

# بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتارهای شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی رضایت شغلی

آذر کفاش پور<sup>۱</sup>، امیر شجاعیان<sup>۲\*</sup>، محسن علاقه بند حسینی طوسی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دانشیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران  
<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران  
 \* نویسنده مسئول: امیر شجاعیان، دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران. ایمیل: A.Shojaean@stu.um.ac.ir

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۰۹/۲۸

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۰۶/۳۰

## چکیده

**مقدمه:** درک حمایت‌های سازمانی که منجر به رضایت شغلی و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شوند، می‌تواند برای مدیریت پرستاران و بهبود عملکرد آنها و در نتیجه بیمارستان‌ها مثر باشد. از اینرو، مطالعه حاضر با هدف بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتارهای شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش میانجی رضایت شغلی در بیمارستان حضرت قائم (عج) شهر مشهد انجام شده است.

**روش کار:** مطالعه پیمایشی - علی حاضر بر روی ۱۴۶ نفر از پرستاران بخش‌های آی سی یو بیمارستان حضرت قائم (عج) شهرستان مشهد در سال ۱۳۹۵ انجام شده است. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه ارگان (۱۹۹۰) برای سنجش رفتارهای شهروندی سازمانی و پرسشنامه چانگ (۲۰۱۴) به منظور سنجش حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی که متناسب با حوزه خدمات سلامت تدوین شده است، استفاده گردید. آزمون روایی همگرا برای آنها به ترتیب (۰/۵۴، ۰/۵۴ و ۰/۵۳) و ضریب آلفای کرونباخ برای پایایی نیز به ترتیب (۰/۸۷، ۰/۷۲ و ۰/۷۲) بوده است. داده‌های حاصل از پرسشنامه با استفاده از آزمون‌های توصیفی (نرم افزار SPSS) و همچنین مدل سازی معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس (نرم افزار Smart PLS) مورد تحلیل قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر معنی داری بر رضایت شغلی ( $\beta = ۰/۶۳, T = ۴/۷۵$ ) و رضایت شغلی اثر معنادار بر رفتارهای شهروندی سازمانی دارد ( $\beta = ۰/۶۶, T = ۲/۲۳$ ). همچنین حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتارهای شهروندی سازمانی اثری مستقیم دارد ( $\beta = ۰/۱۵, T = ۲/۵۶$ ).

**نتیجه گیری:** نتایج نشان می‌دهد که مدیران پرستاری لازم است با ایجاد بستری حامی پرستاران، به گونه‌ای که این حمایت برای آنها به خوبی ملموس و قابل درک باشد، زمینه رضایت شغلی آنها را فراهم آورند و از این طریق بروز رفتارهای شهروندی سازمانی که ماهیتی اختیاری، داوطلبانه و فرانقش دارند را شاهد باشند.

**واژگان کلیدی:** حمایت سازمانی ادراک شده، رضایت شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی، پرستاران

تمامی حقوق نشر برای انجمن علمی پرستاری ایران محفوظ است.

## مقدمه

نیازمندند که با فراتر از تکالیف معین شغلی خود می‌گذرانند [۵]. در واقع، مجموعه‌ای ویژه از رفتارهای کارکنان تأثیر قابل توجهی بر موفقیت سازمان دارد؛ به ویژه رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که کارکنان برای سازمان انجام می‌دهند. این رفتارها، رفتار شهروندی سازمانی (Organizational Citizenship Behavior) نامیده می‌شود که رفتارهای کاری داوطلبانه‌ای هستند که به طور مستقیم و آشکار توسط شرح شغل و سیستم رسمی پاداش سازماندهی نشده‌اند و در مجموع عملکرد سازمان را بهبود می‌دهند [۶]. پژوهشگران، چنین رفتارهایی

در سازمان‌های بهداشتی و درمانی، کارکنان بالینی به عنوان ارائه‌دهندگان اصلی خدمات سلامت، خدمت می‌کنند [۱]. بطوریکه رابطه بین ارائه‌دهندگان خدمات پزشکی و بیماران شامل برخوردهای زیاد فردی است که این برخوردها و تعاملات به طور قابل توجهی بر ارزیابی بیماران و رضایت آن‌ها از بیمارستان اثرگذار است [۲، ۳]. از این رو برای بیمارستان‌ها، حفظ کارکنان عالی پرستاری به منظور بهبود رضایت بیمار و عملکرد بیمارستان، بسیار با اهمیت است [۴]. با این حال، به منظور کاهش هزینه‌های نگهداشت پرستاران، بیمارستان‌ها به افرادی

