

Research Paper



The Relationship of Job Satisfaction and Quality of Work Life with the Organizational Citizenship Behavior of the Staff Working at Rehabilitation Clinics Affiliated to Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences

Parsam Shahsavari<sup>1</sup>, \*Razieh Mofateh<sup>2,3</sup>, Amal Saki Malehi<sup>4</sup>, Roya Ghasemzadeh<sup>1,2</sup>

1. Department of Occupational Therapy, School of Rehabilitation Sciences, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.
2. Rehabilitation Research Center, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.
3. Department of Physiotherapy, School of Rehabilitation Sciences, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.
4. Pain Research Center, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.

Use your device to scan and read the article online



**Citation** Shahsavari P, Mofateh R, Saki Malehi A, Ghasemzadeh R. [The Relationship of Job Satisfaction and Quality of Work Life with the Organizational Citizenship Behavior of the Staff Working at Rehabilitation Clinics Affiliated to Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences (Persian)]. *Jundishapur Journal of Medical Sciences*. 2023; 22(3):322-332. <https://doi.org/10.22118/jsmj.2023.382896.3035>

<https://doi.org/10.22118/jsmj.2023.382896.3035>

**ABSTRACT**

**Background and Objectives** This study was aimed to determine the relationship of job satisfaction and quality of work life with the organizational citizenship behavior of the staff working at rehabilitation clinics affiliated to Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences.

**Subjects and Methods** This was a descriptive cross-sectional study conducted in the first half of 2021. Participants were selected from among all staff working at the rehabilitation clinics affiliated to Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences using census method. Data were collected using Minnesota Job Satisfaction Questionnaire, Walton's Quality of Work Life Questionnaire, and Oregon Organizational Citizenship Behavior Questionnaire.

**Results** The results showed a positive and significant relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior ( $p < 0.001$ ,  $r = 0.55$ ) and between quality of work life and organizational citizenship behavior ( $p < 0.001$ ,  $r = 0.45$ ). As far as the domains of organizational citizenship behavior were concerned, further analysis indicated that job satisfaction and quality of work life were significantly associated with politeness and consideration ( $p < 0.001$ ,  $r = 0.76$ ,  $p < 0.001$ ,  $r = 0.66$ , respectively), civic virtue ( $p < 0.001$ ,  $r = 0.52$ ,  $p = 0.01$ ,  $r = 0.26$ , respectively), and altruism ( $p = 0.009$ ,  $r = 0.28$ ,  $p = 0.04$ ,  $r = 0.21$ , respectively).

**Conclusion** Managers of health centers are advised to develop specific programs for the enhancement of the quality of work life and job satisfaction in the staff working at rehabilitation centers. This will instill in them the spirit of adopting roles and responsibilities far beyond their routine job description.

**Keywords** Job satisfaction, Quality of work life, Organizational citizenship behavior, Staff of rehabilitation centers

Received: 23 Jan 2023  
Accepted: 11 Sep 2023  
Available Online: 21 Sep 2023

\* **Corresponding Author:**

**Razieh Mofateh**

**Address:** Rehabilitation Research Center, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran; Department of Physiotherapy, School of Rehabilitation Sciences, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.

**Tel:** (98) 613 374-3101

**E-Mail:** [mofatehr@yahoo.com](mailto:mofatehr@yahoo.com)

Extended Abstract

Introduction

Organizational citizenship behavior includes behaviors that go beyond an organization's expectations, making effective use of the organization's scarce resources. It leads to increased productivity of the organization and fulfillment of its ultimate goals. Organizational citizenship behavior is particularly important in the healthcare sector. Therefore, it is necessary to identify organizational actions that result in the development of organizational citizenship behaviors in employees, and thus increase organizational productivity.

Job satisfaction has a significant impact on organizational citizenship behavior so much so that satisfied employees reciprocate organizational citizenship behavior towards those who have benefited them. Another factor that contributes to organizational citizenship behavior is the quality of working life which is particularly effective in the promotion of organizational citizenship behaviors of employees.

Organizational citizenship behavior is of paramount importance in medical centers, especially rehabilitation clinics. Low levels of job satisfaction and quality of work life among employees of these centers will lead to serious consequences such as emotional detachment, indifference, and reduced quality of the services provided. Therefore, the purpose of this study was to determine the relationship of job satisfaction and quality of work life with organizational citizenship behavior of the staff working at rehabilitation clinics affiliated to Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences (AJUMS).

Methods

This was a descriptive cross-sectional study conducted in the first half of 2021. Participants were selected from among all employees of public rehabilitation clinics affiliated to AJUMS. The staff were eligible to participate in the study if they: 1) had at least 2 years of work experience in rehabilitation centers, 2) had at least a high school diploma, and 3) were willing to participate in the study. After

the study was approved by the Research Ethics Committee of AJUMS, a letter of introduction was obtained from the Faculty of Rehabilitation Sciences of AJUMS. The researcher then visited the rehabilitation clinics affiliated to AJUMS and briefed the staff on the objectives of the study. After written consent was obtained from the employees, they were asked to complete the questionnaires. Data collection tools included: Minnesota Job Satisfaction Questionnaire, Walton's Work Life Quality Questionnaire, and Oregon Organizational Citizenship Behavior Questionnaire. The face and content validity of these questionnaires were assessed and confirmed. For this purpose, the questionnaires were provided to 10 academic staff members of the university who had notable expertise in the research subject, and they approved them. Also, these questionnaires were completed by 20 employees of rehabilitation clinics affiliated to AJUMS, and their reliability was confirmed by obtaining Cronbach's alphas of 0.80, 0.78 and 0.85, respectively.

The questionnaires were distributed among all employees of the rehabilitation clinics affiliated to AJUMS (n=90). However, 80 participants completed the questionnaires.

Results

As shown in Table 1, organizational citizenship behavior had a positive significant relationship with job satisfaction (r= 0.55, p <0.001) and with the quality of work life (r= 0.45, p <0.001). Also, as far as the dimensions of organizational citizenship behavior were concerned, job satisfaction had a significant relationship with politeness and consideration (r= 0.76, p <0.001), civil behavior (r= 0.52, p <0.001), and altruism (r= 0.28, p= 0.009). However, the two dimensions of conscientiousness (r= 0.17, p= 0.11) and chivalry (r= 0.16, p= 0.11) had no significant relationship with job satisfaction. In addition, the quality of work life had a significant relationship with politeness and consideration (r= 0.66, p <0.001), civil behavior (r= 0.26, p= 0.01), and altruism (r= 0.21, p= 0.04) but no significant relationship with conscientiousness (r= 0.17, p= 0.11) and chivalry (r= 0.02, p= 0.83).

