

پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان بر اساس عدالت سازمانی ادراک‌شده، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در شیوع پاندمی کووید-۱۹

سارا عابدی کوشکی^{۱*}، شعبانعلی روح افزائی^۲، اسما غلامی مقدم^۴

تاریخ دریافت ۱۴۰۰/۰۱/۰۸ تاریخ پذیرش ۱۴۰۱/۰۳/۱۷

چکیده

پیش‌زمینه و هدف: با توجه به مراجعه بیش‌ازپیش مراجعین به مراکز درمانی و شرایط کاری نوین در دوران شیوع کرونا، بحث عدالت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی که در نهایت بهره‌وری کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، بیش از گذشته اهمیت پیدا کرده، لذا هدف از مطالعه حاضر، پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین بر اساس عدالت سازمانی ادراک‌شده، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در شیوع پاندمی کووید-۱۹ است.

مواد و روش کار: پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی تحلیلی است که به‌صورت مقطعی در نیمه دوم سال ۱۳۹۹ بر روی ۱۴۷ نفر از کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین که به‌صورت خوشه‌ای-تصادفی انتخاب شدند انجام گرفت. جهت گردآوری اطلاعات، از چهار پرسشنامه بهره‌وری اچپو، عدالت سازمانی نیهوف و مورمن، رضایت شغلی مینه سوتا و رفتار شهروندی مارکوزی استفاده شد. اطلاعات گردآوری‌شده با استفاده از آمار توصیفی و آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون در نرم‌افزار SPSS ۲۶ مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: میزان بهره‌وری کارکنان بالا و میزان رضایت شغلی، عدالت سازمانی و رفتار شهروندی متوسط ارزیابی شد. ابعاد بازخورد عملکرد، نوع شغل، وجدان کاری و عدالت مراوده‌ای به ترتیب بیشترین میانگین را در مؤلفه‌های بهره‌وری، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی داشتند. رضایت شغلی بیشترین پیش‌بینی را از میزان بهره‌وری کارکنان داشته است.

بحث و نتیجه‌گیری: ویروس کرونا و خطرات احتمالی آن بر کادر درمان باعث کاهش رفتارهای خودجوش و خارج از وظایف شغلی کارکنان (رفتار شهروندی سازمانی) شده است و نیز نتایج نشان داد بهبود عدالت سازمانی، رفتار شهروندی و رضایت شغلی، افزایش بهره‌وری را در پی دارد لذا به مسئولان ذی‌ربط توصیه می‌شود جهت افزایش بهره‌وری کارکنان در شیوع پاندمی کووید-۱۹ به متغیرهای ذکرشده توجه ویژه داشته باشند.

کلیدواژه‌ها: کووید-۱۹، بهره‌وری، عدالت سازمانی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی

مجله پرستاری و مامایی، دوره نوزدهم، شماره دوازدهم، پی‌درپی ۱۴۹، اسفند ۱۴۰۰، ص ۹۹۷-۹۸۶

آدرس مکاتبه: خراسان شمالی، اسفراین، خیابان امام رضا، دانشکده علوم پزشکی اسفراین (معاونت آموزشی) تلفن: ۰۵۸۳۱۵۵۰۶۱۴

Email: sara.abedi.kooshki@gmail.com

شد و هم‌اکنون تمام کره زمین را فراگرفته است (۳،۲). سرعت سرایت این ویروس بیماری‌زا که عمدتاً سیستم تنفسی افراد را درگیر می‌کند، به حدی بود که تقریباً همه کشورهای جهان را به مبارزه، پیشگیری و درمان آن وادار کرد. اپیدمی بیماری‌های عفونی نوظهور همانند سایر مخاطرات نیازمند تدبیری است که به دلیل کم بودن دانش علمی در مورد کنترل بیماری، چالش مدیریتی مهمی را به وجود آورده است (۴). یکی از شاخصه‌های توسعه پایدار در هر

مقدمه

روزهای پایانی سال ۲۰۱۹ میلادی آغازگر ظهور کرونا ویروس جدید به نام SARS-COV-2 بود که خیلی زود به‌عنوان یک بیماری همه‌گیر (تحت عنوان کووید-۱۹) معرفی شد (۱). کرونا، ویروس جدیدی از دسته کروناویروس هاست که مخاطره‌ای طبیعی و بیولوژیکی به شمار می‌آید. این مخاطره نوظهور از وهان چین شروع

^۱ دانشکده علوم پزشکی اسفراین، اسفراین، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ دانش آموخته دکتری تخصصی مدیریت آموزشی، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران

^۳ دانشجوی پرستاری، دانشکده علوم پزشکی اسفراین، اسفراین، ایران

^۴ دانشجوی پرستاری، دانشکده علوم پزشکی اسفراین، اسفراین، ایران

کشوری بخش بهداشت و درمان آن است (۵). بی‌تردید کارکرد اثربخش سازمان‌ها در هر شرایطی، به تلاش کارکنان وابسته است (۶).