تلاششان پاداش دهند [۲۰]. از آنجا که درک حمایت سازمانی می‌تواند نیازهای اجتماعی- احساسی را برآورده کرده، انتظارات عملکرد- پاداش را افزایش داده و دریافت سیگنال‌هایی برای کمک به سازمان زمانی که به کارکنان نیاز است را تسهیل کند، رضایت شغلی کارکنان را افزایش می‌دهد [۴]. علی‌رغم اهمیت نقش رضایت شغلی به‌عنوان متغیر میانجی بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتارهای شهروندی سازمانی در میان پرستاران، بررسی پژوهش‌های انجام‌شده حاکی از فقدان توجه کافی به این مقوله است. از این‌رو، در پژوهش حاضر به‌منظور دستیابی به راه‌کارهای عملیاتی و کاربردی، این موضوع در میان پرستاران بخش‌های آی سی یو بیمارستان حضرت قائم (عج) شهرستان مشهد مورد بررسی قرار گرفته و در نهایت بر مبنای نتایج حاصل از پژوهش، پیشنهادات کاربردی ارائه گردیده است.

### روش کار

پژوهش حاضر به دنبال توسعه کاربرد عملی متغیرهای روابط انسانی است؛ بنابراین از لحاظ هدف در حوزه پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد. همچنین این پژوهش را از حیث نحوه گردآوری داده‌های موردنظر جهت انجام تحلیل می‌توان یک پژوهش پیمایشی به حساب آورد. به‌علاوه، ماهیت این پژوهش، از نوع پژوهش‌های علی است که در آن محقق با توجه به مبانی نظری، اقدام به بیان روابط علی مقتضی میان متغیرها می‌نماید. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل تمامی پرستاران شاغل در بخش‌های آی سی یو بیمارستان حضرت قائم (عج) شهرستان مشهد است. طبق آمار به‌دست‌آمده از مسئولان امر، تعداد اعضای جامعه آماری ۱۴۶ نفر بودند که از طریق فرمول نمونه‌گیری کوکران حجم نمونه آماری ۱۰۶ نفر تعیین شد. ابزار گردآوری اطلاعات به‌منظور سنجش متغیرهای موردنظر شامل پرسشنامه‌ای با ۳۶ سؤال است که در واقع برآمده از مجموعه‌ای از پرسشنامه‌های متعدد است که در پژوهش‌های پیشین از آن‌ها استفاده شده است. به‌طوری‌که به‌منظور سنجش نوع دوستی (سه سؤال)، وظیفه‌شناسی (سه سؤال)، جوانمردی (چهار سؤال)، فضیلت مدنی (سه سؤال) و تواضع و فروتنی (دو سؤال) از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان (Organ) و برای سنجش رضایت کاری (پنج سؤال)، رضایت بین فردی (پنج سؤال) و رضایت از جبران خدمات (پنج سؤال) و همچنین به‌منظور سنجش حمایت سرپرست (سه سؤال) و حمایت بیمارستان (سه سؤال) از پرسشنامه چانگ (Chang) استفاده شد که در آن سؤالات متناسب با صنعت موردنظر طرح‌شده است. سؤالات پرسشنامه بر روی طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) قرار گرفت و نمره‌گذاری سؤالات آزمون برای برخی از سؤالات با محتوای معکوس که تنها تحلیلگر آماری از آن مطلع بود، انجام شد. شایان‌ذکر است که به‌منظور رعایت ملاحظات اخلاقی، به پاسخ‌دهندگان اطمینان داده شد که اطلاعات پرسشنامه محرمانه بوده و از آن‌ها صرفاً به‌منظور انجام فعالیت پژوهشی استفاده خواهد شد.

