

مقاله پژوهشی

## بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی در کارکنان اداره کل بیمه سلامت استان خراسان رضوی در سال ۱۳۹۸

الهه هوشمند<sup>۱</sup>، علیرضا رمزی<sup>۲</sup>، جمشید جمالی<sup>۱</sup>، لیلا قلندر آبادی<sup>۲</sup>، بهاره بشروئی شرق<sup>۴</sup>، علی وفایی نجار<sup>۱\*</sup>

<sup>۱</sup> دکتری تخصصی، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

<sup>۲</sup> دکتری پزشکی، مدیر کل بیمه سلامت استان خراسان رضوی، اداره کل بیمه سلامت خراسان رضوی، مشهد، ایران

<sup>۳</sup> کارشناسی ارشد، کارشناس بیمه سلامت، اداره کل بیمه سلامت خراسان رضوی، مشهد، ایران

<sup>۴</sup> کارشناس ارشد آمار، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۲/۱۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۲۳

### چکیده

**مقدمه:** بررسی ادبیات پژوهش در ارتباط با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی بیانگر آن است که هر دو متغیر نقش مهمی در موفقیت و تحقق اهداف یک سازمان دارند. در این ارتباط، پژوهش حاضر با هدف سنجش رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بیمه سلامت استان خراسان رضوی انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی بوده و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها تحلیلی-همبستگی می‌باشد. این پژوهش در سال ۱۳۹۸ انجام شد. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان ستادی شاغل در بیمه سلامت استان خراسان رضوی در شهر مشهد بودند. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسشنامه عوامل دموگرافیک، رفتار شهروندی سازمانی پژوهشگر ساخته و رضایت شغلی مینه‌سوتا استفاده شد. در این مطالعه از آمار توصیفی و استنباطی شامل: ضریب همبستگی Pearson و رگرسیون خطی برای تجزیه و تحلیل اطلاعات بهره گرفته شد. تمامی تجزیه و تحلیل‌های مذکور با استفاده از نرم‌افزار SPSS 16 صورت گرفت.

**یافته‌ها:** میانگین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن و همچنین میانگین رضایت شغلی در بین کارکنان ستادی بیمه سلامت استان خراسان رضوی در شهر مشهد در حد متوسط بود. نتایج ضریب همبستگی Pearson نشان دادند که رابطه ضعیفی بین رضایتمندی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد ( $t=285, P=0/016$ ).

**نتیجه‌گیری:** توانایی ایجاد شیوه‌ها و روش‌های متنوع برای نوآوری در امر رضایت شغلی کارکنان و ایجاد یک فرایند مطلوب (عالی) در این زمینه در سازمان در دنیای کنونی به لحاظ نقش برجسته و بارز نیروی انسانی از اهمیت بالایی برخوردار است. به منظور ارتقای رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل بیمه سلامت لازم است رهبران از طریق نوع رهبری و طرح شیوه‌های مناسب، رضایت شغلی کارکنان را افزایش دهند و به شکل دخالت مستقیم، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را بهبود بخشند.

