

دانشگاه پیام نور
دانشکده علوم انسانی
گروه مدیریت دولتی
عنوان:

بررسی روابط ساختاری بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و تعیین میزان آنها در

کادر پرستاری بیمارستان های بوعلی سینا، شهید رجایی و قدس قزوین

نگارش:

محمد یوسفلی

استاد راهنما:

دکتر علی اکبر احمدی

استاد مشاور:

دکتر حسن درویش

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت منابع انسانی

اسفند ۱۳۸۸

تقدیم به:

پدر بزرگوارم که با راهنمایی ها و صبر و شکیبایی خود، درس دیگری آموخت.

تقدیم به:

قلب مملو از مهر و محبت مادر عزیزم که وسعتش دریا و زلالی اش به مثابه اشک چشم می باشد

و به فرموده حضرت دوست: که بهشت زیر پای اوست.

تقدیم به:

همسر فداکار و مهربانم که حامی و مشوقم است.

تقدیم به:

تمام کسانی که دوستشان دارم

باشد که پذیرا باشند.

فهرست

۸	تشکر و قدر دانی.....
۹	چکیده.....
۳	فصل اول- کلیات تحقیق.....
۱۱	۱-۱- مقدمه.....
۱۲	۲-۱- بیان مساله.....
۱۳	۳-۱- سابقه موضوع تحقیق (پیشینه تحقیق).....
۱۴	۴-۱- اهمیت و ضرورت موضوع.....
۱۵	۵-۱- اهداف تحقیق.....
۲۰	۸-۱- فرضیه های تحقیق.....
۲۱	۹-۱- روش تحقیق.....
۲۲	۱۰-۱- قلمرو مکانی تحقیق (جامعه آماری).....
۲۲	۱۱-۱- قلمرو موضوعی و زمانی تحقیق.....
۲۲	۱۲-۱- روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه.....
۲۳	۱۳-۱- ابزار گردآوری داده ها.....
۲۳	۱۴-۱- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۲۴	۱۵-۱- تعاریف متغیرهای تحقیق.....
۲۹	فصل دوم- ادبیات و پیشینه تحقیق.....
۳۰	مقدمه.....
۳۱	بخش اول - ادبیات نظری تحقیق.....
۳۱	۱-۲- شغل و رضایت از آن.....
۳۲	۱-۱-۲- تعریف رضایت شغلی.....
۳۶	۲-۱-۲- اهمیت رضایت شغلی.....
۳۷	۲-۱-۳- عوامل موثر بر رضایت شغلی.....
۴۰	۲-۱-۴- پیامدهای رضایت شغلی.....
۴۳	۲-۱-۵- روش های ارزیابی رضایت شغلی.....
۴۷	۲-۱-۶- نظریه های رضایت شغلی.....
۵۰	۲-۱-۶-۱- نظریه های خرد.....
۵۸	۲-۱-۶-۲- نظریه های کلان مدل.....
۶۵	۲-۱-۶-۳- سایر نظریه های رضایت شغلی.....
۶۷	۲-۳- مفهوم و تعریف رفتار شهروندی سازمانی.....
۶۹	۲-۳-۱- رویکرد اصلی تعاریف رفتار شهروندی.....
۷۱	۲-۳-۲- انواع رفتار شهروندی در سازمان.....
۷۲	۲-۳-۳- ابعاد رفتار شهروندی.....
۷۷	۲-۳-۴- سیاستهای تشویق رفتار شهروندی.....
۸۹	۲-۲- بخش دوم: پیشینه تحقیق.....
۸۹	۲-۲-۱- پیشینه داخلی تحقیق.....
۱۰۲	۲-۲-۲- پیشینه خارجی تحقیق.....
۱۰۵	فصل سوم: روش شناسی تحقیق.....
۱۰۶	۱-۳- مقدمه.....
۱۰۷	۲-۳- روش تحقیق.....
۱۰۷	۳-۳- قلمرو تحقیق.....
۱۰۷	قلمرو مکانی تحقیق (جامعه آماری).....

۱۰۸	قلمرو موضوعي و زماني تحقيق
۱۰۸	۴-۳- جامعه و نمونه آماری و روش نمونه گیری
۱۰۹	۵-۳- ابزار های جمع آوری داده های تحقیق
۱۱۰	۶-۳- مقیاس ابزار های اندازه گیری تحقیق
۱۱۱	۷-۳- روایی پرسشنامه تحقیق
۱۱۴	۸-۳- اعتبار پرسشنامه تحقیق
۱۱۵	۹-۳- متغیر های پژوهش و روش استخراج آنها از داده های خام
۱۱۶	۱۰-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۱۱۶	۱۰-۳-۱- شاخص های توصیفی مورد استفاده در تحقیق
۱۱۶	۱۰-۳-۲- شاخص های استنباطی و روش آزمون فرضیه های تحقیق
۱۱۷	۱۰-۳-۲-۱- معادله یابی ساختاری
۱۱۹	۱۰-۳-۲-۳- آزمون مقایسه میانگین یک گروهی (t یک نمونه)
۱۱۹	۱۰-۳-۲-۴- آزمون مقایسه میانگین رتبه بیش از دو مقادیر وابسته به گروه (رتبه بندی فریدمن)
۱۲۰	۱۰-۳-۲-۵- آزمون مقایسه میانگین رتبه یک متغیر در دو جامعه مستقل (مان ویتنی)
۱۲۱	۱۱-۳- قاعده رد یا قبول فرضیه های تحقیق و چگونگی تصمیم گیری
۱۲۲	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها
۱۲۳	۱-۴- مقدمه
۱۲۴	۲-۴- تجزیه و تحلیل و توصیف داده های گردآوری شده
۱۲۴	۲-۴-۱- توصیف مشخصات و ویژگی های اعضای نمونه
۱۲۶	۲-۴-۲- توصیف پاسخ سوال های مربوط به متغیر های تحقیق
۱۲۹	۲-۴-۳- توصیف متغیر های تحقیق
۱۳۲	۳-۴- تحلیل ماهیت و ویژگی های متغیر های تحقیق
۱۳۳	۴-۴- آزمون و تحلیل های مرتبط با مدل تحقیق
۱۳۳	۴-۴-۱- فرضیه اصلی اول: پرستاران به صورت معنادار از رضایت شغلی بالا برخوردار هستند
۱۳۴	۴-۴-۱-۱- فرضیه فرعی ۱-۱: میزان رضایت پرستاران نسبت به بعد پرداخت در حد بالا است
۱۳۴	۴-۴-۱-۲- فرضیه فرعی ۱-۲: میزان رضایت پرستاران نسبت به ماهیت شغل خود در حد بالا
۱۳۵	۴-۴-۱-۳- فرضیه فرعی ۱-۳: میزان رضایت پرستاران نسبت به بعد ارتقای شغلی در حد بالا
۱۳۵	۴-۴-۱-۴- فرضیه فرعی ۱-۴: میزان رضایت پرستاران نسبت به بعد سرپرستان در حد بالا است
۱۳۶	۴-۴-۱-۵- فرضیه فرعی ۱-۵: میزان رضایت پرستاران نسبت به همکاران خود در حد بالا است
۱۳۷	۴-۴-۲- فرضیه اصلی دوم: پرستاران به صورت معنادار از رفتار شهروندی بالا برخوردار هستند
۱۳۸	۴-۴-۲-۱- فرضیه فرعی ۲-۱: رفتار شهروندی سازمانی پرستاران با توجه به بعد مشارکت، در حد بالا است
۱۳۹	۴-۴-۲-۲- فرضیه فرعی ۲-۲: رفتار شهروندی سازمانی پرستاران با توجه به بعد تحویل خدمات، در حد بالا است
۱۳۹	۴-۴-۳- فرضیه اصلی سوم: رضایت شغلی پرستاران بر رفتار شهروندی سازمانی آنان تاثیر مثبت دارد
۱۴۰	فرضیه فرعی ۳-۱: رضایت شغلی پرستاران بر مشارکت سازمانی آنان تاثیر مثبت دارد
۱۴۱	فرضیه فرعی ۳-۲: رضایت شغلی پرستاران بر تحویل خدمات آنان تاثیر مثبت دارد
۱۴۱	فرضیه فرعی ۳-۳: رضایت شغلی پرستاران بر وفاداری سازمانی آنان تاثیر مثبت دارد
۱۴۵	۵-۴- سایر یافته های تحقیق
۱۴۵	۵-۴-۱- مقایسه میانگین مولفه های رضایت شغلی با میانگین مقیاس اندازه گیری
۱۴۷	۵-۴-۲- مقایسه میانگین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی با میانگین مقیاس اندازه گیری
۱۴۸	۵-۴-۳- مقایسه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در بین زنان و مردان
۱۴۹	۵-۴-۴- مقایسه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در بین متأهل و مجردها
۱۵۰	۵-۴-۵- مقایسه بین ابعاد رضایت شغلی با یکدیگر
۱۵۱	۵-۴-۶- مقایسه بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با یکدیگر
۱۵۲	۶-۴- نتایج آزمون فرضیه های تحقیق
۱۵۳	فصل پنجم- نتیجه گیری و پیشنهادها

۱۵۴	۱-۵- مرور موضوع تحقیق و روش اجرای آن
۱۵۵	۲-۵- نتایج آزمون های مرتبط با فرضیه های تحقیق
۱۶۴	۳-۵- نتایج آزمون های مرتبط با سایر یافته های تحقیق
۱۶۵	۴-۵- نتیجه گیری کلی
۱۶۶	۵-۵- محدودیت های تحقیق
۱۶۷	۶-۵- پیشنهاد های کاربردی مرتبط با یافته های تحقیق
۱۶۹	۷-۵- پیشنهاد به تحقیقات آتی
۱۷۰	منابع و
۱۷۰	مأخذ منابع فارسی
۱۷۱	منابع فارسی
۱۷۲	منابع خارجی
۱۷۵	پیوست

فهرست اشکال و نمودار ها

۱۹	شکل شماره ۱-۱: مدل مفهومی تحقیق با توجه مساله، اهداف، فرضیه ها و متغیر های مورد مطالعه
۶۴	شکل شماره ۱-۲: طرح رضایت شغلی لوکه و لاتمن در سال
۱۱۲	نمودار شماره ۱-۳: نتایج تحلیل عاملی تائیدی و روایی سازه ابعاد متغیر های مورد مطالعه
۱۲۵	نمودار شماره ۱-۴: فراوانی و درصد فراوانی ویژگی های اعضای نمونه آماری
۱۳۰	مجموعه نمودار شماره ۶-۴: نمودار توزیع فراوانی متغیر های تحقیق و ابعاد آنها
۱۴۴	نمودار شماره ۷-۴: نمودار ضرایب پارامتر برآورد شده استاندارد بین متغیر های مکنون
۱۴۴	نمودار شماره ۸-۴: نمودار مدل کامل و ضرایب پارامتر های استاندارد بین متغیر و نشانگر های تحقیق

فهرست جداول

۵۱	جدول شماره ۱-۲: سلسله مراتب نیازها و روشهای ارضاء آن در سازمان
۵۲	جدول شماره ۲-۲: مراتب نیازها، عوامل سازمانی ارضاء آنی از دیدگاه لوسیر
Error! Bookmark not defined.	جدول شماره ۳-۲: کاربرد نظریات انگیزشی با توجه به عوامل
۱۱۳	جدول شماره ۱-۳: نتیجه تحلیل عاملی تائیدی متغیر های تحقیق
۱۱۴	جدول شماره ۲-۳: ضریب اعتبار پرسشنامه تحقیق بر اساس ضریب آلفای کرونباخ
۱۱۵	جدول شماره ۳-۳: متغیر ها، نوع متغیر و نقش آنها، محتوا و تعداد نشانگر های متغیر های تحقیق
۱۲۷	جدول شماره ۲-۴: فراوانی، درصد فراوانی، میانه و نمای پاسخ های پرسشنامه رضایت شغلی
۱۲۸	جدول شماره ۳-۴: فراوانی، درصد فراوانی، میانه و نمای پاسخ های پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی
۱۲۹	جدول شماره ۴-۴: شاخص های توصیفی متغیر های مورد مطالعه در نمونه مورد مطالعه
۱۳۷	جدول شماره ۵-۴: نتایج آزمون آماری فرضیه اصلی اول و فرضیه های فرعی آن
۱۴۰	جدول شماره ۶-۴: نتایج آزمون آماری فرضیه اصلی اول و فرضیه های فرعی آن
۱۴۳	جدول ۷-۴: شاخص های روابط بین متغیر های مورد مطالعه در مدل اندازه گیری تحقیق
۱۴۳	جدول شماره ۸-۴: شاخص های روابط بین متغیر های مورد مطالعه در مدل ساختاری تحقیق
۱۴۴	جدول شماره ۹-۴: شاخص های روابط بین متغیر مکنون مستقل با نشانگر های متغیر وابسته
۱۴۶	جدول شماره ۱۰-۴: نتایج مقایسه میانگین مولفه های رضایت شغلی با میانگین نظری

- جدول شماره ۴-۱۱: نتایج مقایسه میانگین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی با میانگین نظری ۱۴۷
- جدول شماره ۴-۱۲: مقایسه میانگین رتبه متغیرهای تحقیق در بین زنان و مردان نمونه آماری ۱۴۸
- جدول شماره ۴-۱۳: مقایسه میانگین رتبه متغیرهای تحقیق در بین متاهل و مجردهای نمونه آماری ۱۴۹
- جدول شماره ۴-۱۴: نتیجه آزمون رتبه بندی فریدمن برای مقایسه ابعاد رضایت شغلی ۱۵۰
- جدول شماره ۴-۱۵: نتایج مقایسه دو به دو میانگین رتبه ابعاد رضایت شغلی ۱۵۰
- جدول شماره ۴-۱۶: نتیجه آزمون رتبه بندی فریدمن برای مقایسه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ۱۵۱
- جدول شماره ۴-۱۷: نتایج مقایسه دو به دو میانگین رتبه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ۱۵۱
- جدول شماره ۴-۱۸: جدول فرضیه ها و نتایج نهایی آزمون فرضیه های تحقیق ۱۵۲

تشکر و قدر دانی

به نام یگانه آفریدگار هستی

اکنون که با الطاف بی دریغ پروردگار نوشتن این رساله به پایان آمده بر خود لازم می دانم مراتب سپاس و قدردانی خویش را هر چند با بیانی قاصر، نثار اساتیدی نمایم که همواره خوشه چین علم و فضیلتشان بوده ام.

از استاد ارجمند جناب آقای دکتر علی اکبر احمدی که هواره با رهنمودهای ارزنده خویش و با صعه صدر تمامی مراحل کار را بادقت پیگیری نمود و درس پشتکار و جدیت به بنده آموختند و بهترین راهنمایم بوده اند، کمال تشکر و امتنان را دارم.

از استاد گرامی جناب آقای دکتر حسن درویش که با توصیه های اندیشمند و نظرات سودمند خویش روشنگر راهم بودند و در تمامی مراحل یاورم بوده اند، کمال تشکر و سپاس را دارم. از همسر مهربان، صبور و فداکارم که با بردباری خویش چون سنگی صبور دشواریهای ناشی از انجام این تحقیق را هموار نموده و در طول این مدت همواره مشوق من بوده، صمیمانه سپاسگذاری می نمایم.

از کلیه همکاران محترم و مدیران بیمارستانهای مربوطه بخاطر مساعدت و همکاری بی دریغشان که مرا در انجام این تحقیق یاری نموده اند، نیز تشکر می نمایم.

چکیده

اهمیت شهروندان و رفتار آنها به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان مطرح است و رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. بنابراین در دنیای پُر چالش کنونی، سازمان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، در تلاشند تا کارکنانی را به کار گیرند که فراتر از نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند.

در این پژوهش از روش تحقیق کاربردی و پیمایشی و با روش همبستگی و بکارگیری معادلات ساختاری استفاده شده است. نمونه آماری تحقیق را تعداد ۲۴۱ از پرستاران تشکیل می‌دهند و داده‌های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده و با استفاده از تکنیک‌های آماری توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

نتایج تحقیق نشان داده است که رضایت شغلی بر هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مستقیم و معنادار دارد. بررسی تفکیکی ابعاد رضایت شغلی نشان داده است که رضایت پرستاران از بعد ماهیت شغل و همکاران در حد بالا و رضایت از ابعاد پرداخت، ارتقای شغلی و سرپرستان در حد پائین و هر سه بعد رفتار شهروندی سازمانی مشتمل بر مشارکت سازمانی، تحویل خدمات و وفاداری سازمانی در حد بالا است.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، پرستار،

فصل اول

کلیات تحقیق

فصل اول - کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

سازمان‌ها در پی توسعه و پیشرفت بهره‌گیری بهینه از منابع و سرمایه‌هایی هستند که تحصیل آنها هزینه‌ها و زحمات فراوانی دارد. عمده منابع هر سازمانی متوجه منابع انسانی، مالی و فنی آن است که مسلماً سرمایه انسانی تعیین‌کننده سمت و سوی دیگر سرمایه‌هاست، زیرا نیروی انسانی است که با توانایی‌های خود و با برنامه‌ریزی، دیگر منابع را به خدمت گرفته است. اشتغال از جمله مسائلی است که همواره ذهن انسان‌ها، دولت‌ها و ملت‌ها را به خود مشغول داشته است. هر چند شغل و حرفه به ظاهر، به بُعد اقتصادی - معیشتی انسان‌ها مربوط می‌شود، ولی با بُعد فردی، خانوادگی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی آنان نیز ارتباطی تنگاتنگ دارد. رضایت شغلی حوزه‌ای است که در آن دیدگاه‌های روان‌شناختی اجتماعی، جامعه‌شناختی، اقتصادی، علوم سیاسی و تربیتی هر یک به سهم خود در آن سخن گفته‌اند. آنچه همواره مورد توجه روان‌شناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده رضایت شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه آن‌ها و بازدهی کارشان می‌باشد. امروزه مراکز درمانی و بیمارستانها جزء تفکیک‌ناپذیر سازمان‌های خدمت‌محور و ارائه‌دهنده خدمات عمومی می‌باشند. محققان بین عملکرد درون‌نقشی و عملکرد فرانقشی تفاوت قائل می‌شوند و عملکرد فرانقشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقشهای رسمی کارکنان بر می‌گردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند اما اهمیت آن بر اثر بخشی سازمانی زیاد است. یکی از متداول‌ترین مفاهیم درباره رفتارهای فرانقشی، رفتارهای شهروندی سازمانی است. که عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو، عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی،

رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و ... به عنوان عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده اند. در این تحقیق با اندازه گیری رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستانهای بوعلی سینا، شهید رجایی و قدس استان قزوین روابط ساختاری بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار می گیرد.

۲-۱- بیان مساله

امروزه بهبود کیفیت در بخش خدمات از اهمیت ویژه ای نسبت به سایر بخشهای اقتصادی برخوردار است. بنابراین بهبود کیفیت در سازمانهای خدماتی مستلزم تعاملات این سازمان ها در ارائه خدمات با کیفیت به مردم است. به طور کلی از آنجا که بیماران از نظر جسمی و روحی دچار مشکل هستند، بنابراین برقراری ارتباط عاطفی و کمک با آنان لازم و ضروری است و از وظایف شغلی پرستاران است. اما به توجه به مشکلات بیماران به عملکرد فرانتشی نیاز است. این رفتارها با آنکه اختیاری هستند و در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی شوند، اما تقویت آن در سازمان های اجتماعی بخصوص در مراکز بیمارستان و در تعامل با بیماران دارای اهمیت است. رضایت شغلی یکی از علل رفتارهای شهروندی است. رضایت شغلی بر بازدهی و کیفیت انجام کار و ابقاء کارمند تأثیرگذار است. لاس چانگر بیان می کند رضایت شغلی عامل مهمی در نحوه عملکرد و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان بیمارستان از جمله پرستاران است (Laschinger, 2003: 410) ما و همکارانش در مطالعه ای تحت عنوان عوامل موثر بر رضایت شغلی پرستاران، ضمن اشاره به ارتباط سابقه خدمت و موقعیت شغلی پرستاران، با رضایت شغلی در نتیجه گیری خویش، ضرورت اتخاذ سیاست های مدیریتی که به تامین نیازهای مختلف پرسنل منجر شود، مورد تاکید قرار گرفته است (Ma, 2003: 293) تیلور با تحقیق خود در آمریکا نشان داد رضایت شغلی پرستاران با ارتقاء کیفیت مراقبت از بیماران و افزایش بهره وری آنان همراه خواهد بود و رضایت شغلی خود تعیین کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی نظیر افزایش بهره وری، افزایش کمیت و کیفیت کار و ... است. از

این رو یکی از راههای افزایش کیفیت، منشور شهروندی است. منشور شهروندی جوهره راهبردی تضمین کیفیت در بخش خدمات است. رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نشان داده است که بین این دو متغیر رابطه وجود دارد. رضایت شغلی کارمند به طور مثبت به توسعه رفتار شهروندی سازمانی کارمند مربوط می باشد. دو تئوری این ارتباط را تایید می کند. در هر دو تئوری، تئوری مبادله اجتماعی و تئوری قرارداد روانشناسی، اساس ارتباط قرار می گیرد: یک کارمند رضایتمند، رفتار شهروندی سازمانی را نسبت به آنانیکه به او سود رسانیده اند، متقابلاً انجام می دهد (Bateman and Organ, 1983: 587).

با توجه به گستردگی گروه پرستاری در مراکز بهداشتی درمانی و آموزشی کشور، توجه به خواسته های آنان در واقع توجه به بهداشت و سلامت جامعه است. تجربیات پژوهشگران نشان داده است که این قشر اغلب رضایت چندانی از کار خود به خصوص حقوق و مزایا و میزان ساعات کار در هفته ندارند. در نتیجه سوال تحقیق این است که میزان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران چقدر است و رابطه رضایت شغلی پرستاران در ارتباط با رفتار شهروندی سازمانی آنان چگونه است. بطور کلی این تحقیق به بررسی رضایت شغلی موجود در بیمارستانهای استان قزوین بر اساس مدل پنجگانه "اسمیت"، "کندال" و "هالین" و بررسی رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مدل "گراهام" میپردازد و روابط ساختاری بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بیمارستانهای آموزشی (بوعلی سینا، شهید رجایی و قدس) استان قزوین صورت گرفته است.

۱-۳- سابقه موضوع تحقیق (پیشینه تحقیق)

جستجو در پیشینه داخلی و خارجی در زمینه بررسی نقش رضایت شغلی پرستاران بر رفتار شهروندی سازمانی نشان داده است که پیشینه تحقیقی در این زمینه ثبت نشده است. اما این موضوع در سایر کسب و کارها مطالعه شده است. از میان تحقیقات انجام گرفته در داخل و خارج از کشور به

یک نمونه اشاره می‌گردد. در نمونه خارج از کشور که در کشور اسپانیا در سال ۲۰۰۴ و در کسب و کار هتلداری انجام گرفته است، نقش رضایت شغلی بر رفتار شهروندی کارکنان هتل که به صورت مستقیم با مشتریان در ارتباط هستند، توسط گونزالس و گارسیا^۱ بررسی شده است. در این تحقیق تاثیر رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی مستقیم و معنادار مشاهده شده است. در نمونه داخل کشور، ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با عوامل شغلی اساتید و کارکنان دانشگاه اصفهان در سال ۱۳۸۷ بررسی شده است. نتایج نشان داده است که سازمان با راضی کردن کارکنان به تعهدات خود نسبت به مشتریان داخلی و خارجی پایبند بوده و به تعهدات خود نسبت به جامعه تحقق بخشیده است.

۱-۴- اهمیت و ضرورت موضوع

موضوع تحقیق از دو منظر و زاویه دارای اهمیت و ضرورت است. منظر اول این است که نقش پرستاران در سلامت اعضای جامعه مهم و حائز اهمیت است. همچنین نیروی انسانی به عنوان مهمترین و با ارزش ترین سرمایه سازمان، عوامل متفکر و سازمندی هستند که می‌توانند با بهینه استفاده کردن سایر منابع، سازمانی قدرتمند و پویا ایجاد نمایند، بدیهی است کارمند کاراً می‌تواند به کمک قدرت اراده و تجربه های با ارزش خود همه چیز را به نفع جامعه، محیط کاری و خود تغییر دهد. با توجه به اینکه پرستاران از جمله اعضای گروه درمانی می‌باشند که ضرورت خدمت آنها بر کسی پوشیده نیست و نقش بسیار مؤثری که در درمان بیماران و در نتیجه سلامت اعضای جامعه دارند و نیز با توجه به اینکه به نظر می‌رسد دارای منزلت اجتماعی مورد انتظارشان نمی‌باشند و جایگاه واقعی خود را در جامعه کسب نکرده‌اند و این مسئله باعث نارضایتی شغلی در این گروه شده است، لذا بررسی مشکلات آنان مورد توجه قرار گرفته است. منظر دوم این است که در کشور ما نیز به مانند دیگر کشورها بحث خصوصی سازی آغاز شده است. هر سازمانی که با آینده نگری و دقت

1 - Jose Varela Gonzalez and Teresa Garcia Garazo

بیشتری، تمایلات و خواسته های مراجعه کنندگان را برآورده می سازد و براساس آن خط مشی ها و سیاستهای خود را اتخاذ می کند، می تواند برای طولانی مدت حفظ و دوام خود را تضمین کند. رضایت کارمند به تعهد سازمانی منجر می شود و کارمند را به رفتار شهروندی بر می انگیزد. وقتی کارمندان به سازمان متعهد می شوند، قادر به تلاش برای انجام کاری هستند که به منظور تعاون برای سود مؤسسه از آنها انتظار می رود. بعید است کارمندان ناراضی، خدمت مناسب تحویل بدهند. پرستاران یک بیمارستان، عامل اصلی موفقیت آن بیمارستان می باشند. یعنی اگر پرستاران یک بیمارستان خوب، کارآمد و دلسوز باشند، اکثر بیماران از آن بیمارستان راضی خواهند بود. چراکه بیشترین ارتباط بیمار، با پرستاران می باشد و رضایت از پرستار، با رضایت از بیمارستان مساوی است. یک پرستار فقط زمانی می تواند به بیمار با بهترین کیفیت خدمات بدهد که خود نیز از هر جهت سالم و راضی باشد و رفتار شهروندی سازمانی در او به وجود آید که در صورت تحقیق این امر سود آن عاید جامعه، بیمارستان و خود پرستار می شود. در حالی که اگر نیازهای محوری پرستاران از دید مسئولان مخفی و به آن بی توجهی شود، نمی توان انتظار ارائه خدمات در حد استاندارد داشت که در نتیجه آن جامعه، بیمارستان و در نهایت خود پرستار متضرر می گردد. بنابراین با توجه به اهمیت موضوع می توان با کسب اطلاعات علمی از واقعیت های موجود، برنامه ریزی های مناسب برای کسب بهره گیری بهینه از توانمندی پرستاران و تحقق جامعه پیشرفته طراحی کرد.

۱-۵- اهداف تحقیق

این پژوهش اهداف مختلفی را دنبال می کند. هدف آرمانی تحقیق بسط و توسعه دانش در مورد رابطه میان متغیرهای مورد مطالعه تحقیق در محیط های ارائه کننده خدمات پزشکی در سطح کشور است. هدف کلی تحقیق بررسی میزان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی و مدل یابی ساختاری متغیرهای مورد مطالعه در پرستاران بیمارستان است. بنابراین هدف کلی تحقیق دارای اهداف فرعی شامل تعیین میزان رضایت شغلی و رفتار

شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستانهای آموزشی استان قزوین و مطالعه تاثیر رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در این جامعه آماری است. علاوه بر اهداف فوق، تحقیق هدف کاربردی نیز دارد. با توجه به اینکه با ارزیابی و اندازه گیری رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی میزان آن مشخص می شود، بنابراین با استفاده از یافته های تحقیق می توان استراتژی ها و خط مشی های مناسب برای پیشرفت در زمینه موضوع تحقیق اتخاذ و تدوین نمود.

۱-۶- مدل مفهومی تحقیق

نیروی انسانی به عنوان مهمترین و با ارزش ترین سرمایه سازمان است که می تواند سازمانی قدرتمند و پویا ایجاد نمایند. اهمیت نیروی انسانی در سازمان تا به اندازه ای است که آنها را مشتریان داخلی می نامند و می توان گفت تا زمانی که این مشتریان از فعالیت خود خوشنود نباشند، جلب رضایت مشتریان بیرونی بسیار سخت و شاید غیر ممکن باشد (ادریسی و اردلی، ۱۳۸۳: ۴). از مشخصات یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره وری مورد نظر است (ساعتچی، ۱۳۷۴: ۵). رضایت شغلی که به مجموعه نگرش مثبت و منفی فرد از شغل خود اطلاق می شود، متأثر از عوامل متعددی مانند حقوق و دستمزد، ارتباطات، سیاستها، رویه ها، ابعاد شغلی، نظم کار و ویژگی های شخصیتی کارکنان می باشد (سید جوادین، ۱۳۸۱: ۳۲). رابینز رضایت شغلی را متأثر از عوامل فردی از قبیل سن، جنس، وضعیت تأهل، سابقه خدمت و افراد تحت تکفل می داند (رابینز، ۱۳۸۱: ۱۲۴). هرزبرگ رضایت شغلی را دارای دو بعد جداگانه می داند. یکی از این ابعاد به عامل بهداشت معروف است که در برگیرنده ویژگی های محیطی شغل و جنبه های بیرونی مثل حقوق، سرپرستی، روابط بین فردی، شرایط و موقعیتهای کاری است. دومین بعد معروف به عوامل برانگیزاننده است که در واقع عوامل وابسته به وظایف و محتوای شغلی نظیر جنبه هایی مانند اهمیت دادن به پیشرفت،

مسئولیت و رشد را مطرح می کند. رضایت شغلی بر بسیاری از متغیرهای مثبت سازمانی نظیر افزایش بهره وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق خاطر و دلبستگی آنان به محیط کار، افزایش کمیت و کیفیت کار، ارتباطات صحیح، بهبود روحیه و علاقه به کار تأثیر دارد (هومن، ۱۳۸۱: ۹). رضایت شغلی پایین موجب رفتارهای ضد اجتماعی نظیر تولیدات معیوب، خدمات ضعیف و تولید و پخش شایعه مخرب، غیبت، جابجایی و ترک کار کارکنان می گردد (مهداد، ۱۳۸۱: ۱۶۵). رضایت شغلی موجب پیشبرد حفظ و نگهداری نیروی انسانی می شود. محققین رضایت شغلی را بصورت ساختار چند بعدی شامل رضایت از شغل سرپرست، همکار، وضعیت پرداخت، برنامه های ترفیعی، سیاست های سازمان، احساس امنیت شغلی و وجه اجتماعی تصور می کنند. در نظام ارزشی انسانی مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می آید. در چنین محیطی به سازمان اعضای آن فرصت داده می شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می تواند با اهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته اند. به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند است که افراد آن را به صورت دلخواه از خود بروز می دهند. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ به دنیای علم ارائه شد. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می شوند (Appelbaum, 2004: 19).

طبق الگوی نت مایر و همکاران رفتارهای شهروندی شامل چهار دسته است: (۱) نوع دوستی، (۲) وجدان کاری، (۳) گذشت و فداکاری و (۴) داشتن نیت پاک و خوب. مطابق با تعریف مایر، نوع دوستی، با کمک داوطلبانه به افراد مشخصی در محیط کار، در ارتباط با یک وظیفه یا مشکل سازمانی

مرتبط است. برای نمونه کمک به همکاری که غایب بوده یا طرح یک پیشنهاد برای بهبود شرایط کاری. وجدان کاری به پیروی از مقررات، قوانین و رویه های سازمانی، وقت شناسی و نرخ غیبت پائین اشاره دارد. گذشت و فداکاری نیز به معنی دوری از شکایت و ابراز نارضایتی در مسائل کم ارزش، دوری از سخن پراکنی و نیز مشکلات را به نادرستی معنی نکردن است. در نهایت داشتن نیت پاک به معنی مشارکت مسئولانه در زندگی سیاسی سازمان و اجازه دادن به سازمان برای پابرجا بودن و پیروز شدن می باشد، هر چند که در این راه اهداف شخصی چندان برآورده نشود. طی تحقیقاتی که در سراسر جهان صورت گرفته مشخص گردید که وجود چنین رفتاری در بین کارکنان باعث افزایش کارایی و اثربخشی سازمان می شود. زیرا که سازمان ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی نیستند. تفاوت بین همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است، بطوریکه مسیر نیل به هدف های سازمان تسهیل می شود. مطالعات اهمیت رفتار شهروندی سازمانی را برای سازمان های معاصر ضروری شناخته است. بطور کلی رفتار شهروندی به کارایی و اثربخشی سازمان ها از طریق تحولات منابع، نوآوری ها و وفق پذیری کمک می کند. مرور رابطه بین رضایت شغلی کارمند و رفتار شهروندی سازمانی نشان داده است که بین این دو متغیر رابطه وجود دارد. به طور کل، مطالعاتی که این ارتباط را به طور تجربی تجزیه و تحلیل کردند، دریافتند که رضایت شغلی کارمند بر روی رفتار شهروندی سازمانی اثر می گذارد (Netemeyer et al, 1997: 85) ..