بهره‌وری از جمله مفاهیمی است که بیش از ۲۳۰ سال از نخستین تلاش و برداشت علمی پیرامون آن می‌گذرد و همواره مورد توجه جوامع علمی و ملت‌های مختلف بوده است. واژه بهره‌وری، نخستین بار توسط فرانسواکنه در سال ۱۷۷۶ به مفهوم قدرت تولید کردن بیان شده است و سپس در لغت‌نامه‌های لیتره در سال ۱۸۸۳ و لاروس در سال ۱۹۴۶ به مفهوم دانش و فن تولید تعریف گردیده است که بعدها از سوی محققین و سازمان‌های مختلف به شیوه‌های متفاوت به‌عنوان نسبت ستانده به داده تعریف شد. امروزه بهره‌وری به‌عنوان یک دیدگاه فکری و به مفهوم هوشمندانه کار کردن و عمل کردن مطرح است (۷، ۸، ۹). از نگاه مدیریت سازمانی، بهره‌وری عبارت است از نسبت مطلوبیت‌های حاصله (ستانده‌ها) بر منابع و آنچه برای حصول نتیجه صرف شده (داده‌ها) است (۱۰). بهره‌وری، چگونگی کارایی نیروی کار، سرمایه و دیگر منابع یک سازمان را مورد توجه قرار می‌دهد (۱۱) و از مشخصات یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان به‌اندازه تولید و بهره‌وری مورد توجه و علاقه مدیران آن قرار گیرد؛ چراکه افزایش بهره‌وری و کارایی کارکنان موجب ارتقاء بهره‌وری کل سازمان خواهد شد (۱۲).

در ادبیات سازمان و مدیریت، واژه عدالت سازمانی ابتدا توسط گرین برگ (۱۹۸۷) به کار گرفته شده است. به نظر گرین برگ عدالت سازمانی با ادراک کارکنان سازمان مرتبط است. وی این اصطلاح را برای تشریح و تفسیر نقش انصاف در محیط کاری به کار می‌برد (۱۳). در تقسیم‌بندی انواع عدالت سازمانی، سه مفهوم عدالت توزیعی، عدالت مراوده‌ای و عدالت رویه‌ای مطرح شده است. ادراک کارکنان از برابری و چگونگی برخورد منصفانه با آنان، به‌عنوان یک متغیر مهم، سایر متغیرهای مرتبط در کار را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. از این‌رو عدالت سازمانی با فرایندهای حیاتی سازمان مرتبط بوده و از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر بقا و حفظ سلامت سازمان است (۱۴، ۱۵). همچنین صاحب‌نظران اذعان می‌دارند که بسیاری از نگرش‌ها و رفتارهای کاری کارکنان در سازمان به‌طور مستقیم با ادراک کارکنان از عدالت در سازمان مرتبط است (۱۶) و رضایت شغلی از مهم‌ترین نگرش‌هایی است که از عدالت سازمانی متأثر می‌گردد. درباره رضایت شغلی تعاریف و نظریه‌های گوناگونی توسط صاحب‌نظران مختلف ارائه شده است. طبق یک تعریف مشخص، رضایت شغلی را می‌توان حالتی شخصی و ذهنی دانست که توسط فرد احساس و یا ابراز می‌شود و مرتبط با مطلوبیتی است که فرد از کار خود احساس می‌کند (۱۷).

تلاش فراتر از انتظار و افزون بر نقش کارکنان، به‌اندازه‌ای بااهمیت است که حجم پژوهش‌های مربوط به آن، به‌طور عمده با عنوان "رفتارهای شهروندی سازمانی"، به‌طور مرتب در حال افزایش است. متغیر رفتار شهروندی سازمانی، موج جدیدی را در دانش موجود از رفتارهای مزیت بخش سازمانی ایجاد نموده و اهمیت آن در اثربخشی سازمانی آشکار شده است (۱۸). امروزه سازمان‌های موفق کارکنانی دارند که به مسئولیت‌های رسمی بسنده نمی‌کنند و وقت و انرژی خود را بدون محدودیت، وقف شغل و سازمانشان می‌کنند. چنین رفتارهای نوع‌دوستانه‌ای که نه تجویزی است و نه درخواستی، موجب تسریع فعالیت‌های سازمانی می‌شود (۱۹). این رفتارها (رفتار شهروندی سازمانی) موجب می‌شود کارکنان منافع گروهی و سازمانی را بر منافع فردی ترجیح دهند (۲۰). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط ارگان و همکاران وی در سال ۱۹۸۳ مطرح گردید. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیش‌تر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب آن‌ها نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به‌طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمان مؤثر بودند (۲۱). بی‌شک یکی از رفتارهای فرا وظیفه‌ای کارکنان که می‌تواند باعث تأثیر مثبت بر مشارکت آنان و در نتیجه تأثیر مثبت بر عملکرد سازمان گردد، رفتار شهروندی سازمانی (OCB) است. رفتار شهروندی سازمانی در واقع رفتارهای خودجوشی هستند که کارکنان را در وضعیتی قرار می‌دهد که به‌صورت داوطلبانه، فراتر از انتظارات و وظیفه شرح داده‌شده در شغل خود عمل نمایند (۲۲). به‌عبارت‌دیگر رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهایی که از فرد سر می‌زند و صریحاً به‌وسیله موقعیت‌های مبتنی بر اراده تعیین نمی‌شود، اطلاق می‌گردد. رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهایی نظیر داوطلب شدن برای انجام تکالیفی که جزء شرح وظایف نیستند، کمک به کارکنان دیگر در انجام کارشان و تعریف و تمجید از سازمان در مقابل افراد برون‌سازمانی می‌شود (۲۳). اشنیک معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، به‌قصد کمک به همکاران و یا سازمان توسط افراد انجام می‌شود و البته در حیطه وظایف رسمی و شغلی آنان نیز نیست (۲۴). در سال‌های اخیر محققان زیادی به شناسایی رفتار شهروندی سازمانی، روابط، پیشینه، عوامل مