

The Prediction of NAJA's Employees Productivity on the Basis of Perceived Organizational Justice, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior

Soran Rajabi*, Yousef Dehghani

Department of Psychology, Faculty of Literature & Humanities, Persian Gulf University, Bushehr, Iran

Received: 12 November 2016 Accepted: 6 October 2017

Abstract

Background and Aim: Police force requires a model whose factors are in line with organizational excellence. The improvement of these factors can lead the organization to excellence. This study aimed to predict the productivity of NAJA employees based on perceived organizational justice, job satisfaction and citizenship behavior.

Methods: This research is a descriptive study and is considered as a predictive correlation type. The statistical population of the study consisted of all employees of the police force of Bushehr province, of whom, 608 people were selected using a multi-stage sampling method with a mean and standard deviation of 34.60 ± 4.2 years. For data collection, Productivity Measurement Scale (ACHIEVE model), Civil Behavior Questionnaire, Organizational Justice Questionnaire, and Job Satisfaction Questionnaire were used. For data analysis, multivariate regression was used with SPSS 16.

Results: The findings showed that the perceived organizational justice is lower than the conceptual mean for NAJA employees. However, job satisfaction, civil behavior and job productivity are higher than the conceptual mean. The results of multivariable regression analysis indicated that job satisfaction, masculinity and forgiveness, altruism, perceived distributive justice, economic status, and civic virtue are the best predictors of productivity in terms of importance from the NAJA employees' viewpoints.

Conclusion: This study showed that 50% of variance of productivity can be explained by variables of job satisfaction, chivalry and forgiveness (negatively), altruism, perceived distributive justice, economic status, and civic virtue.

Keywords: Organizational Justice, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Productivity, Police.

*Corresponding author: Soran Rajabi, Email: sooranrajabi@pgu.ac.ir

پیش بینی بهره وری کارکنان ناجا بر اساس عدالت سازمانی ادراک شده، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی

سوران رجیبی*، یوسف دهقانی

گروه روان شناسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه خلیج فارس، بوشهر، ایران

چکیده

زمینه و هدف: نیروی انتظامی نیازمند مدلی است که عوامل تشکیل دهنده آن هم راستا با تعالی سازمانی باشد؛ یعنی عواملی که بهبود در آن ها بتواند سازمان را به سمت سرآمدی هدایت کند. هدف این تحقیق، پیش بینی بهره وری کارکنان ناجا بر اساس عدالت سازمانی ادراک شده، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی است.

روش ها: روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی پیش بین می باشد. با استفاده از روش نمونه گیری چند مرحله ای، نمونه ای به حجم ۶۰۸ نفر با میانگین و انحراف معیار $34/60 \pm 4/2$ سال از بین کلیه کارکنان نیروی انتظامی استان بوشهر انتخاب شد. از مقیاس اندازه گیری بهره وری (مدل آپجو)، پرسشنامه رفتار مدنی، پرسشنامه عدالت سازمانی، و پرسشنامه خشنودی شغلی برای جمع آوری اطلاعات استفاده شد. برای تحلیل داده ها از روش رگرسیون چندمتغیره با کمک نرم افزار SPSS 16 استفاده شد.

یافته ها: یافته ها نشان داد عدالت سازمانی ادراک شده از نظر کارکنان ناجا پایین تر از میانگین مفهومی قرار دارد. اما خشنودی شغلی، رفتار مدنی و بهره وری شغلی کارکنان بالاتر از میانگین مفهومی قرار دارد. نتایج تحلیل رگرسیون چندمتغیره نشان داد از میان مجموع متغیرهای پیش بین به ترتیب اهمیت، خشنودی شغلی، مردانگی-گذشت، نوع دوستی، عدالت توزیعی ادراک شده، وضعیت اقتصادی، و فضیلت مدنی در ناجا بهترین پیش بینی کننده های بهره وری در کارکنان ناجا هستند.

نتیجه گیری: این تحقیق نشان داد ۵۰ درصد واریانس بهره وری توسط متغیرهای خشنودی شغلی، مردانگی-گذشت (بطور منفی)، نوع دوستی، عدالت توزیعی ادراک شده، وضعیت اقتصادی، و فضیلت مدنی قابل تبیین است.

کلیدواژه ها: عدالت سازمانی، خشنودی شغلی، رفتار مدنی سازمانی، بهره وری، ناجا

*نویسنده مسئول: سوران رجیبی. پست الکترونیک: sooranrajabi@pgu.ac.ir

دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۰۸/۲۲ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۰۷/۱۴

مقدمه

سازمان، سیستمی اجتماعی است که حیات و پایداری آن وابسته به وجود پیوندی قوی میان اجزا و عناصر تشکیل دهنده آن است. ادراک بی عدالتی اثرات مخربی بر روحیه کار جمعی دارد، زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت الشعاع قرار می دهد. بی عدالتی و توزیع غیر منصفانه دستاوردهای سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آن می شود، بنابراین رعایت عدالت سازمانی موجب خشنودی شغلی و رمز بقا و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است. عدالت سازمانی یکی از اهداف اساسی و بسیار مهم در عملکرد شاغلین هر سازمانی بوده و از پایه های اساسی خشنودی شغلی و در نتیجه اثربخشی فرایندهای سازمانی می باشد. عدالت سازمانی بیان می کند که باید با چه شیوه هایی با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند به صورت عادلانه با آنان رفتار شده است (۱) و شامل سه حیطه می باشد: الف) عدالت توزیعی؛ به عادلانه بودن پیامدهای شغلی متفاوت مثل درآمد، برنامه های شغلی و مسئولیتهای شغلی اشاره دارد. ب) عدالت رویه ای؛ به عادلانه بودن روشهای مورد استفاده برای تعیین پیامدهای شغلی مربوط می شود به عبارتی عدالت رویه ای مفهوم گسترده ای است که برای عادلانه بودن روشهای مورد استفاده برای تصمیم های نحوه توزیع امکانات اشاره می کند. ج) عدالت تعاملی؛ به برخورد عادلانه اطلاق می شود که با یک فرد (کارمند) در محدوده روشهای مصوب رسمی به عمل می آید. عدالت سازمانی نقش مهمی در خشنودی شغلی، رفتار مدنی و بهروری کارکنان دارد (۷-۲).