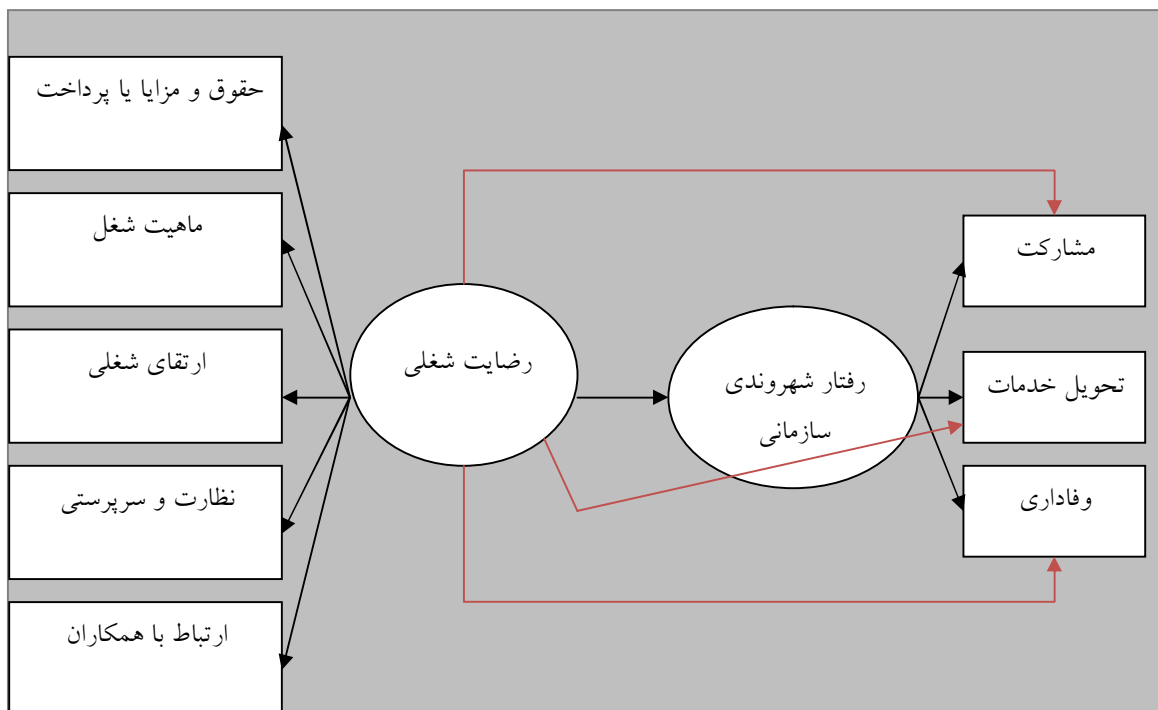
با توجه به چارچوب نظری، هدف و فرضیه های تحقیق مدل مفهومی تحقیق به صورت شکل شماره (۱-۱) می باشد. در این مدل پنج عامل به عنوان آثار رضایت شغلی مطرح است. همچنین سه آثار مربوط به رفتار شهروندی مطرح شده است. بنابراین مستطیل ها عوامل مرتبط با رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را نشان می دهند که بیان کننده مدل اندازه گیری آنها است. اشکال بیضی

متغیرها بیان کننده متغیرهای اصلی که فرض می شود سازه رضایت شغلی بر سازه رفتار شهروندی سازمانی تاثیر گذار است.

جدول شماره ۱-۱: متغیرها، نوع متغیر و نقش آنها، محتوا و تعداد نشانگرهای متغیرهای تحقیق

شماره سوال	محتوای متغیر	نقش متغیر	نام متغیر
سوالات ۱ تا ۲۰	مشکل از پنج بعد: پرداخت، شغل، فرصتهای ارتقاء، سرپرست و همکاران	مستقل	رضایت شغلی کارکنان
سوالات ۲۱ تا ۲۹	مشکل از سه بعد: مشارکت، تحویل خدمات، وفاداری سازمانی	وابسته	رفتار شهروندی سازمانی

شکل شماره ۱-۲: مدل مفهومی تحقیق با توجه مساله، اهداف، فرضیه ها و متغیرهای مورد مطالعه



در این تحقیق رضایت شغلی که از پنج ابعاد مختلف تشکیل شده است به عنوان متغیر برونزا و متغیر رفتار سازمانی شهروندی که از سه ابعاد مختلف تشکیل شده است، به عنوان متغیر درونزا مطرح هستند که تحت تاثیر متغیرهای برونزا واقع می شوند.

۸-۱- فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی اول: پرستاران بیمارستانهای قزوین به صورت معنادار از رضایت شغلی بالا برخوردار هستند.

فرضیه فرعی ۱-۱: میزان رضایت پرستاران بیمارستانهای قزوین نسبت به بعد پرداخت در حد بالا است.

فرضیه فرعی ۱-۲: میزان رضایت پرستاران بیمارستانهای قزوین نسبت به ماهیت شغل خود در حد بالا است.

فرضیه فرعی ۱-۳: میزان رضایت پرستاران بیمارستانهای قزوین نسبت به بعد ارتقای شغلی در حد بالا است.

فرضیه فرعی ۱-۴: میزان رضایت پرستاران بیمارستانهای قزوین نسبت به بعد سرپرستان در حد بالا است.

فرضیه فرعی ۱-۵: میزان رضایت پرستاران بیمارستانهای قزوین نسبت به همکاران خود در حد بالا است.

فرضیه اصلی دوم: پرستاران بیمارستانهای قزوین به صورت معنادار از رفتار شهروندی بالا برخوردار هستند.

فرضیه فرعی ۲-۱: رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستانهای قزوین با توجه به بعد مشارکت، در حد بالا است.