**کلمات کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، بیمه سلامت، خراسان رضوی

## مقدمه

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی نخستین بار توسط ارگان مطرح گردید (۱). مطالعات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام شد، بیشتر به منظور شناسایی مسئولیت‌ها و رفتارهایی که کارکنان در سازمان داشتند؛ اما اغلب آن‌ها نادیده گرفته می‌شدند، صورت گرفت. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی در برخی از مواقع مورد غفلت قرار می‌گرفتند، در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (۲). امروزه سازمان‌های موفق کارکنانی دارند که به مسئولیت‌های رسمی بسنده نمی‌کنند و وقت و انرژی خود را بدون محدودیت وقف شغل و سازمان خویش می‌نمایند. چنین رفتارهای نوع‌دوستانه‌ای که نه تجویزی است و نه درخواستی، موجب تسریع فعالیت‌های سازمانی می‌شود (۳). رفتار شهروندی سازمانی نقش مهمی در خدمت‌رسانی به مشتریان داخل و خارج از سازمان دارد (۳). ارگان معروف‌ترین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، تواضع و عفت می‌داند (۴). برای اینکه مدیران بتوانند به اهداف سازمانی دست یابند می‌بایست از اهداف، خواسته‌ها و انتظارات مشتریان خود آگاه باشند (۵). رضایت شغلی به دلیل ضرورت آن برای متغیرهای مرتبط با شغل از قبیل انگیزش، وابستگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت از زندگی، سلامت ذهنی، عملکرد شغلی و غیره بسیار اهمیت دارد (۵). از سوی دیگر، شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان می‌تواند نقش مستقیمی در تحقق آرمان‌ها، اهداف بلند مدت و وظایف روزمره آن‌ها داشته باشد. مزایای حاصل از رضایت شغلی کارکنان سازمان به تمام افراد جامعه و شهروندان یک کشور خواهد رسید و کارگر راضی، شادی و مسرت را از سازمان به

خانه و جامعه منتقل خواهد ساخت (۶).

مطالعاتی که در زمینه بررسی ارتباط میان رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است، حکایت از تأثیر و رابطه رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. در این راستا، پین و ارگان در مطالعات خود بیان نمودند که میان رضایت شغلی افراد و رفتار شهروندی در آن‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۷). جهانگیر و همکاران نیز در پژوهش خود رابطه مثبت و معناداری را بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی گزارش نمودند (۸). از سوی دیگر، Sharma و همکاران دریافتند که افزایش یا کاهش رضایت شغلی به طور مستقیم تحت تأثیر افزایش یا کاهش رفتار شهروندی سازمانی قرار دارد (۹). همچنین محبوب و بهوتو بیان نمودند که رضایت شغلی یک پیش‌بینی‌کننده ضعیف در مورد رفتار شهروندی سازمانی بوده و تنها یک تأثیر نسبی بر تعیین ابعاد نوع‌دوستی و تواضع رفتار شهروندی سازمانی دارد (۱۰).

بررسی ادبیات پژوهش در ارتباط با عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی بیانگر آن است که تاکنون مطالعات بسیاری در مورد برخی از این عوامل صورت است؛ اما در هیچ پژوهشی به بررسی ارتباط میان رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در داخل کشور پرداخته نشده است. در این ارتباط، پژوهش حاضر با هدف سنجش رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل بیمه سلامت استان خراسان رضوی به عنوان یکی از متولیان مهم نظام سلامت کشور با رویکردی متفاوت با رویکرد مطالعات پیشین انجام شد.

## مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی بوده و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها تحلیلی-همبستگی می‌باشد. جامعه

لیکرت پنج گزینه‌ای امتیازدهی می‌شود. بدین صورت که به گزینه "کاملاً مخالفم" ۱ امتیاز و به گزینه "کاملاً موافقم" ۵ امتیاز تعلق می‌گیرد. نمره‌دهی سؤالات ۲، ۴، ۵، ۱۵، ۲۰ به صورت معکوس انجام می‌شود. در این مطالعه سؤالات ۹، ۱۳، ۱۸، ۲۱ مربوط به بعد نوع دوستی (بازه نمره ۴ تا ۲۰)، سؤالات ۱، ۴، ۱۰، ۱۴، ۱۹ مربوط به بعد وجدان (بازه نمره ۵ تا ۲۵)، سؤالات ۲، ۵، ۱۵، ۲۰ مربوط به بعد جوانمردی (بازه نمره ۴ تا ۲۰)، سؤالات ۳، ۸، ۱۲، ۱۷ مربوط به بعد نزاکت (بازه نمره ۴ تا ۲۰) و سؤالات ۶، ۷، ۱۱، ۱۶ مربوط به بعد آداب اجتماعی (بازه نمره ۴ تا ۲۰) می‌باشد. نمره کل این پرسشنامه بین ۲۱ تا ۱۰۵ است که نمره بیشتر نشان‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی بالاتر بوده و نمره پایین‌تر نشان‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی کمتر می‌باشد. برای تعیین روایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پژوهشگر ساخته از روایی صوری و محتوایی استفاده شد. به این ترتیب که پس از مطالعه جدیدترین مطالعات علمی در زمینه موضوع پژوهش، پرسشنامه‌های مربوطه تحت نظر اساتید راهنما و مشاور تهیه شد و برای بررسی و تصحیح در اختیار ۱۰ نفر از اعضای هیأت علمی دانشکده پرستاری-مامایی مشهد قرار گرفت و پس از بررسی‌های لازم، نظرات اصلاحی آن‌ها منظور گردید. پایایی نمره کلی رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، نزاکت و آداب اجتماعی به ترتیب با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ معادل ۰/۹۸، ۰/۹۷، ۰/۸۷، ۰/۸۴، ۰/۹۲ و ۰/۹۶ تعیین گردید.