Table 1. Correlation of job satisfaction and quality of work life with organizational citizenship behavior and its dimensions.

Variable	Index	Dimensions of organizational citizenship behavior					
		Altruism	conscientiousness	chivalry	Civil behavior	Politeness and consideration	Organizational citizenship behavior
Job satisfaction	r	0.28	0.17	-0.16	0.52	0.76	0.55
	<b>p</b>	0.009	0.11	0.11	< 0.001	< 0.001	< 0.001
Quality of work life	r	0.21	0.17	-0.02	0.26	0.66	0.45
	<b>p</b>	0.04	0.11	0.83	0.01	< 0.001	< 0.001

\*Significant p-values are presented in bold.

### Conclusion

The findings indicated a positive and significant relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior among the employees participating in the present study. It can be argued that a person's interest in and positive attitude towards a job encourage them to put more effort in their job and to work harder, leading to adoption of behaviors beyond their job description. In addition, the results of this study showed a positive and significant relationship between the quality of work life and organizational citizenship behavior. This can be explained by the fact that promoting the quality of work life can lead to transformation of the workplace into a more flexible, motivational, and honest environment. It is obvious that such an environment will facilitate the improvement and promotion of organizational citizenship behavior in employees, which should capture the attention of the officials and managers of organizations. Further analysis in this study showed that job satisfaction and quality of life both had a positive and significant relationship with the dimensions of altruism, civil behavior, and politeness and consideration. Therefore, it can be concluded that job satisfaction and quality of work life may be influential factors contributing to the emergence and consolidation of organizational citizenship behavior among rehabilitation workers. Managers of health centers are advised to develop specific programs for the enhancement of the quality of work life and job satisfaction in the staff working at rehabilitation centers. This will instill in them the spirit of adopting roles and responsibilities far beyond their routine job description, which will in turn improve the performance, efficiency and effectiveness of the organization.

### Ethical Considerations

#### Compliance with ethical guidelines

The Ethical Committee code has been granted to the study; IR.AJUMS.REC.1399.354.

#### Funding

This study is part of MSc thesis of Mr Parsam Shahsavari. This research is financially supported by Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences (PHT-9912).

#### Authors contributions

All the authors have cooperated and participated in all stages of the research and accept the responsibility of the contents in the article.

#### Conflicts of interest

The authors have no conflict of interest.

#### Acknowledgements

Special thanks to Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences for the financial support (PHT-9912).

## مقاله پژوهشی

## ارتباط رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان کلینیک‌های توانبخشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

پرسام شهسواری<sup>۱</sup>، \*راضیه مفتاح<sup>۲،۳</sup>، امل ساکی مالهی<sup>۴</sup>، رؤیا قاسم زاده<sup>۱،۲</sup>

۱. گروه کاردرمانی، دانشکده علوم توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران.
۲. مرکز تحقیقات توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران.
۳. گروه فیزیوتراپی، دانشکده علوم توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران.
۴. مرکز تحقیقات درد، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران.

Use your device to scan and read the article online



**Citation** Shahsavari P, Mofateh R, Saki Malehi A, Ghasemzadeh R. [The Relationship of Job Satisfaction and Quality of Work Life with the Organizational Citizenship Behavior of the Staff Working at Rehabilitation Clinics Affiliated to Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences (Persian)]. *Jundishapur Journal of Medical Sciences*. 2023; 22(3): 322-332. <https://doi.org/10.22118/jsmj.2023.382896.3035>

<https://doi.org/10.22118/jsmj.2023.382896.3035>

## چکیده



**زمینه و هدف** پژوهش حاضر با هدف تعیین ارتباط رضایت کاری و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان کلینیک‌های توانبخشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز انجام شد.

**روش بررسی** پژوهش حاضر یک مطالعه مقطعی-توصیفی بود که در نیمسال دوم سال ۱۳۹۹ در تمامی کارکنان کلینیک‌های توانبخشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز به روش سرشماری انجام گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات شامل: پرسشنامه رضایت شغلی می‌نه سوتا، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان بودند.

**یافته‌ها** نتایج نشان دهنده رابطه مثبت و معنا دار بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی ( $p < 0/001$ ،  $r = 0/55$ ) و همچنین بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی ( $p < 0/001$ ،  $r = 0/45$ ) بود. بررسی‌های بیشتر نشان داد که از بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری با ابعاد ادب و ملاحظه ( $p < 0/001$ ،  $r = 0/76$ ) و  $p < 0/001$ ،  $r = 0/76$  و به ترتیب، رفتار مدنی ( $p < 0/001$ ،  $r = 0/52$ ) و  $p < 0/001$ ،  $r = 0/36$  و به ترتیب) و نوع دوستی ( $p = 0/09$ ،  $r = 0/28$ ) و  $p = 0/04$ ،  $r = 0/21$  و به ترتیب) ارتباط معنادار داشتند.

**نتیجه گیری** با توجه به نتایج پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌شود مدیران مراکز درمانی، برنامه‌هایی برای افزایش کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در کارکنان شاغل در مراکز توانبخشی توسعه دهند. این امر می‌تواند در گسترش و ترویج نقش‌ها و رفتارهای فرائقشی و داوطلبانه در این کارکنان، کمک کننده باشد.

**کلیدواژه‌ها** رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، کیفیت زندگی کاری، کارکنان توانبخشی

تاریخ دریافت: ۰۳ بهمن ۱۴۰۱

تاریخ پذیرش: ۲۰ شهریور ۱۴۰۲

تاریخ انتشار: ۳۰ شهریور ۱۴۰۲

نویسنده مسئول:

راضیه مفتاح

نشانی: مرکز تحقیقات توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران؛ گروه فیزیوتراپی، دانشکده علوم توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران.

تلفن: ۰۶۱-۳۳۷۴۳۱۰۱

ایمانامه: [mofatehr@yahoo.com](mailto:mofatehr@yahoo.com)

# جندی شاپور

## مقدمه

امروزه از میان چهار منبع اعمال نفوذ مدیریت، یعنی سرمایه، اطلاعات، تجهیزات و نیروی انسانی، نیروی انسانی ارزشمندترین سرمایه سازمان محسوب می‌شود، به گونه‌ای که فلسفه وجودی هر سازمان به نیروی انسانی آن وابسته است و تقریباً تمامی صاحب‌نظران، منابع انسانی را اساسی‌ترین عامل قلمداد کرده‌اند [۱]. منابع انسانی، نقش محوری در تحول سازمان دارند و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی‌های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می‌گیرد [۲، ۳].

هر سازمانی برای نیل به عملکرد شغلی مطلوب و کارایی و بهره‌وری مؤثر در جستجوی راه‌هایی است که محیط را برای کارکنان مساعد سازد تا به درجه‌ای از توانایی برسند که تأثیرگذاری بیشتری بر روی کارشان داشته‌باشند [۴]. بنابراین تجزیه و تحلیل رفتار کارکنان در محیط کار با هدف دستیابی به نوعی رفتار فردی که به موفقیت سازمان کمک کند، بسیار ارزشمند می‌باشد [۴]. چین (۲۰۰۴) بر این باور است که یکی از مزیت‌های هر سازمان در شرایط رقابت محیط جهانی، داشتن کارکنانی است که داوطلبانه و بدون وجود الزام شغلی و انگیزه مالی تا حد توان در تغییرات موفقیت‌آمیز سازمان همکاری کنند [۵]. این‌گونه رفتارها که فراتر از انتظارات سازمان هستند و با به‌کارگیری مؤثر منابع کمیاب سازمان، سبب افزایش بهره‌وری و تسهیل مسیر نیل به اهداف سازمان می‌شوند را "رفتار شهروندی سازمانی" تعبیر کرده‌اند [۱].

رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان مهمترین عامل مؤثر بر اثربخشی سازمان شناخته‌شده [۶] و باعث افزایش همکاری و بهره‌وری مدیریتی، کاهش نیاز به نظارت و کنترل بر اجراء، تسهیل هماهنگی فعالیت‌ها در بین اعضای تیم و گروه‌های کاری، خوشایند کردن محیط کاری، افزایش عملکرد سازمانی، کاهش تغییرپذیری در عملکرد واحدهای کاری و افزایش توانایی سازمان در تطبیق با تغییر محیطی می‌گردد [۷]. علاوه بر این بررسی‌ها نشان داده‌اند که وجود رفتارهای شهروندی سازمانی، به‌طور مستقیم بر پیامدهای سازمانی همچون کیفیت خدمات، تعهد سازمانی، رضایت و وفاداری مشتری و کاهش رفتارهای انحرافی اثرگذار است [۸]. از طرفی رفتار شهروندی سازمانی در بخش خدمات بهداشتی و درمانی، اهمیت ویژه‌ای برخوردار است [۱۰-۱۲]. در سازمان‌های بهداشتی و درمانی، نیروی انسانی شاغل (منابع انسانی) مهم‌ترین عامل بهره‌وری در این سازمان‌ها بوده و سلامت جامعه را تضمین می‌کند [۱۳]. از این رو ایجاد تمهیداتی جهت شناسایی اقدامات سازمانی که پیامد آن گسترش رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان و در نتیجه افزایش بهره‌وری این سازمان‌ها می‌شود، لازم و ضروری می‌باشد [۱۴]. در این راستا، مطالعات متعددی انجام شده‌است که به بررسی عوامل مرتبط با رفتار

شهروندی سازمانی در کارکنان سازمان‌های بهداشتی و درمانی پرداخته‌اند [۱۱، ۱۵، ۱۶]. از جمله این عوامل می‌توان به "رضایت شغلی" اشاره نمود.

رضایت شغلی عبارت است از نوع نگرش فرد نسبت به شغل خویش و به مجموع تمایلات یا احساسات مثبت گفته می‌شود که افراد نسبت به شغل خود دارند [۱۷]. از جمله اثرات بارز رضایت کارکنان از شغل خویش می‌توان به افزایش اعتماد به نفس و سلامت فیزیکی و روانی افراد، انجام بهتر کارها و از سوی دیگر بهبود ارتباطات و ایجاد جو سازمانی بسیار مطلوب و متعاقباً جذب و بقای کارکنان اشاره کرد [۱۸]. محققین نشان دادند که رضایت شغلی تأثیر به‌سزایی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد، به‌گونه‌ای که یک کارمند رضایتمند، رفتار شهروندی سازمانی را نسبت به آنانی که به او سود رسانده‌اند، متقابلاً انجام می‌دهد [۱۹].

از سوی دیگر در دنیای پیچیده امروز، چنان زندگی حرفه‌ای و خصوصی انسان در هم تنیده شده که زندگی حرفه‌ای بر زندگی خصوصی استیلا پیدا کرده و سبب شده‌است که واژه جدیدی با عنوان "کیفیت زندگی کاری" مورد استفاده قرار گیرد. کیفیت زندگی کاری در معنای کلی و وسیع آن، به‌معنای تصور ذهنی و برداشت کارکنان از تمامی برنامه‌ها و فعالیت‌هایی است که از طرف سازمان در جهت بهبود کیفیت محیط کار و ارضاء نیازهای اساسی آنان صورت می‌گیرد (۱۵). در واقع این واژه، شاخصی است که می‌تواند از مسائل عمده کارکنان، اطلاعات ارزشمند و سازنده‌ای در اختیار مدیریت قرار دهد که در نهایت، نتیجه آن افزایش بهره‌وری کارکنان می‌باشد [۲۰].

مطالعات نشان داده است که کیفیت زندگی کاری کارکنان در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی آنان مؤثر است و افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان، موجب افزایش بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در آنان می‌شود [۱۱، ۲۱]. در واقع سازمان‌هایی که به بهبود کیفیت زندگی کاری علاقمند هستند، تلاش می‌کنند با کارکنان تحت نظارت خود با رعایت عدل و انصاف رفتار کنند و مجاری ارتباطی را در همه سطوح سازمانی باز نگه‌دارند. همچنین با ایجاد فرصت‌هایی برای کارکنان، آنان را در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت دهند تا بتوانند به تعهدات خود عمل کنند. در حالی که کیفیت پایین زندگی کاری باعث می‌شود که کارمند، شغلش را صرفاً وسیله‌ای برای رفع نیازهای اقتصادی بداند. کارمندی با این تفکر، اغلب وفاداری کمی به سازمان داشته و برای جبران کمبودها مجبورند به کارهای دیگر نیز دست بزنند [۲۲].