نظر به اینکه روش‌های آماری همبستگی و تحلیل رگرسیون در تعیین روابط علی بین متغیرها، دارای محدودیت می‌باشد [۲۱]، پژوهشگران بر استفاده از روش‌های علی مانند تحلیل مسیر و تحلیل معادلات ساختاری تأکید ورزیده‌اند [۲۲]. انواع گوناگونی از الگوها باهدف‌های مشابه برای صورت‌بندی روابط میان متغیرهای مشاهده‌شده در مدل

را از منظر قراردادهای روانشناختی موردبحث قرار می‌دهند و نشان داده‌اند که رفتارهای شهروندی سازمانی شامل تمامی رفتارهایی است که فراتر از قراردادهای روانشناختی بین کارمند و کارفرما ثبت‌شده است [۷]. این دسته از رفتارها برای صنعت مراقبت بهداشتی از اهمیت زیادی برخوردار است چراکه این صنعت به منابع انسانی خود بسیار وابسته است و کارکنان آن‌ها تأثیر بسیاری بر رشد و بقا سازمان دارند [۸]. به‌بیان‌دیگر، پرستاران به‌عنوان بزرگترین گروه از متخصصان مراقبت‌های بهداشتی، توجه مستقیمی به بیمار داشته و کیفیت مراقبت از بیماران ارتباط شدیدی با معیارهای عملکرد آنان دارد [۹] و رفتارهای شهروندی سازمانی و قصد ترک خدمت توسط آنان، نگرش خدمت را تحت تأثیر قرار داده [۱۰] و نقشی حیاتی در فرایند خلق ارزش خدمت مشتری ایفا می‌کند [۱۱]. اکثر تحقیقات در زمینه‌ی رفتار شهروندی سازمانی بر پیش‌بینی عوامل ایجادکننده این رفتار متمرکز بوده‌اند. در این زمینه متغیرهایی چون رضایت شغلی و تعهد سازمانی به‌عنوان عوامل ایجادکننده این رفتارها مطرح‌شده‌اند [۱۲].

رضایت شغلی را می‌توان به‌عنوان میزانی که کارکنان به شغل خود علاقه دارند یا از آن لذت می‌برند [۱۳] و یا قضاوتی ارزیابی‌کننده، مثبت یا منفی که در مورد شغل یک فرد به انجام می‌رسد [۱۴]، تعریف کرد. زمانی که کارکنان از شغلشان احساس رضایت کنند، به‌منظور دستیابی به اهداف سازمانی به‌طور داوطلبانه با سازمان همکاری می‌کنند، وفاداری خود نسبت به مدیران سازمانی را افزایش می‌دهند، وظایفشان را بانظم بیشتری انجام می‌دهند، تمایل دارند اوقات سخت را با سازمانشان بگذرانند، با احتمال کمتری شغل خود را ترک می‌کنند، افزایش علاقه‌مندی به کارشان را نشان می‌دهند، تلاش‌های خودجوش را در شغلشان قرار می‌دهند و تبدیل به اعضای افتخاری سازمانشان می‌شوند [۱۵]. همچنین، عوامل زمینه‌ساز و ایجادکننده رضایت شغلی متنوع و متعددی که می‌توان آن‌ها را به جنبه‌های درونی شامل ویژگی‌های شخصیتی، احساسات عاطفی و حالت‌های هیجانی و جنبه‌های بیرونی شامل شرایط و ویژگی‌های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی دسته‌بندی کرد [۱۶] که یکی از این ویژگی‌های سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده (Perceived Organizational Support) است [۱۷]. نظریه مبادله اجتماعی یکی از مهم‌ترین پارادایم‌های درک نگرش‌های کارکنان است [۱۷] که مفهوم حمایت سازمانی ادراک‌شده بر اساس این نظریه مطرح گردیده است [۱۸]. حمایت سازمانی ادراک‌شده، احساس افراد نسبت به سازمان است، اینکه سازمان نسبت به همکاری کارکنانش ارزش قائل است، افراد برای سازمان باارزش‌اند و سازمان نگران آن‌ها است [۱۸]. زمانی که سازمان برای همکاری کارکنان ارزش قائل شود و به رفاه آنان اهمیت دهد، کارکنان احساس حمایت می‌کنند و تعهد بیشتری نسبت به سازمان خواهند داشت و علاوه بر آنکه تمام تلاششان را برای ایفای مسئولیتی که دارند به کار می‌گیرند، در راستای اهداف سازمان، فراتر از مسئولیت‌ها و وظایفشان رفتار می‌کنند [۱۹]. حمایت سازمانی ادراک‌شده، احساس واقعی افراد درباره اهمیت و مراقبت سازمان است. کارکنانی که بسیار حمایت می‌شوند، در رویدادهایی که نیاز به کمک سازمان دارند، احساس می‌کنند سازمان برای آن‌ها احترام زیادی قائل است [۱۹]. همچنین حمایت سازمانی ادراک‌شده به کارکنان پیام می‌دهد سازمان و سرپرستان به توانایی آنان اعتماد دارند و مایل‌اند به