در این مطالعه با توجه به نرمال بودن داده‌ها که از طریق آزمون Kolmogorov-Smirnov بررسی گردید، از آمار توصیفی و استنباطی شامل: همبستگی Pearson و رگرسیون خطی برای تجزیه و تحلیل اطلاعات استفاده گردید. تمامی تجزیه و تحلیل‌های مذکور با استفاده از نرم‌افزار SPSS 16 انجام شد.

آماري پژوهش کلیه کارکنان ستادی شاغل در بیمه سلامت استان خراسان رضوی در شهر مشهد در سال ۱۳۹۸ بودند (۱۰۵ نفر). از میان ۱۰۵ پرسشنامه توزیع شده بین تمامی کارکنان، ۷۳ پرسشنامه تکمیل و بازگردانده شد (نرخ برگشت ۷۰ درصد).

به منظور جمع‌آوری اطلاعات از سه پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد:

\* پرسشنامه اطلاعات فردی شامل: جنسیت، سن، مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی، نوع استخدام و سابقه خدمت آزمودنی‌ها

\* پرسشنامه رضایت شغلی مینه‌سوتا (MINNESOTA): این ابزار استاندارد که برای بررسی رضایت شغلی طراحی شده است، دارای ۱۰۰ سؤال می‌باشد. نوع استاندارد و کوتاه شده این پرسشنامه دارای ۲۰ سؤال از نوع لیکرت است که شامل گزینه‌های: "بسیار ناراضی، ناراضی، نظری ندارم، راضی و بسیار راضی" می‌باشد. محدوده نمرات این ابزار بین ۲۰ تا ۱۰۰ بوده و به پنج سطح زیر تقسیم می‌شود: ۳۶-۲۰ بسیار ناراضی، ۵۲-۳۷ ناراضی، ۶۸-۵۳ نظری ندارم، ۸۴-۶۹ راضی و ۱۰۰-۸۵ بسیار راضی. روایی و پایایی این پرسشنامه در ایران نخستین بار توسط خلیل‌زاده (۱۳۸۷) به منظور بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی دانشجوی معلمان در شهر ارومیه بررسی گردید (۱۲). در مطالعه حاضر پایایی این ابزار با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ معادل ۰/۸۰ تعیین گردید.

\* پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پژوهشگر ساخته: این پرسشنامه که برگرفته از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف می‌باشد، از ۲۱ گویه تشکیل شده و دارای پنج زیرگروه است (۱۳). تعداد گویه‌های هر زیرگروه عبارت هستند از: نوع دوستی = چهار گویه، وجدان = پنج گویه، نزاکت = چهار گویه، جوانمردی = چهار گویه و آداب اجتماعی = چهار گویه. این پرسشنامه بر مبنای طیف

شایان ذکر است که از تمامی شرکت‌کنندگان در پژوهش رضایت شفاهی اخذ شد و پرسشنامه‌ها بدون نام تکمیل گردیدند. تحلیل داده‌ها نیز با رعایت اصل محرمانگی انجام شد.

بررسی متأهل و بیشتر آن‌ها مرد بودند. میانگین سنی افراد شرکت‌کننده در مطالعه بین ۴۰ تا ۵۰ سال بود و بیشتر آن‌ها سابقه کاری ۱۰ تا ۲۰ سال داشتند. داده‌های کامل‌تر در این رابطه در جدول ۱ ارائه شده است.