رفتار شهروندی سازمانی در مراکز درمانی، مخصوصاً کلینیک‌های توانبخشی که با مخاطبانی سروکار دارند که مشکلات مختلف جسمی یا ناتوانی‌های عملکردی مختلفی را تجربه می‌کنند و از آسیب‌پذیرترین اقشار جامعه به حساب می‌آیند و با توجه به‌سختی کار کارکنان شاغل در این

\* در صورتی که نمره پرسشنامه بین ۳۸ تا ۵۷ باشد، میزان رضایت شغلی در سطح متوسطی در نظر گرفته می‌شود.

\* در صورتی که نمره بالای ۵۷ باشد، میزان رضایت شغلی، بسیار خوب در نظر گرفته می‌شود [۲۶].

در این مطالعه برای سنجش اعتبار پرسشنامه از روش اعتبار صوری و محتوا استفاده شد. برای این منظور، پرسشنامه در اختیار ۱۰ تن از اعضای هیئت علمی دانشگاه که سابقه پژوهش و مطالعه در زمینه موضوع پژوهش را دارا بودند، قرار داده شده و مورد تأیید قرار گرفت. پایایی در مطالعه محمدی و همکاران در سال ۱۳۹۰ با آلفای کرونباخ ۰/۸۶ برآورد شد [۲۷]. در مطالعه حاضر این پرسشنامه توسط ۲۰ نفر از کارکنان کلینیک‌های توانبخشی وابسته به دانشگاه جندی‌شاپور اهواز تکمیل شد و پایایی آن به وسیله آلفای کرونباخ ۰/۸۰ محاسبه شد.

۳) پرسشنامه کیفیت زندگی کاری: این پرسشنامه که براساس مولفه‌های والتون در سال ۱۹۷۳ ساخته و توسط پژوهشگران بسیاری استفاده شده است و دارای ۳۲ گویه می‌باشد. این پرسشنامه بر مبنای طیف لیکرت پنج گزینه‌ای امتیازدهی می‌شود. بدین صورت که به گزینه "خیلی کم" ۱ امتیاز و به گزینه "خیلی زیاد" ۵ امتیاز تعلق می‌گیرد و تفسیر آن به شرح زیر می‌باشد:

\* نمره بین ۳۲ تا ۶۴ نشان دهنده کیفیت زندگی کاری پایین است.

\* نمره بین ۶۴ تا ۹۶ نشان دهنده کیفیت زندگی کاری متوسط است.

\* نمره بالاتر از ۹۶ نشان دهنده کیفیت زندگی کاری بالا است [۲۸].

اعتبار پرسشنامه با استفاده از روش اعتبار صوری و محتوا مورد بررسی قرار گرفت. به همین منظور، پرسشنامه در اختیار ۱۰ تن از اعضای هیئت علمی دانشگاه که سابقه پژوهش و مطالعه در زمینه موضوع پژوهش را دارا بودند، قرار داده شد و مورد تأیید قرار گرفت. پایایی در مطالعه رحیمی و همکاران در سال ۱۳۸۵ با آلفای کرونباخ ۰/۸۵ برآورد شد [۲۹] و در مطالعه حاضر این پرسشنامه توسط ۲۰ نفر از کارکنان کلینیک‌های توانبخشی وابسته به دانشگاه جندی‌شاپور اهواز تکمیل شد و پایایی آن به وسیله آلفای کرونباخ ۰/۷۸ محاسبه شد.

۴) پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: این پرسشنامه در سال ۱۹۹۶ توسط اورگان و کانوسکی طراحی شد. پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی از ۱۵ گویه تشکیل شده و دارای ابعادی همچون نوع دوستی (سؤال‌های ۱ تا ۳)، وجدان (سؤال‌های ۴ تا ۶)، جوانمردی (سؤال‌های ۷ تا ۱۰)، رفتار مدنی (سؤال‌های ۱۱ تا ۱۳) و ادب و ملاحظه (سؤال‌های ۱۴ تا ۱۵) می‌باشد. این پرسشنامه بر مبنای طیف

مراکز که با جسم و روان آدمی سروکار دارند، اهمیت بسیار زیادی دارد [۲۳]. نداشتن رضایت شغلی و سطح پایین کیفیت زندگی کاری بین کارکنان این مراکز به گسستگی عاطفی، بی‌تفاوتی و کاهش کیفیت خدمات ارائه شده منجر شده و پیامدهای جدی در پی خواهد داشت [۲۴]. این امر نه تنها از نظر کمی می‌تواند باعث اختلال در کار رسیدگی به بیماران شود، بلکه از نظر کیفی نیز می‌تواند باعث تضعیف روحیه کارکنان و بیماران شده و در نتیجه، کیفیت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی را تحت‌الشعاع خود قرار دهد و بار اقتصادی و مالی سنگینی را به سیستم سلامت تحمیل کند [۲۵].

با توجه به نکاتی که در بالا به آنها اشاره شد، بررسی ارتباط رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان کلینیک‌های توانبخشی می‌تواند از اهمیت بسیاری برخوردار باشد. لذا هدف از این مطالعه، تعیین ارتباط رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کلینیک‌های توانبخشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز بود.