به اعتقاد بسیاری از صاحب نظران، خشنودی شغلی از مهم ترین زمینه های پژوهشی بوده و نقش آن به عنوان مولفه ای اصلی در سنجش سلامت سازمانی غیر قابل انکار می باشد (۸). این مفهوم عاملی مهم در افزایش بهره وری، افزایش روحیه، تعهد سازمانی، سلامت فیزیکی و ذهنی، رضایت از زندگی و سرعت در آموزش مهارت های جدید شغلی و عدم وجود آن باعث به وجود آمدن تشویش، غیبت، تأخیر کاری، ترک خدمت، اعتصاب و بازنشستگی زودرس کارکنان یک سازمان می گردد (۹ و ۱۰). خشنودی شغلی (job satisfaction)، یعنی نگرش کلی فرد نسبت به شغلش که موجب افزایش بهره وری، افزایش تعهد سازمانی، افزایش کمیّت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محیط کار، ایجاد ارتباطات صحیح، بالا بردن، روحیه و علاقه به کار در سازمان ها می شود (۱۱) و در مجموع پیش بینی کننده رفتار مدنی کارکنان است (۱۲).

رفتار مدنی مجموعه رفتارها و عملکردی است که به قصد کمک به همکاران یا سازمان به وسیله یک فرد انجام می گیرد و از پنج حیطه نועدوستی، وظیفه شناسی، ادب و مهربانی، مردانگی و فضیلت مدنی تشکیل شده است (۱۳). رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه ای است که از روی بصیرت صورت می

گیرد و به شکل مستقیم یا ضمنی به واسطه پاداش های سیستم پاسخ داده اما می تواند به شکل مؤثری به سازمان کمک کند (۱۱). Podsakoff عوامل زیادی را به عنوان دلایل رفتار شهروندی مطرح می کند و در فراتحلیلی درباره رفتار شهروندی نشان داد که احتمال بروز این رفتار در صورتی بیشتر خواهد بود که با کارکنان عادلانه رفتار شود و رابطه خوبی میان کارکنان با سرپرستان باشد (۱۳).

رفتار مدنی نیز به نوبه خود بر عملکرد و بهره وری کارکنان و سازمان تأثیر می گذارد و به طور مفهومی چندین دلیل در مورد و علت تأثیر رفتار مدنی روی عملکرد سازمانی وجود دارد (۶). پژوهش های تجربی موجود به روشنی از فرض اولیه اورگان مینی بر اینکه رفتار مدنی سازمانی با عملکرد مرتبط است، حمایت میکند. اگرچه این حمایت برای بعضی از جنبه های رفتار مدنی (مانند کمک رسانی) از بعضی جنبه های دیگر مانند (ورزشکار بودن و فضیلت مدنی) قوی تر است (۱۴). Bachrach (۲۰۰۶) در تحقیقی در چهار بافت سازمانی متفاوت شامل، واحدهای آژانس بیمه، کارکنان کاغذسازی، گروه های فروشنده دارو و رستوران های کوچک نشان داد که داده ها از این فرضیه که رفتارهای مدنی سازمان با اثربخشی سازمان مرتبط هستند، حمایت می کند (۶). به طور متوسط، ۱۹ درصد از واریانس شاخص های کفایت مالی و حدود ۳۸ درصد از واریانس شاخص های خدمت به مشتری (رضایت و شکایت های مشتری) توسط رفتارهای مدنی سازمانی تبیین می شدند. Yoon و Park (۲۰۰۹) تحلیل ثانویه ای در سئول در گروه پرستاران انجام دادند و نشان دادند عدالت سازمانی و رفتار مدنی آثار مثبت و مستقیمی بر تعهد سازمانی در راستای اثربخشی سازمانی داشته است و پیشنهاد نمودند مدیران، رفتار مدنی پرستاران را برای بهبود اثربخشی سازمانی ارتقا دهند (۴).

مجموعه عوامل فوق یعنی عدالت سازمانی، خشنودی شغلی و رفتار مدنی سازمانی پیش بینی کننده بهره وری کارکنان و سازمان می باشند. در مطالعات سازمانی نیز مشخص شده است که توجه به خشنودی شغلی، عدالت سازمانی و رفتار مدنی سازمانی با عواملی همچون تمایل به غیبت، ترک خدمت، استعفا، اخراج، درگیری ها، فشارهای عصبی و وضعیت روحی و روانی کارکنان رابطه دارد (۱۵).

نیروی انتظامی نیازمند مدلی است که عوامل تشکیل دهنده آن هم راستا با تعالی سازمانی باشد؛ یعنی عواملی که بهبود در آنها بتواند سازمان را به سمت سرآمدی هدایت کند و بهره وری هزینه های مالی انجام شده برای بهبود خشنودی کارکنان را افزایش دهد. لذا با توجه به اینکه افزایش بهره وری کارکنان نیروی انتظامی رابطه مستقیم با کاهش آسیب های اجتماعی و افزایش سطح امنیت اجتماعی دارد و این بهره وری در گرو عدالت سازمانی، خشنودی شغلی و رفتار مدنی کارکنان می باشد، ضرورت دارد تا ارتباط عوامل فوق مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

نظری ندارم وجود دارد و سرپرستان باید در هر جمله یکی از گزینه‌ها را انتخاب کنند. این پرسشنامه ۵ حیطه مربوط به رفتار مدنی کارکنان را می‌سنجد که تعداد و ماده‌های هر حیطه به شرح زیر می‌باشد. وظیفه‌شناسی: ۵ ماده، ادب و مهربانی: ۵ ماده، نوعدوستی: ۳ ماده، مردانگی: ۶ ماده (همه ماده‌های این حیطه به طور معکوس نوشته شده‌اند)، فضیلت: ۵ ماده.

سازندگان این پرسشنامه ضرایب پایایی حیطه‌های مختلف را به روش آلفای کرونباخ بدست آوردند که برای وظیفه‌شناسی ۰/۸۳، ادب و مهربانی ۰/۸۷، نوعدوستی ۰/۸۱، مردانگی ۰/۸۷ و فضیلت ۰/۷۷ می‌باشند. در تحقیق نعامی و همکاران (۱۸) برای سنجش پایایی این پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ و تنصیف کردند. همچنین برای سنجش اعتبار، این پرسشنامه را با مقیاس‌های ۵ درجه‌ای که میزان رفتار مدنی کارکنان را در حیطه‌های مختلف به طور کلی می‌سنجد همبسته نمودند. نتایج مربوط به پایایی و اعتبار پرسشنامه در جدول ۱- ارائه شده است.

جدول-۱. نتایج پایایی و اعتبار پرسشنامه رفتار مدنی

حیطه‌های رفتار مدنی	ضریب پایایی	
	ضریب اعتبار	ضریب اعتبار
وظیفه‌شناسی	۰/۶۰	۰/۷۰
ادب و مهربانی	۰/۷۲	۰/۶۹
نوعدوستی	۰/۵۷	۰/۵۶
مردانگی	۰/۸۰	۰/۶۵
خوش خویی	۰/۶۰	۰/۶۳
رفتار مدنی کلی	۰/۹۰	۰/۹۱

جدول-۱ نشان می‌دهد که ضرایب پایایی به دست آمده رضایت‌بخش هستند. ضرایب اعتبار به دست آمده همگی در سطح $P < 0.001$ معنی‌دار و رضایت‌بخش می‌باشند. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه رفتار مدنی در پژوهش حاضر ۰/۸۲ به دست آمده است.