در جدول ۲ میانگین نمرات کسب شده در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی براساس حیطه‌های مورد بررسی و به صورت کلی نشان داده شده است.

## نتایج

یافته‌ها حاکی از آن بودند که ۹۷ درصد از افراد مورد

جدول ۱: ویژگی‌های دموگرافیک افراد شرکت‌کننده در پژوهش

ویژگی‌های دموگرافیک	فراوانی	درصد
وضعیت تأهل	متأهل	۹۷/۱
	مجرد	۲/۹
سابقه مدیریت	سابقه مدیریت دارم	۴۳/۳
	سابقه مدیریت ندارم	۵۶/۷
جنسیت	مرد	۶۱/۶
	زن	۳۸/۴
سن	۲۰-۳۰	۵/۴
	۳۰-۴۰	۳۷/۸
	۴۰-۵۰	۴۸/۶
	بالتر از ۵۰	۸/۱
سابقه کار	کمتر از ۱۰ سال	۶/۸

جدول ۲: میانگین نمرات حیطه‌های مختلف رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در بین کارکنان بیمه سلامت

مؤلفه‌های مورد بررسی	حداکثر	حداقل	میانگین
<b>رفتار شهروندی</b>			
نوع دوستی	۵/۰۰	۲/۱۷	۳/۹۳
وجدان کاری	۴/۴۰	۱/۴۰	۳/۴۱
جوانمردی	۳/۸۰	۱/۶۷	۲/۵۸
رفتار مدنی	۴/۷۵	۱/۵۰	۳/۲۷
ادب و ملاحظه	۵/۰۰	۲/۰۰	۴/۱۴
مجموع رفتار شهروندی	۴/۲۷	۲/۲۵	۳/۴۷
<b>رضایت شغلی</b>			
بعد اول رضایتمندی	۴/۸۴	۱/۴۷	۳/۵۷
مطلوبیت	۵/۰۰	۱/۵۰	۳/۹۳
بهبود شرایط	۵/۰۰	۲/۴۷	۴/۳۲
رضایتمندی کلی	۵/۰۰	۱/۰۰	۳/۳۳
مجموع رضایتمندی	۴/۹۴	۲/۸۱	۳/۷۹