## روش بررسی

این پژوهش یک مطالعه مقطعی-توصیفی بود که در تمامی کارکنان کلینیک‌های دولتی توانبخشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز به روش سرشماری در نیمسال دوم ۱۳۹۹ انجام شد. ملاک‌های ورود به مطالعه شامل: (۱) داشتن حداقل ۲ سال سابقه کار در مراکز توانبخشی، (۲) داشتن حداقل مدرک دیپلم و (۳) علاقمندی به شرکت در کار پژوهشی بود. روش کار به این صورت بود که پس از تأیید پژوهش توسط کمیته اخلاقی دانشگاه و کسب معرفی نامه از دانشکده علوم توانبخشی اهواز، به کلینیک‌های دولتی توانبخشی وابسته به دانشگاه جندی‌شاپور اهواز مراجعه و پس از بیان اهداف مطالعه و گرفتن رضایت نامه کتبی از آنان و با در نظر گرفتن کدهای اخلاقی، اقدام به توزیع پرسشنامه‌ها شد. به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات از ۴ پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد:

(۱) پرسشنامه اطلاعات فردی شامل: جنسیت، سن و سابقه خدمت بود.  
(۲) پرسشنامه رضایت شغلی می‌نه سوتا: این پرسشنامه شامل ۱۹ گویه بوده که شیوه‌ی نمره‌گذاری آن با استفاده از مقیاس لیکرت می‌باشد که برای گزینه‌های کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم به ترتیب امتیازات ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ در نظر گرفته شده است. میزان رضایت شغلی بعد از جمع بستن امتیازات به صورت زیر طبقه بندی می‌شود:

\* در صورتی که نمره پرسشنامه بین ۱۹ تا ۳۸ باشد، میزان رضایت شغلی در این جامعه، ضعیف در نظر گرفته می‌شود.



# جندی شاپور

لازم به ذکر است که پرسشنامه‌های مورد بررسی بین تمامی کارکنان کلینیک‌های دولتی توابنخشی وابسته به دانشگاه جندی شاپور اهواز (۹۰ نفر) توزیع گردید. منتها ۸۰ نفر پرسشنامه‌ها را تکمیل نمودند.

در این مطالعه از آنجا که داده‌های حاصله از پرسشنامه‌ها مطابق آزمون Kolmogorov-Smirnov از توزیع نرمال برخوردار نبودند، از آمار همبستگی اسپیرمن برای تجزیه و تحلیل اطلاعات استفاده گردید. تمامی تجزیه و تحلیل‌های مذکور با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۳ انجام شد. سطح معناداری آماری کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

## یافته‌ها

یافته‌ها حاکی از آن بودند که اکثریت افراد شرکت‌کننده، خانم (۵۸/۷٪) و در محدوده سنی ۳۰-۴۰ سال بودند (۴۵٪). بیشتر شرکت‌کنندگان نیز دارای سابقه کاری ۱۱ تا ۱۵ سال (۴۱/۳٪) بودند. داده‌های کامل‌تر در **جدول شماره ۱** ارائه شده‌است.

در **جدول شماره ۲**، اطلاعات توصیفی نمرات کسب شده در رابطه با رضایت شغلی، کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی نشان داده شده‌است. طبق یافته‌های به‌دست‌آمده، میانگین نمره رضایت شغلی در کارکنان شرکت‌کننده در مطالعه حاضر برابر با ۵۴/۲۶ بود. مطابق نمره دهی ارائه شده در پرسشنامه رضایت شغلی می‌نه سوتا، این عدد در محدوده ۵۷-۳۸ بوده که نشان دهنده رضایت شغلی متوسط می‌باشد.

لیکرت پنج‌گزینه‌ای امتیازدهی می‌شود. بدین صورت که به گزینه "کاملاً مخالفم" ۱ امتیاز و به گزینه "کاملاً موافقم" ۵ امتیاز تعلق می‌گیرد. به غیر از سؤال ۱۲ که به صورت عکس نمره گذاری می‌شود. امتیاز کلی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی، از جمع تمامی گویه‌ها با همدیگر به دست می‌آید و تفسیر آن به شرح زیر می‌باشد:

\* در صورتی که نمره پرسشنامه بین ۱۵ تا ۲۳ باشد، میزان رفتار شهروندی در این جامعه، ضعیف در نظر گرفته می‌شود.

\* در صورتی که نمره پرسشنامه بین ۳۰ تا ۳۷ باشد، میزان رفتار شهروندی در سطح متوسطی در نظر گرفته می‌شود.

\* در صورتی که نمره بالای ۴۵ باشد، میزان رفتار شهروندی، بسیار خوب در نظر گرفته می‌شود [۳۰].

اعتبار این پرسشنامه نیز با استفاده از روش اعتبار صوری و محتوا مورد بررسی قرار گرفت. به همین منظور مشابه دیگر پرسشنامه‌های مورد بررسی در این مطالعه، پرسشنامه در اختیار ۱۰ تن از اعضای هیئت علمی دانشگاه که سابقه پژوهش و مطالعه در زمینه موضوع پژوهش را دارا بودند، قرار داده شد و مورد تایید قرار گرفت. پایایی در مطالعه پرسطانی و همکاران در سال ۱۳۹۲ با آلفای کرونباخ ۰/۷۶ برآورد شد [۳۰] و در مطالعه حاضر این پرسشنامه توسط ۲۰ نفر از کارکنان کلینیک‌های توابنخشی وابسته به دانشگاه جندی شاپور اهواز تکمیل شد و پایایی آنبه‌وسیله آلفای کرونباخ ۰/۸۵ محاسبه شد.

**جدول ۱.** اطلاعات دموگرافیک افراد شرکت‌کننده در مطالعه (تعداد=۸۰)

متغیر	رده‌های مختلف	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۳۳	۴۱/۳
	زن	۴۷	۵۸/۷
سن	کمتر از ۳۰ سال	۱۶	۲۰
	بین ۳۰ تا ۴۰ سال	۳۶	۴۵
	بین ۴۰ تا ۵۰ سال	۲۴	۳۰
	بیشتر از ۵۰ سال	۴	۵
سابقه خدمت	زیر ۵ سال	۱۸	۲۲/۵
	بین ۵ تا ۱۰ سال	۱۳	۱۶/۳
	بین ۱۱ تا ۱۵ سال	۳۳	۴۱/۳
	بالای ۱۵ سال	۱۶	۲۰

**جدول ۲.** اطلاعات توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره
رضایت شغلی	۵۴/۲۶	۱۱/۱۵	۲۹	۸۲
کیفیت زندگی کاری	۹۲/۹۲	۱۸/۳۴	۵۳	۱۲۷
رفتار شهروندی سازمانی	۴۸/۹۹	۵/۲۲	۳۵	۶۲

جدول ۳. همبستگی رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن

متغیر	شاخص	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی				رفتار شهروندی سازمانی
		نوع دوستی	وجدان	جوانمردی	رفتار مدنی	
رضایت شغلی	ضریب همبستگی (r)	۰/۲۸	۰/۱۷	-۰/۱۶	۰/۵۲	۰/۵۵
	سطح معناداری (P)	۰/۰۰۹	۰/۱۱	۰/۱۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱
کیفیت زندگی کاری	ضریب همبستگی (r)	۰/۲۱	۰/۱۷	-۰/۰۲	۰/۲۶	۰/۴۵
	سطح معناداری (P)	۰/۰۴	۰/۱۱	۰/۸۳	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱

\*مقادیر P معنادار به صورت پررنگ نمایش داده شده‌اند.