پرسشنامه عدالت سازمانی: این پرسشنامه توسط Niehoff و Moorman (۱۹) ساخته شده است. از ۲۰ سوال تشکیل شده است و عدالت سازمانی را در سه بعد عدالت توزیعی، رویه ای و مرادده ای می‌سنجد. برای تکمیل این پرسشنامه از طیف پنج گزینه ای لیکرت استفاده شده است. سوال ۱ تا ۵ عدالت توزیعی، سوال ۶-۱۱ عدالت رویه ای و سوال ۱۲-۲۰ عدالت تعاملی را مورد سنجش قرار می‌دهد و از جمع این سه حیطه نیز عدالت سازمانی کلی حاصل می‌شود. این پرسشنامه توسط شرکن و همکاران (۱۷) ترجمه و آماده شده است. ضرایب اعتبار سازه ای و پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ و تنصیف بترتیب برای عدالت سازمانی کلی ۰/۴۲ و ۰/۸۵ و ۰/۷۵ برای عدالت توزیعی ۰/۴۶ و ۰/۷۸ و ۰/۶۱ برای عدالت رویه ای ۰/۵۷ و ۰/۸۲ و ۰/۸۴ و برای عدالت تعاملی ۰/۴۰ و ۰/۶۴ و ۰/۵۸ بود.

با توجه به اهمیت موضوع و مسائل بیان شده در بالا، هدف اصلی تحقیق حاضر این است که سهم متغیرهای پیش بین (رفتار مدنی و عدالت سازمانی و خشنودی شغلی) در بهره وری کارکنان نیروی انتظامی استان بوشهر تعیین گردد.

روش‌ها

با توجه به اینکه در این تحقیق بهره وری کارکنان ناجا بر اساس عدالت سازمانی ادراک شده، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی پیش بینی می‌شود لذا روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی پیش بین می‌باشد

جامعه آماری پژوهش: جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان نیروی انتظامی استان بوشهر بودند که در سال ۱۳۹۵ مشغول به فعالیت بودند.

شیوه نمونه گیری و حجم نمونه: با توجه به اینکه حداقل حجم نمونه در تحقیقات همبستگی ۱۰۰ نفر می‌باشد اما جهت افزایش اعتبار نتایج نمونه ای به حجم ۷۰۰ نفر با استفاده از روش نمونه گیری چند مرحله ای انتخاب شد. به عقیده Cohen و همکاران (۱۶) این شیوه نمونه‌گیری نوعی از نمونه‌گیری خوشه‌ای به حساب می‌آید که در آن محقق می‌تواند در مراحل مختلف انتخاب خوشه یا گروه نمونه بر حسب نیاز از نمونه‌گیری تصادفی ساده، و اگر بخواهد نسبت افراد نمونه برابر با نسبت افراد جامعه باشد، از نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده کند و به عبارت بهتر در نمونه‌گیری چند مرحله‌ای، در هر مرحله نمونه‌گیری هدف تغییر می‌کند و در هر مرحله امکان دارد نمونه بر اساس ملاک جغرافیائی، اقتصادی، سیاسی و... انتخاب شود. در ادامه پرسشنامه های ۹۲ نفر به دلیل عدم پاسخ دهی به تعدادی از پرسشنامه ها و یا بی دقتی در پاسخ ها باطل شد و نهایتاً داده های ۶۰۸ نفر در تجزیه و تحلیل نهایی وارد گردید. در این تحقیق اشتغال بیش از یکسال در مرکز انتظامی مذکور، حداقل تحصیلات دیپلم و دامنه سنی ۲۰ الی ۵۰ سال به عنوان معیارهای ورود به تحقیق و عدم تمایل به شرکت در پژوهش، و سابقه بیماری روانی و جسمانی شدید به عنوان ملاک های خروج از تحقیق تعریف شد.

ابزار گردآوری اطلاعات: جهت جمع آوری اطلاعات از ۵ پرسشنامه استفاده شده است که در زیر به توضیح ویژگیهای روان سنجی این پرسشنامه ها پرداخته می‌شود.

پرسشنامه رفتار مدنی: این پرسشنامه که برای سنجش رفتار مدنی کارکنان مورد استفاده قرار گرفته است به وسیله Podsakoff و همکاران (۱۳) ساخته شده است و برای اولین بار توسط شرکن و همکاران (۱۷) ترجمه شده است. این پرسشنامه حاوی ۲۴ ماده است و توسط سرپرستان کارکنان تکمیل می‌شود. در راهنمای این پرسشنامه از سرپرستان خواسته شده که رفتار مدنی کارکنان موردنظر را با بی طرفی کامل تعیین کنند. در مقابل هر ماده، ۵ گزینه کاملاً موافقم، موافقم، مخالفم و کاملاً مخالفم و

گزارش شده است و حقیقت جو (۲۱) پایایی آن را ۰/۸۹ گزارش کرده است. روایی ملاکی این آزمون توسط گلابیان (۲۱) سنجیده و همبستگی آزمون با آزمون بهره وری رابینز ۰/۷۸ بدست آمد. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۹۳ به دست آمده است.

پرسشنامه ویژگی های جمعیت شناختی: این پرسشنامه محقق ساخته از ۱۰ سوال بر اساس مقیاس لیکرت تشکیل شده است که تحصیلات، وضعیت اقتصادی، نوع و وضعیت استخدامی، مدت زمان خدمت در ناجا، وضعیت تأهل و جنسیت افراد را مورد سنجش قرار می دهد.

فرایند اجرا: شیوه اجرا بدین صورت بود که ابتدا پس از نمونه گیری و هماهنگی با واحد پژوهش فرماندهی انتظامی، دو نفر پرسشگر آموزش دیده به همراه محقق برای توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها در میان تمامی کارکنان در سطح استان در محل اجرای صبحگاه و مکان های اداری ناجا حضور پیدا کردند.

در گام اول پس از توضیح در زمینه پژوهش و نحوه تکمیل پرسشنامه ها، از شرکت کنندگان دعوت به عمل آمد تا در پژوهش حاضر مشارکت نمایند. سپس در ادامه پس از جلب رضایت شرکت کنندگان، باتوجه به ملاک های ورود و خروج از پژوهش از هریک از کارکنان واجد شرایط خواسته شد تا بدون درج نام، فقط به تکمیل اطلاعات فردی و گوپه های پرسشنامه ها بپردازند.

همچنین به منظور جلوگیری از سوگیری مطلوبیت اجتماعی یا جامعه پسندی در بین پاسخ دهندگان، به آنها اطلاع داده شد که نتایج پژوهش تأثیری در روند شغلی آنها نداشته و هیچ پاسخ درست و یا غلطی برای سوالات پرسشنامه وجود ندارد. در تکمیل پرسشنامه ها، محدودیت زمانی برای کارکنان مطرح نبود ولی در نهایت می بایست در محل کار خود به پرسشنامه ها پاسخ می دادند. بعد از تکمیل و جمع آوری پرسشنامه ها، جهت بررسی صحت پاسخ ها با توجه به ویژگیهای روان سنجی، در پرسشنامه هایی که بیش از ۳ سوال پیاپی بدون پاسخ بود و یا اینکه فقط یک گزینه مشابه برای همه سوالات تکرار شده بود و یا اینکه از نظر محققان باتوجه به الگوی پاسخ ها قابل تردید بود از روند تحلیل حذف شدند. لذا پرسشنامه های ۹۲ نفر به دلیل عدم رعایت ملاک های بیان شده حذف شدند و نهایتاً داده های ۶۰۸ نفر تحلیل شد.

روش تجزیه و تحلیل داده ها: در این تحقیق جهت تحلیل داده ها از تی تک نمونه ای جهت مقایسه میانگین مفهومی با نمره متوسط و از تحلیل رگرسیون چندمتغیره به شیوه گام به گام جهت پیش بینی بهره وری کارکنان ناجا بر اساس عدالت سازمانی ادراک شده، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی استفاده شد.

ملاحظات اخلاقی: این تحقیق با مجوز فرماندهی ناجا در استان بوشهر و با در نظر گرفتن مفاد اخلاقی بیانیه Helsinki (۲۲) از جمله توضیح اهداف پژوهش و کسب رضایت آگاهانه از واحدهای مطالعه، اختیاری بودن شرکت در پژوهش، بدون ضرر بودن

پرسشنامه خشنودی شغلی: این پرسشنامه توسط آندروز و ویتی (۲۰) ساخته شده است و با یک مقیاس پنج مولفه ای، خشنودی کلی را در سطح کلامی مورد سنجش قرار می دهد. مولفه های آن شامل ماهیت کار، سرپرستی، همکاران، حقوق و ترفیعات است. این پرسشنامه از ۵ سوال تشکیل شده است و پاسخ به این پرسش ها بر روی یک مقیاس درجه بندی انجام می شود که از ۱ (خوشحالم) تا ۷ (احساس خوبی نسبت به آن ندارم) درجه بندی می شود. پاسخ های به این ابزار در نمره گذاری معکوس می شود تا با نظام های نمره گذاری سنجش خشنودی شغلی سازگار گردند. استیل، منتو و همکاران (۱۹۸۵) نشان دادند که پرسشنامه آندروز و ویتی به خوبی توانسته است از عهده پیش بینی های انجام شده در تحقیقات برآید و نتایج حاصل از این ابزار با پیشینه تحقیقات هماهنگ است (۲۰). عرضی سامانی (۲۰) این پرسشنامه را به فارسی ترجمه کرده است و در پژوهشی بر روی دانشجویان فارغ التحصیل رشته روان شناسی، پایایی آن را ۰/۷۷ و ضرایب همبستگی آن با مجموعه مولفه های دو مقیاس خشنودی شغلی مینه سوتا و شاخص توصیف شغلی معنی دار بود ($p < 0/001$) و همبستگی آن با نمره کل مقیاس خشنودی شغلی مینه سوتا ۰/۷۲ و با نمره کل شاخص توصیف شغلی ۰/۷۱ بود ($p < 0/001$) که در حد همبستگی قوی می باشد. پژوهش های رندیچ و استیل (۱۹۹۲) و ریچینز و داوسون (۱۹۹۲) نیز به نتایج مشابهی دست یافته اند (۲۰). ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۸۴ به دست آمده است.

مقیاس اندازه گیری بهره وری (مدل آچیو): به وسیله هرسی و بلانچارد و گلدسمیت (۲۱) به منظور کمک به مدیران در تعیین علت وجود مشکلات عملکرد و بوجود آوردن استراتژی های تغییر به منظور حل این مشکلات طرح ریزی گردید. این پرسشنامه با ۲۶ سوال با طیف لیکرت به بررسی ۷ بعد از ابعاد بهره وری نیروی انسانی این مدل می پردازد. در تدوین مدل برای تحلیل عملکرد انسانی هرسی و گلداسمیت دو هدف اصلی را در نظر داشتند، تعیین عوامل کلیدی که می تواند بر عملکرد فرد فرد کارکنان تأثیر بگذارند و ارائه این عوامل به گونه ای است که مدیران شاغل بتوانند آن را بکار برند (۲۱).

مدل آچیو عامل بازخورد را که شامل آموزش هر روزه و ارزیابی رسمی در عملکرد افراد است را بسیار مهم می داند. هرسی و گلد اسمیت هفت متغیر مربوط به مدیریت عملکرد اثربخش را از میان بقیه برگزیده اند و با ترکیب حروف اول هریک از متغیرهای عملکرد واژه هفت حرفی انگلیسی Achieve را جهت به خاطر سپردن مطرح نمودند. هفت واژه در برگزیده مدل آچیو عبارتند از: توانایی - وضوح - کمک - انگیزه - ارزیابی - اعتبار - محیط.

پایایی پرسشنامه بهره وری با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹۴ بدست آمد که بیانگر میزان بالای پایایی، این ابزار اندازه گیری است. در ایران پایایی این پرسشنامه توسط مشبکی (۲۱) ۰/۸۳

درصد) دارای وضعیت خیلی ضعیفی هستند. اکثریت کارکنان یعنی ۵۲۷ نفر (۸۶/۷ درصد) به صورت رسمی به استخدام نیروی انتظامی استان بوشهر درآمده اند و کمترین میزان یعنی ۹ نفر (۱/۵ درصد) بصورت قراردادی جذب نیروی انتظامی استان بوشهر شدند. همچنین ۵۲ نفر (۸/۶ درصد) بصورت پیمانی جذب نیروی انتظامی استان بوشهر شدند.

کارکنان مرد در فاصله سنی ۲۱ تا ۵۴ سال و میانگین ۳۴/۶۵ و انحراف معیار ۵/۴۴ و کارکنان زن در فاصله سنی ۲۶ تا ۴۴ سال و میانگین ۳۴/۵۴ و انحراف معیار ۳/۸۵ قرار دارند.

از نظر مدت زمان خدمت در ناجا، کارکنان مرد در فاصله زمانی ۱ تا ۳۰ سال و میانگین ۱۳/۲۷ و انحراف معیار ۵/۲۶ قرار دارند و کارکنان زن در فاصله زمانی ۱ تا ۲۱ سال و میانگین ۱۱/۵۴ و انحراف معیار ۴/۱۰ قرار دارند.