جدول ۳: ماتریس همبستگی بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی

نوع دوستی	وجدان کاری	جوانمردی	رفتار مدنی	ادب و ملاحظه	مجموع رفتار شهروندی	بعد اول رضایتمندی	مطلوبیت	بهبود شرایط	رضایتمندی کلی	مجموع رضایتمندی
ضریب همبستگی	۰/۶۸۳*	-۰/۱۹۲	۰/۵۴۳*	۰/۵۰۶*	۰/۸۲۹*	-۰/۱۲۶	۰/۱۵۹	۰/۲۵۱	۰/۱۵۸	۰/۲۶۱
سطح معناداری	۰/۰۰۰	۰/۱۰۹	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۲۹۵	۰/۱۸۴	۰/۰۳۵	۰/۲۰۵	۰/۰۲۸
ضریب همبستگی	۱	-۰/۱۷۵	۰/۳۳۲*	۰/۳۳۳*	۰/۶۹۷*	-۰/۰۵۱	۰/۲۰۳	۰/۳۳۴*	۰/۰۴۵	۰/۱۸۵
سطح معناداری		۰/۱۵۰	۰/۰۰۵	۰/۰۰۵	۰/۰۰۰	۰/۶۷۹	۰/۰۹۵	۰/۰۰۵	۰/۷۲۲	۰/۱۲۷
ضریب همبستگی	۱	۰/۲۴۱*	-۰/۲۱۹	-۰/۱۴۶	۰/۱۴۶	-۰/۰۹۹	۰/۱۴۳	-۰/۱۰۰	-۰/۲۱۰	-۰/۱۴۰
سطح معناداری		۰/۰۴۴	۰/۰۶۷	۰/۲۲۵	۰/۲۲۵	۰/۴۱۳	۰/۲۳۵	۰/۴۰۶	۰/۰۹۰	۰/۲۴۵
ضریب همبستگی	۱	۰/۲۲۰	۰/۷۴۹*	۰/۰۹۷	۰/۷۴۹*	۰/۰۴۲	۰/۰۴۲	-۰/۰۴۵	۰/۱۲۷	۰/۰۹۹
سطح معناداری		۰/۰۶۷	۰/۰۰۰	۰/۴۲۴	۰/۴۲۴	۰/۷۲۸	۰/۷۲۸	۰/۷۱۴	۰/۳۱۵	۰/۴۱۵
ضریب همبستگی	۱	۰/۶۶۳*	۰/۲۷۵*	۰/۲۷۸*	۰/۶۶۳*	۰/۰۲۰	۰/۰۱۹	۰/۲۹۰*	۰/۲۰۰	۰/۴۰۶*
سطح معناداری		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۲۰	۰/۰۱۹	۰/۰۱۴	۰/۱۰۷	۰/۰۰۰
ضریب همبستگی	۱	۰/۱۴۴	۰/۲۶۶*	۰/۱۴۴	۱	۰/۲۶۶*	۰/۲۶۶*	۰/۲۲۴	۰/۱۲۸	۰/۲۸۵*
سطح معناداری		۰/۲۳۱	۰/۰۲۵	۰/۲۳۱		۰/۰۲۵	۰/۰۲۵	۰/۰۶۰	۰/۳۰۶	۰/۰۱۶
ضریب همبستگی	۱	۰/۵۳۱*	۰/۰۴۸	۰/۵۳۱*	۱	۰/۰۴۸	۰/۰۴۸	۰/۰۹۱	۰/۵۳۱*	۰/۶۹۳*
سطح معناداری		۰/۰۰۰	۰/۶۸۳	۰/۰۰۰		۰/۶۸۳	۰/۶۸۳	۰/۴۴۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
ضریب همبستگی	۱	۰/۴۶۹*	۰/۱۵۸	۰/۴۶۹*	۱	۰/۱۵۸	۰/۱۵۸	۰/۰۰۰	-۰/۱۵۸	۰/۴۶۹*
سطح معناداری		۰/۰۰۰	۰/۱۹۵	۰/۰۰۰		۰/۱۹۵	۰/۱۹۵	۰/۰۰۰	۰/۱۹۵	۰/۰۰۰
ضریب همبستگی	۱	۰/۵۳۴*	۰/۰۰۲	۰/۵۳۴*	۱	۰/۰۰۲	۰/۰۰۲	۱	۰/۰۰۲	۰/۵۳۴*
سطح معناداری		۰/۰۰۰	۰/۹۸۸	۰/۰۰۰		۰/۹۸۸	۰/۹۸۸	۱	۰/۹۸۸	۰/۰۰۰
ضریب همبستگی	۱	۰/۷۱۳*	۱	۰/۷۱۳*	۱	۱	۱	۱	۱	۰/۷۱۳*
سطح معناداری		۰/۰۰۰		۰/۰۰۰						۰/۰۰۰
ضریب همبستگی	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
سطح معناداری										

نتایج حاکی از آن بودند که بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی با جنسیت رابطه معناداری وجود ندارد؛ اما بین ابعاد ادب، ملاحظه و رضایتمندی با وضعیت تأهل رابطه معناداری به دست آمد و در افراد مجرد بالاتر از افراد متأهل بود. شایان ذکر است که بین سابقه مدیریت و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی رابطه معناداری وجود نداشت.

### بحث

رفتار شهروندی سازمانی یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی است که بر رفتارهای فرآیندی کارکنان و مدیران تأکید می‌کند و نقش تعیین‌کننده‌ای در فرایند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیطی پویا و کارآمد

بر اساس جدول ۲ می‌توان گفت که میانگین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن و همچنین میانگین رضایت شغلی در بین کارکنان ستادی بیمه سلامت استان خراسان رضوی در شهر مشهد در حد متوسط بوده است.