شرکت کننده در مطالعه حاضر بود. به عبارت دیگر با افزایش رضایت شغلی کارکنان، بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در آنها افزایش یافت. در این راستا، پین و ارگان (۱۹۹۷) در مطالعه خود بیان نمودند که میان رضایت شغلی افراد و رفتار شهروندی سازمانی در آنها، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد [۳۱]. احمدی و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیق خود به بررسی روابط ساختاری بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی استان قزوین و اصفهان پرداختند. نتایج نشان داد که با افزایش رضایت شغلی، می‌توان رفتار شهروندی سازمانی پرستاران را افزایش داد [۳۲]. زین آبادی و عابدی کوشکی (۲۰۱۷) در پژوهشی دریافتند که رضایت شغلی، یک متغیر غالب و برجسته است که می‌تواند روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذارد [۳۳]. فوت و تانگ (۲۰۱۶) نیز رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را معنادار گزارش کردند [۳۴]. این نویسندگان ادعان کردند که بروز رفتار شهروندی سازمانی نیازمند به کارگیری شیوه‌ها و روش‌های متنوع از سوی مدیران سازمانی در جهت بهبود رضایت شغلی کارکنان و ایجاد یک فرآیند مطلوب در این زمینه در سازمان دارد. در واقع می‌توان گفت کارکنانی که رضایت شغلی بیشتری دارند، در مقابل رفتار مثبتی مثل رفتار شهروندی سازمانی که متوجه منافع سازمان است، رفتار بهتری از خود بروز می‌دهند. در واقع علاقمندی و نگرش مثبت فرد نسبت به شغل سبب کوشش و تلاش کاری بیشتری شده و در نهایت باعث بروز رفتارهایی فراتر از آنچه در شرح شغلی او آمده است، می‌شود.

علاوه بر این نتایج مطالعه حاضر نشان دهنده رابطه مثبت و معنادار بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت کننده در مطالعه حاضر بود. هم‌راستا با مطالعه ما، کسرابی و همکاران (۲۰۱۴) دریافتند که بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان بیمارستان اشنویه ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد [۱۱]. علاوه بر این بر اساس نتایج فراتحلیل ۲۲ مطالعه انجام شده، بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت وجود دارد [۲۱]. این نویسندگان بیان نمودند که افزایش کیفیت زندگی کاری می‌تواند منجر به تبدیل مکان کاری به مکانی انعطاف پذیرتر، با انگیزه‌تر و صادقانه‌تر

علاوه بر این میانگین نمره کیفیت زندگی کاری در کارکنان شرکت کننده در مطالعه حاضر برابر با ۹۲/۹۲ بود. مطابق نمره دهی ارائه شده در پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون، این عدد در محدوده ۹۶-۶۴ بوده که نشان دهنده کیفیت زندگی کاری متوسط کارکنان می‌باشد. همچنین میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت کننده در مطالعه حاضر برابر با ۴۸/۹۹ بود. مطابق نمره دهی ارائه شده در پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان، این عدد بیشتر از ۴۵ بوده و نشان دهنده رفتار شهروندی سازمانی بسیار خوب کارکنان شرکت کننده می‌باشد.

بر مبنای جدول شماره ۳، بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی ( $r = 0/55$ ) و همچنین بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی ( $r = 0/45$ ) ارتباط معنادار مثبت یافت شد. همچنین نتایج آنالیز آماری در بررسی ارتباط بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی با توجه به نتایج جدول ۳ حاکی از آن است که از بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، ارتباط بین هر کدام از ابعاد ادب و ملاحظه ( $r = 0/76$ )، رفتار مدنی ( $r = 0/52$ )، رفتار مدنی ( $r = 0/52$ ) و نوع دوستی ( $r = 0/28$ ) با رضایت شغلی معنادار بود. اما در دو بعد وجدان ( $r = 0/17$ ) و جوانمردی ( $r = 0/16$ )، ارتباط معناداری با رضایت شغلی یافت نشد. علاوه بر این در بررسی رابطه بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت زندگی کاری، از بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، ارتباط بین هر کدام از ابعاد ادب و ملاحظه ( $r = 0/66$ )، رفتار مدنی ( $r = 0/26$ ) و نوع دوستی ( $r = 0/21$ )، ارتباط معنادار بود. اما در دو بعد وجدان ( $r = 0/17$ ) و جوانمردی ( $r = 0/02$ )، ارتباط معناداری با کیفیت زندگی کاری یافت نشد (جدول شماره ۳).

## بحث

هدف از مطالعه حاضر بررسی ارتباط رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کلینیک‌های توانبخشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز بود. یافته‌ها حاکی از ارتباط مثبت و معنادار بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان



## نتیجه گیری

به طور کلی از یافته‌های مطالعه حاضر می‌توان نتیجه‌گیری نمود که با توجه به اهمیت و نقش منابع انسانی در تحقق اهداف راهبردی سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های درمانی شامل مراکز توانبخشی که عمده اهداف این سازمان‌ها در بحث درمان متوجه انسان و ارائه خدمات بهینه و با کیفیت به اوست، توجه به متغیرهای نگرشی و رفتاری کارکنان ضروری به نظر می‌رسد. بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران مراکز درمانی از طریق برنامه‌هایی برای افزایش کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی موجب توسعه و ترویج نقش‌ها و رفتارهای فرانشی و داوطلبانه در کارکنان شاغل در مراکز توانبخشی شوند. این امر بهبود عملکرد، کارایی و اثربخشی سازمان را به دنبال خواهد داشت.

## ملاحظات اخلاقی

## پیروی از اصول اخلاق پژوهش

این پژوهش در کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز با کد IR.AJUMS.REC.1399.354 مورد تصویب قرار گرفته است.