همانگونه که در جدول بالا مشخص است، شاخص‌های برازش مدل، همگی وضعیت مطلوبی را نشان می‌دهند؛ بنابراین، می‌توان با اطمینان نسبت به تحلیل داده‌ها اقدام کرد.

### یافته‌ها

بررسی وضعیت جمعیت شناختی پرستاران شرکت‌کننده در این پژوهش، نشان می‌دهد که ۷۶ درصد زن و ۲۴ درصد مرد بودند. همچنین، از نظر سنی، ۲۴ درصد از آن‌ها در رده سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۴۲ درصد در رده سنی ۳۱ تا ۴۰ سال و مابقی در رده‌های سنی بالاتر قرار دارند. افزون بر این، از نظر سابقه خدمت، ۲۵ درصد از پرستاران دارای سابقه خدمت بین یک تا پنج سال، ۳۶ درصد دارای سابقه خدمت بین شش تا ده سال و مابقی دارای سابقه خدمتی بیش از ده سال بودند. همچنین بررسی وضعیت فعلی متغیرهای مورد پژوهش در بیمارستان مورد نظر نیز حاکی از این است که رفتارهای شهروندی سازمانی دارای بیشترین میانگین نسبت به سایر متغیرهای مورد بررسی می‌باشد. علاوه بر این، همان‌گونه که در **جدول ۲** قابل مشاهده است، تمامی متغیرها بالاتر از میانگین هستند که حاکی از مطلوبیت نسبی آن‌ها در جامعه مورد مطالعه می‌باشد؛ بطوریکه رفتارهای شهروندی سازمانی با ۳/۶۹ دارای بیشترین میانگین است و رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده نیز به ترتیب با میانگین ۳/۰۸ و ۲/۷۵ در رتبه‌های بعدی هستند.

به علاوه، طبق **جدول ۳**، یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که حمایت سازمانی ادراک شده به میزان ۰/۶۳ رضایت شغلی را به صورت مثبت تحت تأثیر قرار می‌دهد. همچنین، حمایت سازمانی ادراک شده تأثیری مثبت به میزان ۰/۱۵ بر رفتارهای شهروندی سازمانی دارد و رضایت شغلی نیز به میزان قابل توجهی (۰/۶۶) بر افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر است. به بیان دیگر، می‌توان گفت که با یک واحد افزایش در رضایت شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی نیز به میزان ۰/۶۶ افزایش می‌یابد. به علاوه، از آنجاکه عدد معنی‌داری تمامی متغیرهای پژوهش بیشتر از ۱/۹۶ است، می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد آن‌ها را معنی‌دار تلقی کرد.

یابی معادلات ساختاری به کار می‌روند. بدین صورت، آزمونی کمی را برای یک مدل نظری مفروض شده فراهم می‌آورد [۲۳]. مدل معادلات ساختاری، یک ساختار علی مشخص شده بین مجموعه‌ای از سازه‌های مشاهده ناپذیر (مکنون) است که هر یک توسط مجموعه‌ای از نشانگرها یا همان متغیرهای شاخص، اندازه‌گیری می‌شود و می‌توان آن را از لحاظ برازش در یک جامعه مشخص نمود. بدین منظور تحلیل داده‌ها با نرم‌افزارهای SPSS و Smart PLS انجام شده است. با توجه به توضیحات فوق، در این پژوهش، جهت بررسی و تحلیل داده‌ها از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شد. در این رویکرد که با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS عملیاتی می‌شود، جهت بررسی و تحلیل داده‌ها باید برازش دو مدل اندازه‌گیری و ساختاری را مورد بررسی قرار داد. جهت اطمینان از برازش مدل اندازه‌گیری باید وضعیت سازگاری درونی (پایایی و روایی) ابزار گردآوری داده‌ها را مورد بررسی قرار داد. برای این منظور، جهت بررسی سازگاری درونی ابزار گردآوری داده‌ها، از ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی مرکب استفاده شد. سازگاری درونی گویند ها هنگامی مورد قبول است که ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب، به ترتیب، بیشتر از ۰/۷ و ۰/۸ باشند [۲۴]. افزون بر این، جهت بررسی وضعیت روایی ابزار گردآوری داده‌ها نیز از آزمون روایی همگرا استفاده شد که مهم‌ترین شاخص آن، میانگین واریانس استخراج شده است. طبق نظر هیر و همکاران [۲۵]، حد مطلوب برای اطمینان از وجود روایی همگرا، حداقل میزان ۰/۵ است. به منظور بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش نیز از شاخص واریانس تبیین شده استفاده گردید. طبق نظر هیر و همکارانش [۲۴] میزان شاخص واریانس تبیین شده در صورتی که میزانی بیش از ۰/۲۵، ۰/۵۰ و ۰/۷۵ داشته باشد، به ترتیب نشان‌دهنده توانایی اندک، متوسط و قابل توجه متغیرهای مستقل در تبیین تغییرات متغیر وابسته است. نتایج حاصل از محاسبه روایی و پایایی ابزارهای این مطالعه یا وضعیت شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری در **جدول ۱** به تفکیک نشان داده شده است.

