction, organizational commitment, and intent to leave among nurses in Turkey. Nurs Health Sci 2012; 14(2): 221–8. doi: 10.1111/j.1442-2018. 2012. 00682. x.
50) Prasetio AP, Yuniarsih T, Ahman E. Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviour in State-owned Banking. Universal Journal of Management 2017; 5(1): 32-8. doi: 10.13189/ujm.2017.050104.
51) Faruk Unal O. Relationship between The Factors of Job Satisfaction and The Dimensions of Organizational Citizenship Behavior: Mediating Role of Organizational Commitment. WEI International Academic Conference Proceedings; 2013 Jan 14-16; Antalya, Turkey; 2013.
52) Parnell JA, Crandall WR. Propensity for Participative Decision-Making, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, and Intentions to Leave Among Egyptian Managers. Multinational Business Review 2003; 11(1): 45-65. doi: https:// doi. org/ 10. 1108/ 1525383X200300003.

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.24766879.1396.2.3.5.9]

53) Hejazi M, Mahboubi M, Keshavarzi A, Zinat-Motlagh F. Job Satisfaction and Organizational Commitment a Reflection of Organizational Citizenship Behaviors. Journal of Science and Today's World 2015; 4(3): 71-6.
54) Boerner S, Dütschke E, Schwämmle A. Doing voluntary extra work? Organizational citizenship behavior in the hospital-a comparison between physicians and nurses. Gesundheitswesen 2005; 67(11): 770-6. doi: 10.1055/s-2005-858795.
55) Moghimi SM. Organizational citizenship behavior, from theory to practice. Organizational Cuture Management 2006; 4(1): 19-48. [Persian]
56) Yousefi Amiri M, Gholipour A, Seyed Javadin SR, Vakili MM. Relationship between Personality traits of Nurses with Organizational Citizenship Behavior in Zanjan Educational Hospitals, 2012. Preventive Care in Nursing and Midwifery Journal (PCNM) 2014; 3(2): 70-80. [Persian]

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.24766879.1396.2.3.5.9]

Research Article

The Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Job Satisfaction and Organizational Commitment of Nurses among Public Hospitals of Tehran University of Medical Sciences

Hossein Dargahi [1,2*], Malihe Morshedi Torbati [3]

[1] Professor, Department of Healthcare Management, School of Allied Medical Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
[2] Professor, Health Information Management Research Center, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
[3] MSc in Healthcare Management, School of Management and Medical Informatic, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

*** Corresponding Author:** Hossein Dargahi
hdargahi@sina.tums.ac.ir

Citation: Dargahi H, Morshedi Torbati M. The Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Job Satisfaction and Organizational Commitment of Nurses among Public Hospitals of Tehran University of Medical Sciences. Manage Strat Health Syst 2017; 2(3): 234-46.

Received: November 06, 2017
Revised: December 13, 2017
Accepted: December 19, 2017

Funding: This study has been supported by Tehran University of Medical Sciences (NO 15059).

Competing Interests: The authors have declared that no competing interests exist.

A B S T R A C T

Background: Organizational citizenship behavior is an essential tool for success of all organizations, since it is related variables of job satisfaction and organizational commitment. The organizations providing healthcare needs to develop their human resource especially nurses in order to promote organizational citizenship behaviors. Therefore, this study was aimed to determine the relationship of nurses' organizational citizenship behavior with their job satisfaction and organizational commitment in public hospitals of Tehran University of Medical Sciences.

Methods: This cross-sectional study was conducted on 375 nurses of 5 public hospitals. The sampling was proportional to the number of nurses who were randomly selected in each hospital. The research tools were 3 questionnaires including organizational citizenship behavior, nurses' job satisfaction and organizational commitment. Data was analyzed using SPSS $_{20}$ software and t-test, ANOVA, Pearson coefficient were utilized to provide analytical results.

Results: There was a positive and significant correlation between organizational citizenship behavior with job satisfaction, and with organizational commitment among nurses ($p = 0.01$). Moreover, there was a positive and significant relationship between job satisfaction and organizational commitment ($p = 0.01$).

Conclusion: Considering the undesirable aspects of the research among nurses of Tehran University of Medical Sciences hospitals, It is recommended to improve the quality of work life, preventing burnout and creating an appropriate organizational atmosphere for nurses in the workplace. However, organizational justice, and other organizational variables should be assessed for improving of organizational citizenship behavior.

Key words: Organizational citizenship behavior, Job satisfaction, Organizational commitment, Nurse, Hospital

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.24766879.1396.2.3.5.9]