نتایج حاکی از آن بودند که از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، ادب و ملاحظه دارای بالاترین میانگین بوده است. همچنین بهبود شرایط کار بالاترین میانگین را در بین ابعاد رضایتمندی شغلی کسب نمود. کمترین میانگین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی نیز مربوط به نوع دوستی بود.

بر مبنای جدول ۳، بین رضایتمندی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه ضعیفی وجود دارد ( $P=0/016$ )، ( $r=0/285$ ).

می‌شود و یا به خود سازمان نسبت دهند (۲۱).

به طور کلی باید اذعان نمود که رفتار شهروندی سازمانی نیازمند آن دسته از متغیرهای پیش‌بینی است که زمینه را برای بروز رفتار فراهم می‌آورند. یکی از عمده‌ترین این متغیرها، رضایت شغلی است. بی‌شک وجود این رفتارها در سازمان پیامدهایی را به دنبال خواهد داشت که مهم‌ترین آن‌ها عبارت هستند از: افزایش بهره‌وری، عملکرد، اثربخشی، ارتقای روابط مثبت میان کارکنان، کارایی بیشتر در تخصیص منابع، کاهش هزینه‌های نگهداری، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوآوری، بهبود خدمت‌رسانی به مشتری و استفاده اثربخش از منابع کمیاب (۱۷).

در انتها، در رابطه با محدودیت‌های مطالعه حاضر می‌توان به مقطعی بودن آن اشاره کرد. بر این اساس ممکن است نتایج آن در دیگر مقاطع زمانی قابل تکرار نباشند. از سوی دیگر باید گفت که این مطالعه تنها در مورد کارکنان شاغل در اداره کل بیمه سلامت استان خراسان رضوی انجام شده است؛ از این رو، این احتمال وجود دارد که نتایج آن به ادارات کل بیمه سلامت سایر نقاط کشور قابل تعمیم نباشند.

### نتیجه‌گیری

توانایی ایجاد شیوه‌ها و روش‌های متنوع برای نوآوری در امر رضایت شغلی کارکنان و ایجاد یک فرایند مطلوب (عالی) در این زمینه در سازمان در دنیای کنونی به لحاظ نقش برجسته و بارز نیروی انسانی از اهمیت بالایی برخوردار است بر مبنای نتایج می‌توان گفت که رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی یکدیگر را تقویت می‌کنند و کارکنانی که از سطح بالایی از رضایت شغلی برخوردار هستند، گرایش بیشتری به نمایش رفتارهای شهروندی سازمانی دارند؛ از این رو مدیران می‌توانند با افزایش سطح

دارد. علوم رفتاری عوامل بسیاری را در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی دخیل می‌دانند که از مهم‌ترین آن‌ها رضایت شغلی کارکنان است (۱۱). در این ارتباط، پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل بیمه سلامت استان خراسان رضوی انجام شد. نتایج نشان دادند که بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه ضعیفی وجود دارد. این مهم با یافته‌های مطالعات نگوینی و Purvanova و همکاران مغایرت دارد (۱۲، ۱۴، ۱۵)؛ اما با نتایج پژوهش کیم و محبوب و بهوتو همسو می‌باشد (۱۰، ۱۶).

نتایج این پژوهش با یافته‌های مطالعات Purvanova (۱۵)، نگوینی (۱۷) و Lin و همکاران (۱۸) مغایرت دارد. پژوهشگران مذکور در مطالعات خود دریافتند که رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی رابطه مستقیمی دارد. در مقابل، برخی از پژوهشگران رفتار شهروندی سازمانی را ناشی از رضایت شغلی نمی‌دانند؛ به عنوان مثال بیستوک بر این باور است که رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیری بر یکدیگر ندارند (۱۹). محبوب و بهوتو نیز در پژوهش خود با عنوان "عوامل پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی یک پیش‌بینی‌کننده ضعیف برای رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد که این مهم با نتایج پژوهش حاضر همخوانی دارد (۱۰).

علاوه بر این، درگاهی و همکاران در مطالعه خود چنین نتیجه‌گیری نمودند که اگر رضایت شغلی وضعیت مطلوبی نداشته باشد نمی‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر بگذارد (۲۰). از سوی دیگر، رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی به اقدامات متقابلی که در محیط سازمان رخ می‌دهند، نسبت داده می‌شود. کارکنان ممکن است رضایت شغلی خود را به نحوه برخورد همکاران و فرصت‌هایی که از سوی آن‌ها در سازمان برای افراد فراهم

### ملاحظات اخلاقی

در این مطالعه از تمامی شرکت‌کنندگان رضایت شفاهی اخذ شد و تحلیل داده‌ها با حفظ اصل محرمانگی صورت گرفت.

### تضاد منافع

بدین‌وسیله نویسندگان اعلام می‌نمایند که هیچ‌گونه تعارض منافی در پژوهش حاضر وجود ندارد.

### تشکر و قدردانی

بدین‌وسیله نویسندگان از اداره کل بیمه سلامت استان خراسان رضوی به دلیل همکاری در راستای جمع‌آوری داده‌ها تشکر و قدردانی می‌نمایند.

رضایت شغلی کارکنان باعث بروز رفتار شهروندی سازمانی در آن‌ها شوند؛ بنابراین، ایجاد راه‌کارهای متناسب با شرایط و موقعیت اداره کل بیمه سلامت استان خراسان رضوی منجر به افزایش سلامت سازمانی شده و می‌تواند در ایجاد رفتار شهروندی سازمانی در تمامی ابعاد کمک نماید. بدین‌منظور لازم است رهبران از طریق نوع رهبری و با طرح شیوه‌های مناسب ایجاد رضایت شغلی در کارکنان و درگیری مستقیم خود در این امور، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را بهبود بخشند.

### حمایت مالی

این مطالعه با حمایت مالی اداره کل بیمه سلامت استان خراسان رضوی انجام شده است.

### References

- Mahmoud A. A study of nurses' job satisfaction: the relationship to organizational commitment, perceived organizational support, transactional leadership, transformational leadership, and level of education. *Eur J Sci Res.* 2008; 22(2):286-95.
- Saydam S, Arasli H. The critical antecedents to organizational citizenship behaviors: Empirical evidences from North Cyprus service industry. *J Manag Res.* 2013; 5(2):205.
- Lin RS, Li HH, Hsiao JK. What are the relationships between transformational leadership and organizational citizenship behavior? An empirical study. *International Conference on Economics, Business Innovation-ICEBI, Kuala Lumpur, Malaysia;* 2012.
- Bolino MC, Turnley WH, Niehoff BP. The other side of the story: reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Hum Res Manag Rev.* 2004; 14(2):229-46.
- Ahmadi P, Forouzandeh S, Kahreh MS. The relationship between OCB and social exchange constructs. *Eur J Econ Fin Administ Sci.* 2010; 19:107-20.
- Dipaola M, Tschannen-Moran M. Organizational citizenship behavior in schools and its relationship to school climate. *J Sch Leadership.* 2001; 11(5):424-47.
- Organ DW. Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Hum Perform.* 1997; 10(2):85-97.
- Asgari A, Silong AD, Ahmad A, Samah BA. The relationship between transformational leadership behaviors, organizational justice, leader-member exchange, perceived organizational support, trust in management and organizational citizenship behaviors. *Eur J Sci Res.* 2008; 23(2):227-42.
- Sharma JP, Bajpai N, Holani U. Organizational citizenship behavior in public and private sector and its impact on job satisfaction: a comparative study in Indian perspective. *Int J Busin Manag.* 2011; 6(1):67.
- Mehboob F, Bhutto NA. Job satisfaction as a predictor of organizational citizenship behavior: A study of faculty members at business institutes. *Int J Contemporary Res Busin.* 2012; 3(9):1447-55.
- Mahooti M, Vasli P, Asadi E. Effect of organizational citizenship behavior on family-centered care: Mediating role of multiple commitment. *PLoS One.* 2018; 13(9):e0204747.
- Khadizadeh Z. Comparison the level of happiness in midwives working in health center with maternity and its relationship to the their quality of their performance in Mashhad. [Master Thesis]. Mashhad: Nursing and Midwifery School of Mashhad University of Medical Sciences; 2013.
- Podsakoff PM, MacKenzie SB, Moonman RH, Fetter R. Transformational leader behaviors and their effects