## حامی مالی

این پژوهش بخشی از پایان نامه کارشناسی ارشد آقای پرسام شهسواری می‌باشد. پژوهش حاضر با حمایت مالی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز انجام شده است (کد طرح: PHT-9912).

## مشارکت نویسندگان

همه نویسندگان در تمامی بخش‌های پژوهش مشارکت داشته‌اند و مسئولیت مطالب موجود در مقاله را می‌پذیرند.

## تعارض منافع

نویسندگان مقاله، هیچ تعارض منافی با هم ندارند.

## تشکر و قدردانی

محققان بر خود لازم می‌دانند از دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز به خاطر حمایت مالی قدردانی نمایند (کد طرح: PHT-9912).

می‌شود. بدیهی است فراهم نمودن چنین محیطی منجر به تسهیل در بهبود و ارتقای رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان می‌شود که بایستی موردتوجه مسئولان و مدیران سازمان‌ها قرار گیرد.

بررسی‌های بیشتر نشان داد که رضایت شغلی و کیفیت زندگی هر دو با ابعاد نوع‌دوستی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معنادار داشتند و با سایر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری نشان ندادند. همسو با نتایج مطالعه حاضر، کیم (۲۰۰۶) در مطالعه‌ای با هدف ارزیابی انگیزش بخش خدمات عمومی کشور کره و رفتار شهروندی سازمانی، ارتباط مثبت و معنادار بین میزان نوع‌دوستی به‌عنوان یکی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی مشاهده نمود [۲۵]. علاوه بر این محبی فر و همکاران (۲۰۱۳)، ارتباطات مثبت بین کیفیت زندگی کاری و ابعاد نوع‌دوستی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه‌های علوم پزشکی قزوین یافتند [۲۵]. ذکر این نکته حائز اهمیت است که تاکنون در هیچ مطالعه‌ای ارتباط رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری با ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان توانبخشی مورد بررسی قرار نگرفته است. بر اساس یافته‌های مطالعات موجود و نتایج مطالعه حاضر می‌توان نتیجه‌گیری نمود که رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری شاید از عوامل تأثیرگذار در بروز و تقویت رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان توانبخشی باشند. محققین نشان دادند که رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری بالا در کارکنان موجب می‌شود که کارکنان با انگیزه و اشتیاق بیشتری به انجام اقدامات فراتر از وظایف شغلی خود همچون: (۱) کمک‌های داوطلبانه کارکنان به دیگر اعضای سازمان در ارتباط با مشکلات و وظایف مرتبط (نوع‌دوستی) [۳۶]، (۲) تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری و وفاداری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویر مناسب از سازمان (رفتار مدنی) [۳۶] و (۳) احترام گذاشتن به حقوق و امتیازهای دیگران و مشورت با کسانی که ممکن است تحت‌تأثیر یا اقدام آنها قرار گیرند [۳۷]، بپردازند. منطقی است بروز چنین رفتارهایی در کارکنان توانبخشی در رسیدن سازمان به اهدافش که ارائه خدمات توانبخشی با کیفیت به افراد با مشکلات مختلف جسمی یا ناتوانی‌های عملکردی می‌باشد، بسیار تأثیرگذار خواهد بود.

مطالعه حاضر دارای محدودیت‌هایی می‌باشد. از جمله محدودیت‌های مطالعه حاضر می‌توان به جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه و به‌صورت خود گزارش دهی اشاره کرد که ممکن است برخی از پاسخ‌دهندگان به‌طور صادقانه پرسشنامه‌ها را تکمیل نکرده باشند و نیز با توجه به محدودیت جامعه آماری این پژوهش، تعمیم نتایج به‌تمامی کارکنان توانبخشی و همچنین کارکنان سایر سازمان‌ها بایستی با احتیاط صورت گیرد.