با توجه به نتایج جدول ۲ در ابعاد ۳ گانه عدالت سازمانی ادراک شده، کارکنان ناجا در بعد عدالت توزیعی کمترین میزان نمره را کسب کردند و در مجموع عدالت سازمانی ادراک شده تفاوت معنی داری با نمره وسط یعنی نمره ۳ دارد ($P < 0.001$). در ابعاد ۵ گانه رفتارمدنی (مردانگی و گذشت، وظیفه شناسی، فضیلت مدنی، نوع دوستی، ادب و ملاحظه) کارکنان ناجا از میانگین مفهومی بالاتری قرار دارند. بهره وری سازمانی و خشنودی شغلی کارکنان ناجا بالاتر از میانگین مفهومی قرار دارد و از نظر آماری نیز با میانگین مفهومی (نمره وسط) تفاوت معنی داری دارد ($P < 0.001$).

پژوهش و بی نام و محرمانه بودن تمامی اطلاعات پرسشنامه اجرا شد.

نتایج

از مجموع ۶۰۸ نفر شرکت کننده، ۵۷۳ نفر (۹۴/۲ درصد) مرد و ۲۷ نفر (۴/۴ درصد) زن می باشند. جنسیت ۸ نفر (۱/۳ درصد) از پرسنل مشخص نبود. ۴۹ نفر (۸/۱ درصد) مجرد و ۵۴۴ نفر (۸۹/۵ درصد) متأهل می باشند. ۳ نفر (۰/۵ درصد) مطلقه و ۲ نفر (۰/۳ درصد) همسر فوت شده است. ۲۷۰ نفر (۴۴/۴ درصد) دارای تحصیلات دیپلم هستند و کمترین میزان فراوانی و درصد مربوط به کارکنان دارای تحصیلات فوق لیسانس با ۱۱ نفر (۱/۸ درصد) است.

اکثریت کارکنان یعنی ۳۶۵ نفر (۶۰ درصد) دارای درجه ستوانی هستند و کمترین میزان فراوانی و درصد مربوط به کارکنان دارای درجه گروهبانی با ۲۴ نفر (۳/۹ درصد) است. همچنین ۱۷۰ نفر (۲۸ درصد) دارای درجه استواری و ۲۵ نفر (۴/۱ درصد) با درجه سرهنگی بودند.

۲۴ نفر (۳/۹ درصد) از پاسخ به این سوال خودداری نمودند. اکثریت کارکنان یعنی ۳۳۶ نفر (۵۵/۳ درصد) دارای وضعیت اقتصادی متوسطی هستند و کارکنان با وضعیت اقتصادی خیلی خوب دارای کمترین میزان فراوانی و درصد یعنی ۱۶ نفر (۲/۶ درصد) هستند. همچنین ۹۶ نفر (۱۵/۸ درصد) دارای وضعیت خوب، ۱۱۱ نفر (۱۸/۳ درصد) دارای وضعیت ضعیف و ۳۹ نفر (۶/۴ درصد) از پاسخ به این سوال خودداری نمودند.

جدول-۲. نتایج آزمون تی تک نمونه ای برای مقایسه ابعاد عدالت سازمانی، رفتارهای مدنی، خشنودی و بهره وری شغلی در کارکنان ناجا

متغیرها	مولفه ها	میانگین	انحراف معیار	میانگین مفهومی	t تک نمونه ای	معنی داری
عدالت سازمانی	عدالت توزیعی	۱۳/۳۷	۴/۴۴	۲/۶۷	-۹/۰۶	۰/۰۰۰
	عدالت رویه ای	۱۴/۴۶	۴/۹۲	۲/۸۹	-۲/۷۱	۰/۰۰۷
	عدالت مراوده ای (تعاملی)	۲۶/۱۱	۸/۶۹	۲/۹۰	-۲/۵۱	۰/۰۱۲
	عدالت سازمانی ادراک شده	۵۳/۹۴	۱۶/۰۴	۲/۸۴	-۴/۷۰	۰/۰۰۰
خشنودی شغلی	خشنودی شغلی	۲۴/۷۷	۶/۸۷	۴/۹۵	۱۷/۱۳	۰/۰۰۰
	وظیفه شناسی	۲۰/۰۲	۲/۹۵	۴/۰۰	۴۱/۹۰	۰/۰۰۰
رفتار مدنی	مردانگی و گذشت	۲۰/۴۸	۴/۲۶	۳/۴۱	۱۴/۳۷	۰/۰۰۰
	فضیلت مدنی	۱۸/۷۳	۳/۱۸	۳/۷۴	۲۸/۸۷	۰/۰۰۰
	ادب و ملاحظه	۱۲/۳۱	۲/۱۲	۴/۱۰	۳۸/۳۸	۰/۰۰۰
	نوع دوستی	۱۹/۹۹	۳/۵۹	۳/۹۹	۳۴/۲۳	۰/۰۰۰
	رفتارهای مدنی	۹۱/۵۵	۱۰/۸۰	۳/۸۱	۴۴/۶۲	۰/۰۰۰
بهره وری	بهره وری سازمانی	۱۰۰/۰۵	۱۹/۹۲	۳/۱۳	۵/۰۱	۰/۰۰۰

ملاک مقایسه در t تک نمونه ای = ۳

جمعیت شناختی آنان از تحلیل رگرسیون چند متغیره با استفاده از روش مرحله ای (stepwise) استفاده گردید. از میان مجموع متغیرهای پیش بین به ترتیب اهمیت، خشنودی شغلی، مردانگی -

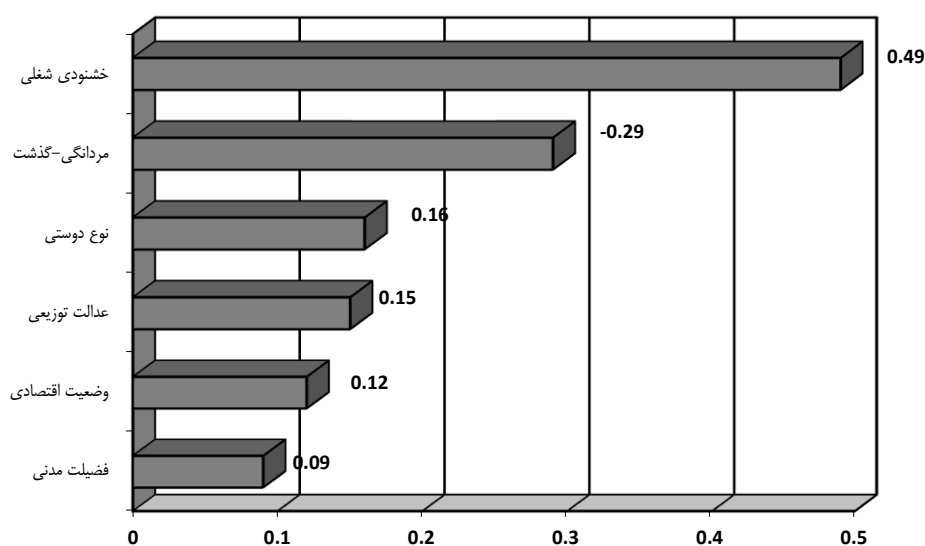
در جدول-۳ به منظور تعیین متغیرهای مؤثر در پیش بینی رفتارمدنی کارمندان ناجا بر اساس ابعاد ۳ گانه عدالت سازمانی ادراک شده، ابعاد ۵ گانه رفتارمدنی، خشنودی شغلی و ویژگیهای