- on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quart.* 1990; 1(2):107-42.
14. San Park J, Kim TH. Do types of organizational culture matter in nurse job satisfaction and turnover intention? *Leadership Health Serv.* 2009; 22(1):20-38.
15. Purvanova RK, Bono JE, Dzieweczynski J. Transformational leadership, job characteristics, and organizational citizenship performance. *Hum Perform.* 2006; 19(1):1-22.
16. Kim S. Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *Int J Manpower.* 2006; 27(8):722-40.
17. Sharma JP, Bajpai N, Holani U. Organizational citizenship behavior in public and private sector and its impact on job satisfaction: a comparative study in Indian perspective. *Int J Busin Manag.* 2011; 6(1):67.
18. Lin RS, Li HH, Hsiao JK. What are the relationships between transformational leadership and organizational citizenship behavior? An empirical study. *International Conference on Economics, Business Innovation-ICEBI, Kuala Lumpur, Malaysia;* 2012.
19. Bienstock CC, DeMoranville CW, Smith RK. Organizational citizenship behavior and service quality. *J Serv Market.* 2003; 17(4):357-78.
20. 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.
21. Shetach A, Marcus O. Citizenship-behavior, cooperation and job satisfaction of medical and nursing teams in an Israeli hospital. *Team Perform Manag Int J.* 2015; 21(3):181-98.





## Original Article

# Investigating the Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction in Health Insurance Staff of Khorasan Razavi Province-1989

Elaheh Hooshmand<sup>1</sup>, Alireza Ramzi<sup>2</sup>, Jamshid Jamali<sup>1</sup>, Leila Ghalandarabadi<sup>3</sup>, Bahare Boshrouei Shargh<sup>†</sup>, Ali Vafae Najar<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> PhD, Social Determinants of Health Research Center, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran

<sup>2</sup> MD, General Director of Health Insurance of Khorasan Razavi Province, Health Insurance Department of Khorasan Razavi, Mashhad, Iran

<sup>3</sup> MSc, Health Insurance Expert, Health Insurance Department of Khorasan Razavi, Mashhad, Iran

<sup>4</sup> MSc in Statistics, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran

Received: 13 January 2020

Accepted: 03 May 2020

## Abstract

**Introduction:** A review of the research literature on organizational citizenship behavior (OCB) and job satisfaction indicates that both of these variables play a peculiar role in the success of an organization in achieving its objectives. With this background in mind, the current study was investigated to assess the relationship between job satisfaction and OCB of employees working in the Health Insurance Department of Khorasan Razavi.

**Materials and Methods:** This analytical-correlational research was conducted on all the staff employed in the Health Insurance Department of Khorasan Razavi Khorasan Razavi in 2019 using a practical design. The data collection tools included demographic form, a researcher-made organizational citizenship behavior questionnaire, and Minnesota Job Satisfaction Questionnaire (MSQ). The obtained data were analyzed in SPSS software (version 16) using descriptive and inferential statistics, including Pearson correlation and linear regression.

**Results:** As evidenced by the obtained results, mean OCB and its dimensions, as job satisfaction among employees working in the Health Insurance Department of Khorasan Razavi Khorasan Razavi. Pearson correlation coefficient showed a weak relationship between job satisfaction and OCB ( $r = 0.285$ ;  $P = 0.016$ ).

**Conclusion:** In today's world, the ability to develop various methods to bring innovation to employee job satisfaction and create an excellent process in organizations is of utmost importance due to the major role of human resources. To promote OCB among employees working in Health Insurance Department, the leaders should increase employee job satisfaction, which in turn, results in improved OCB through direct involvement.

**Keywords:** Organizational citizenship behavior, Job satisfaction, Khorasan Razavi- health insurance department