جدول ۱: شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری

متغیرها	برازش مدل‌های اندازه‌گیری (پایایی و روایی)		برازش مدل ساختاری
	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب	
حمایت سازمانی ادراک شده	۷۲	۸۲	۵۴
رضایت شغلی	۷۲	۸۱	۳۹
رفتارهای شهروندی سازمانی	۸۷	۹۰	۶۰

\* اعداد به درصد هستند.

جدول ۲: شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها	کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف معیار
حمایت سازمانی ادراک شده	۱	۵	۲/۷۵	۰/۵۱
رضایت شغلی	۱	۵	۳/۰۸	۰/۵۰
رفتارهای شهروندی سازمانی	۱	۵	۳/۶۹	۰/۲۸

متغیرها	ضریب رگرسیون ( $\beta$ )	عدد معنی داری (t)	نتیجه
مستقل			
وابسته ←			
حمایت سازمانی ادراک شده ←	۰/۶۳	۴/۷۵	تأیید
رضایت شغلی ←			
حمایت سازمانی ادراک شده ←	۰/۱۵	۲/۵۶	تأیید
رفتارهای شهروندی سازمانی ←			
رضایت شغلی ←	۰/۶۶	۲/۲۳	تأیید
رفتارهای شهروندی سازمانی ←			

## بحث

هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتارهای شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی بود. همان گونه که در یافته‌ها مشخص شد، حمایت سازمانی ادراک شده با رضایت شغلی دارای رابطه معنادار و مثبتی است؛ همچنین بین رضایت شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و نقش میانجی رضایت شغلی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتارهای شهروندی سازمانی تأیید شد. در واقع، همان طور که مطالعات پیشین نیز بر این امر صحت گذاشته‌اند، در این پژوهش نیز تأثیر مثبت و معنادار حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی مورد تأیید قرار گرفت [۴، ۱۷، ۲۶-۳۰]. به بیان دیگر، با وجود حمایت سازمانی ادراک شده، افراد احساس می‌کنند سازمان برای آن‌ها احترام زیادی قائل بوده، به آن‌ها اهمیت داده و مراقبت‌شان است. همچنین حمایت سازمانی ادراک شده حاوی این پیام برای کارکنان است که سازمان و سرپرستان به توانایی‌هایشان اعتماد داشته و به آن‌ها کمک می‌کنند تا استعدادهای بالقوه خود را شکوفا کنند؛ همه این موارد سبب می‌شود تا رضایت شغلی کارکنان افزایش یابد.