ناجا قابل تبیین هستند. که در نمودار-۱ نیز نمایش داده شده است. متغیر های سن، جنس، تحصیلات، مدت خدمت، رده نظامی، نوع استخدامی، عدالت رویه ای و تعاملی، وظیفه شناسی و ادب- ملاحظه از معادله رگرسیون حذف شدند.

گذشت، نوع دوستی، عدالت توزیعی ادراک شده، وضعیت اقتصادی، و فضیلت مدنی در ناجا بهترین پیش بینی کننده های بهره وری در کارکنان ناجا هستند به طوری که ۵۰ درصد واریانس بهره وری توسط متغیرهای خشنودی شغلی، مردانگی-گذشت، نوع دوستی، عدالت توزیعی ادراک شده، وضعیت اقتصادی، و فضیلت مدنی در

جدول-۳. نتایج تحلیل رگرسیون متغیرهای عدالت سازمانی ادراک شده، خشنودی شغلی، رفتار مدنی و ویژگیهای جمعیت شناختی با بهره وری کارکنان ناجا به روش مرحله ای (گام به گام)

متغیر پیش بین	شاخص های آماری	MR	RS	F P	ضرایب رگرسیون				
					۱	۲	۳	۴	۵
خشنودی شغلی		۰/۶۰	۰/۳۶	۳۰۱/۰۵ p<۰/۰۰۱	$\beta=۰/۶۰$ t= ۱۷/۳۵ p<۰/۰۰۱				
مردانگی-گذشت		۰/۶۵	۰/۴۲	۱۹۸/۴۶ p<۰/۰۰۱	$\beta=۰/۶۱$ t= ۱۸/۷۴ p<۰/۰۰۱	$\beta=-۰/۲۵$ t= -۷/۸۷ p<۰/۰۰۴			
نوع دوستی		۰/۶۷	۰/۴۵	۱۴۹/۸۷ p<۰/۰۰۱	$\beta=۰/۵۸$ t= ۱۸/۰۰ p<۰/۰۰۱	$\beta=-۰/۲۶$ t= -۸/۳۹ p<۰/۰۰۲	$\beta=۰/۱۸$ t= ۵/۵۵ p<۰/۰۰۱		
عدالت توزیعی ادراک شده		۰/۶۹	۰/۴۸	۱۲۳/۲۱ p<۰/۰۰۱	$\beta=۰/۵۲$ t= ۱۵/۳۸ p<۰/۰۰۱	$\beta=-۰/۳۰$ t= -۹/۴۹ p<۰/۰۰۲	$\beta=۰/۱۹$ t= ۶/۱۰ p<۰/۰۰۴	$\beta=۰/۱۷$ t= ۴/۹۱ p<۰/۰۰۲	
وضعیت اقتصادی		۰/۷۰	۰/۴۹	۱۰۴/۴۴ p<۰/۰۰۱	$\beta=۰/۵۰$ t= ۱۴/۹۴ p<۰/۰۰۱	$\beta=-۰/۳۰$ t= -۹/۳۳ p<۰/۰۰۲	$\beta=۰/۲۰$ t= ۶/۴۷ p<۰/۰۰۴	$\beta=۰/۱۵$ t= ۴/۴۳ p<۰/۰۰۷	$\beta=۰/۱۳$ t= ۳/۹۸ p<۰/۰۰۲۶
فضیلت مدنی		۰/۷۱	۰/۵۰	۸۸/۷۳ p<۰/۰۰۱	$\beta=۰/۴۹$ t= ۱۴/۵۸ p<۰/۰۰۱	$\beta=-۰/۲۹$ t= -۹/۲۸ p<۰/۰۰۲	$\beta=۰/۱۶$ t= ۴/۳۸ p<۰/۰۰۴	$\beta=۰/۱۵$ t= ۴/۴۸ p<۰/۰۰۷	$\beta=۰/۰۹$ t= ۲/۳۷ p<۰/۰۱۸



نمودار-۱. ضریب بتای عوامل پیش بینی کننده بهره وری شغلی

بحث

هدف این تحقیق، پیش بینی بهره وری کارکنان ناجا بر اساس عدالت سازمانی ادراک شده، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی بود. نتایج نشان داد از میان مجموع متغیرهای پیش بین به ترتیب اهمیت، خشنودی شغلی، مردانگی-گذشت، نوع دوستی، عدالت توزیعی ادراک شده، وضعیت اقتصادی، و فضیلت مدنی در ناجا بهترین پیش بینی کننده های بهره وری در کارکنان ناجا هستند به طوری که ۵۰ درصد واریانس بهره وری توسط متغیرهای خشنودی شغلی، مردانگی-گذشت (بطور منفی)، نوع دوستی، عدالت توزیعی ادراک شده، وضعیت اقتصادی، و فضیلت مدنی در ناجا قابل تبیین هستند. متغیرهای سن، جنس، تحصیلات، مدت خدمت، رده نظامی، نوع استخدامی، عدالت رویه ای و تعاملی، وظیفه شناسی و ادب-ملاحظه از معادله رگرسیون حذف شدند. این یافته با نتایج تحقیق گل پور و نادری (۲۳) همخوانی دارد. نتایج آنان نشان داد که انصاف کلی به طور نسبی واسطه رابطه و عدالت رویه ای با ترک خدمت است، اما برای عدالت تعاملی و توزیعی چنین نقشی را ایفا نمی کند. تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی حاکی از آن بود که با احتمال زیاد، فاصله قدرت نقش تعدیل کننده را در رابطه بین انصاف کلی و ترک خدمت و رضایت شغلی ایفا می کند. اوزدمیر (۳) پنج بُعد اساسی یعنی ماهیت شغل، پرداخت حقوق و مزایا، فرصت های پیشرفت و ترقی، سرپرستان و همکاران در کار را مهمترین عوامل مؤثر در احساس افراد نسبت به کارشان می دانند. Tanova و Nadiri (۲۴) در پژوهش خود نشان داده اند که عدالت سازمانی با حیطة های مختلف رفتار های مدنی سازمانی رابطه دارد. بهادری و همکاران (۲۵) در تحقیقی در یک مرکز نظامی نشان دادند که پرداخت مبتنی بر عملکرد و توجه به مشکلات معیشتی کارکنان بستر امنی را جهت تحقیق اهداف سازمان و عملکرد بهتر کارکنان فراهم می کنند.