### References

- [1] Abdi J, Mohammadi E, Nazari R. The effect of organizational citizenship behavior on organizational performance. 2015. [Link]
- [2] Eghbal F. assessment of human resource management performance at Isfahan Medical Science based on European Foundation for Quality Management [M. Sc. Thesis]. Isfahan: Isfahan University. 2008. [Link]
- [3] Eghbal F. Identify Challenges human resource managers based on European Foundation for Quality Management. In8th International conference of quality managers 2008 (pp. 15-16). [Link]
- [4] Naeimi G, Nazari AM, SANAI ZB. A study of relationship between quality of work life and work-family conflict with job performance among married men employee. Career and organizational counseling. 2013; 4(10): 57-72. [Link]
- [5] Chien MH. A study to improve organizational performance: A view from SHRM. Journal of American academy of business. 2004 Jan 2;4(1/2):289-91. [Link]
- [6] Ueda Y. Organizational citizenship behavior in a Japanese organization: The effects of job involvement, organizational commitment, and collectivism. Journal of Behavioral Studies in Business. 2011 Dec 1;4:1. [Link]
- [7] 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. Journal of management. 2000 Jun;26(3):513-63. [10.1177/014920630002600307] [Link]
- [8] George JM, Brief AP. Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. Psychological bulletin. 1992 Sep;112(2):310. [10.1037/0033-2909.112.2.310] [PMID]
- [9] Salimi M, Hasani A, Raadabadi M, Taheri Mirghaed M, Hosseini SH, Bakhtiari M. The correlation between organizational citizenship behavior and job Involvement of staff at educational & private hospital. Journal of Health Promotion Management. 2013 Oct 10;2(4):50-6. [Link]
- [10] Ahmadi A, Mobaraki H, Youseli M. Structural relations between job satisfaction and organization citizenship behavior among nurses of Qazvin and Isfahan hospitals. Journal of Inflammatory Diseases. 2012 Jul 10;16(2):71-6. [Link]
- [11] Sh K, Sh P. The relationship between quality of work life, job stress, job satisfaction and citizenship behavior in oshnaviyeh hospital's staff. Journal of Patient Safety & Quality Improvement. 2014 Apr 1;2(2):77-81. [10.22038/psj.2014.2520] [Link]
- [12] Tsou JC. The Relationship between Job Involvement, Job satisfaction and Organizational Citizenship Behavior-the Case of Nursing Assistant at Veterans Homes in Northern Taiwan. 2015. [Link]
- [13] Parsa S. The relationship between quality of work life, performance, stress, job satisfaction. Social Welfare Quarterly. 2014 Oct 10;14(54):61-83. [Link]
- [14] Mayelafshar M RA, Memarpour M, Kandi M J. Relationship between organizational citizenship behavior (Components of organizational loyalty, organizational compliance, individual development) and human resources productivity among personnel of the Tehran and Shahid Beheshti Medical Sciences Universities selected Hospitals. ORM. 2012;2(3):146-61. [Link]
- [15] Yaakobi E, Weisberg J. Organizational citizenship behavior predicts quality, creativity, and efficiency performance: The roles of occupational and collective efficacies. Frontiers in Psychology. 2020 Apr 24;11:758 [10.3389/fpsyg.2020.00758] [PMID]
- [16] Elnahas N, Abed Ali Osman FA, Elsayed Elsayad SM. Organizational Citizenship Behavior and Quality of Work Life Among Nurses in Port Said Hospitals. Port Said Scientific Journal of Nursing. 2020 Jun 30;7(1):26-50. [Link]
- [17] Shetach A, Marcus O. Citizenship-behavior, cooperation and job satisfaction of medical and nursing teams in an Israeli hospital. Team Performance Management: An International Journal. 2015 Jun 8;21(3/4):181-98. [Link]
- [18] Poursadeghiyan M, Abbasi M, Mehri A, Hami M, Raei M, Ebrahimi MH. Relationship between job stress and anxiety, depression and job satisfaction in nurses in Iran. The social sciences. 2016 Jan 1;11(9):2349-55. [Link]
- [19] Karami J, Moradi A, Hatamian P. The effect of resilience, self-efficacy, and social support on job satisfaction among the employed, middle-aged and elderly. Iranian Journal of Ageing. 2017 Dec 10;12(3):300-11. [Link]
- [20] Azadeh A, Zarrin M. An intelligent framework for productivity assessment and analysis of human resource from resilience engineering, motivational factors, HSE and ergonomics perspectives. Safety science. 2016 Nov 1;89:55-71. [10.1016/j.ssci.2016.06.001] [Link]
- [21] LePine JA, Erez A, Johnson DE. The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. Journal of applied psychology. 2002 Feb; 87(1):52. [10.1037/0021-9010.87.1.52] [Link]
- [22] Sadeghi G, Ahmadi M, Yazdi MT. The relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance (case study: Agricultural Jihad Organization of Mazandaran Province). Problems and perspectives in management. 2016(14, Iss. 3 (spec. iss.)):317-24. [10.21511/ppm.14(3-si).2016.03] [Link]
- [23] Hou FI, Wu YL, Li MH, Huang WY. Physiotherapist job performance, impression management and organizational citizenship behaviors: An analysis of hierarchical linear modeling. Plos one. 2021 May 21;16(5):e0251843. [10.1371/journal.pone.0251843] [Link]
- [24] Payzchi MH, Gahremani M, Gholvost Jouibari Y. Quality of Work Life. Tehran: Bah Avaran. 2009. [Link]
- [25] Mohebi-Far R, Safari H, Jafari H, Ahadinejad B, Torika M. Relationship between organizational citizenship behavior and quality of work life among the staff of University Hospitals in Qazvin University of Medical Sciences, Iran. Health Information Management. 2013 Jan 20;9(7):969-76. [Link]
- [26] Joodaki Z, Mohammadzadeh S, Salehi S. The Relationship between Job Satisfaction and Quality of Life in Nurses At Khorramabad Educational Hospitals, 2019. JNE. 2019;8(5):25-32. [Link]
- [27] Mohammad J, Quoquab Habib F, Alias MA. JOB SATISFACTION AND ORGANISATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR: AN EMPIRICAL STUDY AT HIGHER LEARNING INSTITUTIONS. Asian Academy of Management Journal. 2011 Jul 1;16(2). [Link]

- [28] Hashempour R, Hosseinpour Ghahremanlou H, Etemadi S, Poursadeghiyan M. The relationship between quality of work life and organizational commitment of Iranian emergency nurses. *Health in Emergencies and Disasters Quarterly*. 2018 Oct 10;4(1):49-54. [[10.32598/hdq.4.1.49](#)] [[Link](#)]
- [29] Rahimi H, Rajaepour S, Salimi GA. A study on the quality of work life of faculty members of Isfahan public universities. [[Link](#)]
- [30] Poorsoltani H, Amirjinaghandar R. The Relationship between Organizational commitment and organizational citizenship behavior in physical education teachers of mashhad in 2011. *Sport Management Journal*. 2013 Apr 21;5(16):127-47. [[10.22059/jsm.2013.30417](#)] [[Link](#)]
- [31] Organ DW. Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. In *Organizational citizenship behavior and contextual performance* 2014 Feb 24 (pp. 85-97). Psychology Press. [[Link](#)]
- [32] Ahmadi A, Mobaraki H, Youseli M. Structural relations between job satisfaction and organization citizenship behavior among nurses of Qazvin and Isfahan hospitals. *Journal of Inflammatory Diseases*. 2012 Jul 10;16(2):71-6. [[Link](#)]
- [33] Zeinābadi H, Ābedi Kooshki S. School virtuous and citizen teacher: Testing a model through the mediating role of teachers' job attitudes in Karaj high schools. *Educational Innovations*. 2017 Jul 23;16(2):43-56. [[Link](#)]
- [34] Foote DA, Li-Ping Tang T. Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) Does team commitment make a difference in self-directed teams?. *Management Decision*. 2008 Jun 20;46(6):933-47. [[10.1108/00251740810882680](#)] [[Link](#)]
- [35] Kim S. Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International journal of manpower*. 2006 Dec 1;27(8):722-40. [[10.1108/01437720610713521](#)][[Link](#)]
- [36] Workplace Spirituality and Its Impact on the Components of Organizational Citizenship Behavior (Case Study: Staff of Tabriz Five Educational Zones). *Educational Administration Research*, 2011; 3(9): 61-90. [[Link](#)]
- [37] Bahrami S, Hosseini M. Impact of job satisfaction and organizational on citizenship behavior (individual and organizational) employees of the Ministry of Sport and Youth. *Scientific Journal of Organizational Behavior Management in Sport Studies*. 2017 Mar 21;4(1):11-8.[[Link](#)]