علاوه بر این، هم‌راستا با مطالعات پیشین [۱، ۱۲، ۱۵، ۲۵، ۳۱]، در این پژوهش نیز اثر معنی‌دار رضایت شغلی بر رفتارهای شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار گرفته است؛ بطوریکه این تأثیر همان طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، قابل توجه است. چنین یافته‌ای بیانگر این مطلب است که یک کارمند راضی، در پی آن است که رضایتمندی خود از سازمان را در قالب رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف شغلی وی نیستند، نشان دهد. به بیان دیگر، چنین فردی، رفتارهای شهروندی سازمانی را نسبت به آنانی که به او سود رسانده‌اند، متقابلاً انجام می‌دهد. افزون بر این، در بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتارهای شهروندی سازمانی مشخص شد که حمایت سازمانی ادراک شده اثری مثبت و معنادار بر روی رفتارهای شهروندی سازمانی دارد که این امر در بررسی مطالعات پیشین نیز مشهود است [۳۲-۳۵]؛ اثبات وجود این رابطه شرايطی را شرح می‌دهد که سازمانی که با کارکنان خود رابطه‌ای انسانی دارد، این احساس را به کارکنان القا می‌کند که سازمان از آن‌ها حمایت می‌کند، آن‌ها در مقابل سازمانی که برای آن‌ها ارزش قائل است، احساس دین می‌کنند و درصدد عمل

## نتیجه‌گیری

با عنایت به اینکه پژوهش حاضر در حوزه علوم انسانی قرار دارد و از پرسشنامه خودگزارش دهی برای سنجش متغیرها استفاده شده است، بنابراین پرسشنامه‌ها خالی از سوگیری نمی‌باشد. همچنین از آنجاکه در مدل‌های علی نمی‌توان از متغیرهای زیادی استفاده کرد، یکی از محدودیت‌های اصلی این پژوهش تعداد اندک متغیرهای مورد استفاده است، در همین راستا پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آینده از متغیرهای دیگری نیز بهره برده شود. نتایج مطالعه حاضر مشخص نمود که بین حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی و همچنین رضایت شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط مثبتی وجود دارد. همچنین نتایج حاکی از آن است که حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتارهای شهروندی سازمانی اثرگذار است. از این رو، مدیریت بیمارستان می‌تواند با فراهم نمودن بستری که پرستاران در آن احساس کنند سازمان به آن‌ها احترام گذاشته، به آن‌ها اهمیت داده و حامیشان است، نه تنها موجبات رضایت شغلی پرستاران را فراهم آورد، بلکه زمینه بروز رفتارهای داوطلبانه، اختیاری و فراتر از همان رفتارهای شهروندی سازمانی اطلاق می‌شود را فراهم آورد.

## سپاسگزاری

بدین وسیله از کلیه پرستاران نمونه و بافضیلتی که با سعه صدر پاسخگوی سؤالات محققین بوده و یاری گر آن‌ها در انجام هرچه بهتر کار بودند، تشکر و سپاسگزاری به عمل می‌آید.

## References

1. Tsai Y, Wu SW. The relationships between organisational citizenship behaviour, job satisfaction and turnover intention. *J Clin Nurs*. 2010;19(23-24):3564-74. DOI: 10.1111/j.1365-2702.2010.03375.x PMID: 20964747
2. Chang CS, Chang HC. Perceptions of internal marketing and organizational commitment by nurses. *J Adv Nurs*. 2009;65(1):92-100. DOI: 10.1111/j.1365-2648.2008.04844.x PMID: 19120584
3. Chang CS, Weng HC, Chang HH, Hsu TH. Customer satisfaction in medical service encounters -- a comparison between obstetrics and gynecology patients and general medical patients. *J Nurs Res*. 2006;14(1):9-23. PMID: 16547902

4. Chang CS. Moderating effects of nurses' organizational support on the relationship between job satisfaction and organizational commitment. *West J Nurs Res.* 2015;37(6):724-45. DOI: [10.1177/0193945914530047](https://doi.org/10.1177/0193945914530047) PMID: 24733230
5. Ghasemi M, Sadeghipour H, Shafaroodi H, Nezami BG, Gholipour T, Hajrasouliha AR, et al. Role of the nitric oxide pathway and the endocannabinoid system in neurogenic relaxation of corpus cavernosum from biliary cirrhotic rats. *Br J Pharmacol.* 2007;151(5):591-601. DOI: [10.1038/sj.bjp.0707279](https://doi.org/10.1038/sj.bjp.0707279) PMID: 17486141
6. Foote DA, Li-Ping Tang T. Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB). *Manage Dec.* 2008;46(6):933-47. DOI: [10.1108/00251740810882680](https://doi.org/10.1108/00251740810882680)
7. Jordan MH, Schraeder M, Feild HS, Armenakis AA. Organizational citizenship behavior, job attitudes, and the psychological contract. *Mil Psychol.* 2007;19(4):259-71. DOI: [10.1080/08995600701548122](https://doi.org/10.1080/08995600701548122)
8. Hall AT, Zinko R, Perryman AA, Ferris GR. Organizational Citizenship Behavior and Reputation. *J Leadersh Organ Stud.* 2009;15(4):381-92. DOI: [10.1177/1548051809331504](https://doi.org/10.1177/1548051809331504)
9. Hassmiller SB, Cozine M. Addressing the nurse shortage to improve the quality of patient care. *Health Aff (Millwood).* 2006;25(1):268-74. DOI: [10.1377/hlthaff.25.1.268](https://doi.org/10.1377/hlthaff.25.1.268) PMID: 16403763
10. Chan MF, Luk AL, Leong SM, Yeung SM, Van IK. Factors influencing Macao nurses' intention to leave current employment. *J Clin Nurs.* 2009;18(6):893-901. DOI: [10.1111/j.1365-2702.2008.02463.x](https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2008.02463.x) PMID: 19239668
11. Varela González J, García Garazo T. Structural relationships between organizational service orientation, contact employee job satisfaction and citizenship behavior. *Int J Serv Ind Manage.* 2006;17(1):23-50. DOI: [10.1108/09564230610651561](https://doi.org/10.1108/09564230610651561)
12. Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *J Manage.* 2000;26(3):513-63. DOI: [10.1177/014920630002600307](https://doi.org/10.1177/014920630002600307)
13. McCloskey JC, McCain BE. Satisfaction, commitment and professionalism of newly employed nurses. *Image J Nurs Sch.* 1987;19(1):20-4. PMID: 3644777
14. Sorensen EE, Seebeck ED, Scherb CA, Specht JP, Loes JL. The relationship between RN job satisfaction and accountability. *West J Nurs Res.* 2009;31(7):872-88. DOI: [10.1177/0193945909340567](https://doi.org/10.1177/0193945909340567) PMID: 19622794
15. Wernimont PF. A systems view of job satisfaction. *J Appl Psychol.* 1972;56(2):173-6. DOI: [10.1037/h0032665](https://doi.org/10.1037/h0032665)
16. Bowen DE, Lawler EE, 3rd. The empowerment of service workers: what, why, how, and when. *Sloan Manage Rev.* 1992;33(3):31-9. PMID: 10118526
17. DeConinck JB. The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. *J Bus Res.* 2010;63(12):1349-55. DOI: [10.1016/j.jbusres.2010.01.003](https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2010.01.003)
18. Chiang C-F, Hsieh T-S. The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *Int J Hosp Manage.* 2012;31(1):180-90. DOI: [10.1016/j.ijhm.2011.04.011](https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.04.011)
19. Jacobs G, Belschak FD, Hartog DNN. Ethical Behavior and Performance Appraisal: The Role of Affect, Support, and Organizational Justice. *J Bus.* 2014;121(1):63-7.
20. Blau JN, Waksman BH. Immunological Responses Following Injection of Antigens in Freund's Adjuvant into Thymus and Other Tissues. *Immunology.* 1964;7:332-41. PMID: 14193149
21. Pardon MC, Sarmad S, Rattray I, Bates TE, Scullion GA, Marsden CA, et al. Repeated novel cage exposure-induced improvement of early Alzheimer's-like cognitive and amyloid changes in TASTPM mice is unrelated to changes in brain endocannabinoids levels. *Neurobiol Aging.* 2009;30(7):1099-113. DOI: [10.1016/j.neurobiolaging.2007.10.002](https://doi.org/10.1016/j.neurobiolaging.2007.10.002) PMID: 18023506
22. Hooman H. [Structural equation modeling]. Tehran: Samt Publication; 2001.
23. Schumacker RE, Lomax RG. A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling. 2nd ed. London: Taylor & Francis; 2004.
24. Sarstedt M, Ringle CM, Hair JF. PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *J Mark Theory Pract.* 2011;19(2):139-52. DOI: [10.2753/mtp1069-6679190202](https://doi.org/10.2753/mtp1069-6679190202)
25. Chu CI, Lee MS, Hsu HM. The impact of social support and job stress on public health nurses' organizational citizenship behaviors in rural Taiwan. *Public Health Nurs.* 2006;23(6):496-505. DOI: [10.1111/j.1525-1446.2006.00599.x](https://doi.org/10.1111/j.1525-1446.2006.00599.x) PMID: 17096774
26. Aquino K, Griffeth RW. An exploration of the antecedents and consequences of perceived organizational support: A longitudinal study. 1999.
27. Eisenberger R, Cummings J, Armeli S, Lynch P. Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *J Appl Psychol.* 1997;82(5):812-20. PMID: 9337610
28. Rhoades L, Eisenberger R. Perceived organizational support: a review of the literature. *J Appl Psychol.* 2002;87(4):698-714. PMID: 12184574
29. Shore LM, Tetrick LE. A construct validity study of the Survey of Perceived Organizational Support. *J Appl Psychol.* 1991;76(5):637-43. DOI: [10.1037/0021-9010.76.5.637](https://doi.org/10.1037/0021-9010.76.5.637)
30. Witt LA. Exchange Ideology as a Moderator of Job Attitudes-Organizational Citizenship Behaviors Relationships1. *J Appl Soc Psychol.* 1991;21(18):1490-501. DOI: [10.1111/j.1559-1816.1991.tb00483.x](https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1991.tb00483.x)
31. Chu CI, Lee MS, Hsu HM, Chen IC. Clarification of the antecedents of hospital nurse organizational citizenship behavior -- an example from a Taiwan regional hospital. *J Nurs Res.* 2005;13(4):313-24. PMID: 16372242
32. Chiang CF, Sheng T. [The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: the mediating effects of organizational citizenship behavior]. *Int J Hosp Manage.* 2011;31(1):180-90.
33. Nadiri H, Tanova C. [An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction and

- organizational citizenship behavior in hospitality industry]. *Int J Hosp Manage.* 2010;29(1):33-41.
34. Bell SJ, Mengue B. [The employee – organization relationship, organizational citizenship behaviors and superior service quality]. *J Retail.* 2002;78:131-46.
35. Kogan L. [Mediating effects of affective commitment and perceived organizational support on the relationship between procedural justice and organizational behavior]. San Diego: Alliant International University; 2004.

# Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behaviors with Emphasis on the Mediating Role of Job Satisfaction

Azar Kaffashpor<sup>1</sup>, Amir Shojaean<sup>2,\*</sup>, Mohsen Alaghebandi Hosieni Toosi<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Associate Professor, Department of Management, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran

<sup>2</sup> PhD Student, Department of Management, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran

\* **Corresponding author:** Amir Shojaean, PhD Student, Department of Management, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran. E-mail: A.Shojaean@stu.um.ac.ir

**Received:** 20 Sep 2016

**Accepted:** 18 Dec 2016

## Abstract

**Introduction:** Perceived organizational support, leads to job satisfaction and organizational citizenship behaviors, thus can be used to manage nurses and improve their performance, and thus is useful for hospitals. Therefore, this study aimed at investigating the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behaviors with emphasis on the mediating role of job satisfaction at Hazrat Mahdi hospital of Mashhad.

**Methods:** This study was performed on 146 nurses in the ICU of Hazrat Mahdi hospital in Mashhad city during year 2016. To gather the data, the Organ questionnaire (1990) for measuring organizational citizenship behavior and Chang questionnaire (2014) for measuring perceived organizational support and job satisfaction were used. Convergent validity of these tools was, respectively, 0.54, 0.54 and 0.53, and Cronbach's alpha coefficient of reliability, was, respectively, 0.87, 0.72 and 0.72). Data from the questionnaires using descriptive analysis (SPSS software), as well as variance-based structural equation modeling (Smart PLS software) were analyzed.

**Results:** The results showed that perceived organizational support had a significant effect on job satisfaction ( $\beta = 0.63$  and  $T = 4.75$ ) and job satisfaction had a significant effect on organizational citizenship behavior ( $\beta = 0.66$ ,  $T = 2.23$ ). Also perceived organizational support had a direct effect on organizational citizenship behavior ( $\beta = 0.15$  and  $T = 2.56$ ).

**Conclusions:** Results show that nursing managers need to make an infrastructure that is supportive of nurses so that this support could lead to job satisfaction and in this way organizational citizenship behaviors, which are optional, voluntary and meta functions can be achieved.

**Keywords:** Perceived organizational support, Job satisfaction, Organizational citizenship behaviors, Nurses