در تبیین نقش عوامل سازمانی (حقوق و مزایا، ارتباط با همکاران و عامل رهبری) در عملکرد شغلی کارکنان ناجا می توان گفت افراد در تلاشند تا نیازهای خود را در دو سطح روانی و مادی به بهترین نحو ممکن ارضا نمایند و هرگاه در جریان رفع نیازهای خود با مشکلی مواجه شوند عکس العمل و واکنشی نشان خواهند داد. از جمله واکنش هایی که افراد در زمان عدم دریافت حقوقی که انتظار دریافت آن را دارند، از خود نشان می دهند این است که در مقابل مخاطبان خود موضع گیری نموده و با آنها مقابله می کنند. بر این اساس رضایت شغلی در سازمان و در بین کارکنان یک سازمان، تاثیر بسزایی در واکنش کارکنان نسبت به سازمان دارد. چنانچه کارکنان با نارضایتی از سازمان مواجه شوند، ممکن است نتایج منفی همچون بی تفاوتی نسبت به کار یا ترک سازمان را در پی داشته باشد. بنابراین سازمان ها در جهت بقای خود یکی از مهمترین اقداماتشان در جهت ارضای این دونوع از نیازهای کارکنان

است. چنانچه کارکنان به رضایت روانی و مادی دست یابند، سازمان نیز با توان بالاتری در تحقق اهداف حرکت خواهد نمود.

George Huomans نیز یکی از جامعه شناسانی است که کنشگران انسانی را بعنوان یک سودجوی عاقل می انگارد. نظریات خود را در مورد مبادله در قالب قضایایی مطرح می نماید. بر اساس قضایای موفقیت، محرک و ارزش هر عملی که مورد پاداش قرار گیرد و پاداش آن برای شخص ارزشمند باشد، احتمال تکرار آن عمل و اعمال مشابه به وسیله همان شخص افزایش می یابد. لذا بر اساس این قضایا بین فعالیت ها و داده های کارکنان به سازمان و میزان پاداش های دریافتی آنان رابطه مستقیم و مثبتی وجود دارد. به عبارت دیگر در فرایند ارتباط بین کارکنان و سازمان چنانچه سازمان در ازای فعالیت ها و خدمات کارکنان قدرشناس باشد و از فعالیت های کارکنان قدردانی نماید، این عامل موجب تقویت بیشتر عملکردهای شغلی آنان در جهت کمیت و کیفیت بیشتر خواهد شد. همچنین بر پایه نظریه مقایسه اجتماعی Goodman یکی از عوامل عمده در تلاشهای شغلی، عملکرد و رضایت، درجه تعادل یا عدم تعادلی است که فرد در موقعیت کاری خود مترتب می داند. درجه تعادل برحسب مقایسه نسبت داده های فرد (مانند سن، جنسیت، تحصیلات، تجربیات و سطح تلاش در کار) به پیامدها (مانند دستمزد، مقام و مرتبه سازمانی، پاداش و ترفیع) با نسبت مشابه برای سایرین ارزیابی می شود. نظریه انتظار Victor Vroom به احتمال حصول نتیجه خاصی بر اثر حدود معینی از تلاش و کوشش مربوط می شود. بعنوان مثال اگر فردی سخت تلاشی کند انتظار دارد تا عملکردش بهتر شود و بهره وری اش افزایش یابد. بر پایه نظریه مبادله اجتماعی (ون داین و گراهام، ۱۹۹۴) نیز کارکنان با تجربه حضور عدالت (مانند رضایت از پرداخت)، بر مبنای اصل مقابله به مثل (reciprocal principle)، تمایل بیشتری به فعالیت در سازمان دارند (۲۴). Edwards و Fuchs (۲۶) بر این باورند که تغییر در احساس تعهد و دلبستگی به سازمان از زمره پیامدهای اصلی برای عدالت در سازمان است. به این معنا که اگر کارکنان مشاهده کنند که در سازمان عدالت اجرا نمی شود، دچار تنش می شوند و به تدریج از سطح دلبستگی و تعهد آنها نسبت به سازمان کاسته می شود. در این صورت کمتر احتمال دارد که کارکنان به انجام رفتارهای مدنی سازمانی و وظایف خود مبادرت نمایند. برعکس اگر کارکنان احساس کنند در سازمان آنها عدالت سازمانی وجود دارد، برانگیخته می شوند تا در شغل خود، وظایف و مسوولیت بیشتری را بپذیرا باشند.

این یافته که رفتارمدنی به طور مثبت بهره وری شغلی را پیش بینی می کند با نتایج تحقیقات Basu و همکاران (۲۷) و Nielsen و همکاران (۲۸) همسویی دارد.

در تبیین ارتباط منفی مردانگی-گذشت با بهره وری کارکنان می توان گفت که فرد باوجدان دارای هدف و خواست های قوی و از پیش تعیین شده است به گونه ای که برخی این شاخص را تمایل

پیشنهاد می شود به همراه پرسشنامه رفتار مدنی، از مقیاس گرایش به مطلوبیت اجتماعی (دروغ سنجی) آزمون MMPI نیز استفاده گردد تا از این طریق میزان اعتبار پرسشنامه سنجیده شود.

نتیجه گیری

این تحقیق که به دنبال پیش بینی بهره وری کارکنان ناجا در نمونه ای به حجم ۶۰۸ نفر در استان بوشهر بود نشان داد خشنودی شغلی، رفتار مدنی سازمانی و عدالت سازمانی در ناجا پیش بینی کننده های قوی بهره وری شغلی در کارکنان ناجا هستند به گونه ای که ۵۰ درصد از واریانس بهره وری توسط متغیرهای فوق قابل تبیین است. بنابراین سازمان ناجا جهت افزایش بهره وری پرسنل خود نیازمند گسترش عدالت سازمانی، خشنودی شغلی و رفتارمدنی سازمانی است.

تشکر و قدردانی: نویسندگان این مطالعه از پرسنل سخت کوش ناجا که با وجود تراکم کاری در پاسخ دهی به پرسشنامه ها همکاری صمیمانه داشتند کمال تشکر و قدردانی را دارد.

تضاد منافع: نویسندگان مقاله تصریح می نمایند که در رابطه با مقاله حاضر هیچ گونه منافی وجود ندارد.

منابع

1. Moorman RH. Relationship between organizational citizenship behaviors: do fairness perceptions influence employee citizenship. *J of appl psycho*. 1991; (76): 845-855.
2. Willem A, Buelens M, Jonghe ID. Impact of Organizational Structure on Nurses' Job Satisfaction. *Inter J of Nurs Stud*. 2007;44:1011-20.
3. Arab M, Mirkheshti A, Noghabaei G, Ashori A, Ghasemi T, Hosseini Zijoud SM. The effect of premenstrual syndrome and menstrual phase on postoperative pain. *Anesthesiology and pain medicine*. 2015;5(2).
4. Park WY, Yoon SH. The mediating role of OCB between organizational justice and organizational effectiveness in nursing organizations. *J Korean Acad Nurs*. 2009; 39 (2): 229-230.
5. Yegane SA, Shahrami A, Hatamabadi HR, Hosseini Zijoud SM. Clinical information transfer between EMS staff and Emergency Medicine Assistants during handover of trauma patients. *Prehospital and Disaster Medicine*. 2017:1-7.
6. Bachrach DG. Organizational Citizenship Behavior and Performance Evaluations: Exploring the impact of Task Interdependence. *J of Appl Psycho*. 2006; 91(1):193-201.
7. Mincu CL. The impact of personal resources on organizational attitudes: Job satisfaction and trust in organization. *Procedia-Soc and Behav Scien*. 2015; 187: 685-689.
8. Coomber B, Barriball KL. Impact of Job Satisfaction Components on Intent to leave and

به موفقیت نامیده اند. این افراد دقیق، وسواسی، وقت شناس و قابل اعتماد هستند و در برخورد با مسائل آسانگیر نیستند و در تصمیم گیری های گرایش به تفکر دقیق پیش از عمل دارند لذا به نظر می رسد که وقتی افرادی با چنین ویژگیهایی در محیطی قرار می گیرند که با ویژگی های آنان تطابق ندارد موجبات نارضایتی آنان را در پی خواهد داشت.

در این تحقیق تعداد نمونه زن انتخاب شده پایین بود که این مساله به دلیل پایین بودن جمعیت کارکنان زن در ناجا بود لذا امکان مقایسه و بررسی عوامل موثر بر رفتارهای مدنی و بهره وری شغلی در دو جنس وجود نداشت. حدود ۹۲ نفر از نمونه انتخاب شده در پاسخ دهی دقیق به سوالات کوتاهی نموده بودند که این مساله موجب کاهش حجم کل داده ها به ۶۰۸ نفر گردید. همچنین حدود ۲۴ نفر از پاسخ دهی دقیق به سوالات مربوط به ویژگیهای جمعیت شناختی خودداری نموده بودند که این مساله نیز موجب اشکالاتی در یافته های توصیفی شد. در این تحقیق بهره وری شغلی کارکنان ناجا که در واقع مشکل ترین کار مدیریت سازمان است صرفاً از طریق پرسشنامه مورد سنجش قرار گرفته است لذا ارزیابی کارایی واقعی افراد از طریق پرسشنامه های خودگزارش دهی با توجه به گرایش افراد به جامعه پذیری و دلایلی از جمله امنیت شغلی ممکن است با احتمال خطا و تحریف همراه باشد.

Turnover for Hospital-based Nurses, A Review of the Research Literature. *Inter J of Nurs Stud*. 2007; 44: 297-314.

9. Bakotić, D. Relationship between job satisfaction and organisational performance. *J Econo Rese-Ekonomska Istraživanja*. 2016; 29 (1):118-130.

10. Fairbrother G, Jones A, Rivas K. Development and validation of the Nursing Workplace Satisfaction Questionnaire (NWSQ). *Contemporary Nurse*. 2009; 34(1):10-8.

11. Organ DW, Ryan K. A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *JN: Perso Psycho*. 1995; 48: 775-802.

12. Nourani S. The Relationship between Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction, and Occupational Stress among Midwives Working in Healthcare Centers of Mashhad, Iran, 2014. *J Midwifery Reprod Health*. 2016; 4(2):622-630.

13. Podsakoff PM, Mackenzie S, Moorman R, Fetter R. Transformational leader behavior and their effects on trust, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *The Leader Q*. 1990; 1: 107-142.

14. Colquitt JA. Justice and personality: using integrative theories to derive moderators of justice effects. *Organiz Behav and Hum Decis Proces*. 2004; 100(1):110-127.

15. Rasheed A, Khan S, Rasheed MF, Munir Y. The impact of feedback orientation and the effect of satisfaction with feedback on in-role job

performance. *Hum Reso Develop Quarterly*. 2015; 26:31-51.

16. Cohen L, Manion L, Morrison. *Research Method in education*, published: Rutledge Flamer. 2001.

17. Shokrkon H, Nami A, Nissi AK, Mehrabizadeh Harmandand M. Investigating the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior and job performance among employees of some Ahwaz factories. *J of Edu Scien and Psycho*. 2001; 3 (8(3-4)): 22-1.

18. Nami AZ, Shokrkon H. Investigating simple three-way relationships of organizational justice with civil behavior in employees of an industrial organization in Ahvaz. *J of Edu Scien and Psycho*. 2004; 3(11): 57-70.

19. Niehoff BP, Moorman RH. Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Acade of Manag J*. 1993; 36(3): 527-556.

20. Arizi Samani HR. Reliability and Validation of Andrews & Witt's Job Satisfaction Questionnaire. *Knowl & Resea in Appl Psycho*. 2003; 5 (16): 68-55.

21. Haghghat joo Z, Nazem F. Managers' creativity, organizational health and employee Productivity University of Medical Sciences. *Health Infor Manag*. 2007; 4(1): 143-151.

22. World Medical Association. World Medical Association Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. *JAMA*. 2013; 310(20):2191-2194.

23. Golparvar M, Nadi MA. Cultural Values and Fairness: Organizational Justice, Job Satisfaction and Crackdown. *Iran cultur studi*. 2010;3(9):207-28.

24. Nadiri H, Tanova C. An Investigation of the Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry. *Inter J of Hospi Manag*. 2010; 29: 33-41.

25. Bahadori M, Tofighi S, Ameriun A, Ravangard R, Abasi A, Jalalian M. Evaluation of Input Indicators Related to Human Resource Productivity in a Military Hospital in Iran. *Healthmed*. 2010; 4(2):323-7.

26. Fuchs S, Edwards MR. Predicting pro-change behaviour: The role of perceived organisational justice and organisational identification. *Human Resour Manag J*. 2012; 22(1): 39-59.

27. Basu E, Kumar Pradhan R, Ram Tewari H. Impact of organizational citizenship behavior on job performance in Indian healthcare industries: The mediating role of social capital. *Inter J of Product and Perform Manag*. 2017; 66 (6):780-796.

28. Nielsen TM, Hrivnak GA, Shaw M. Organizational Citizenship Behavior and Performance, A Meta-Analysis of Group-Level Research. *An Inter J of Theory, Invest, and Applic*. 2009; 40 (5): 555-577.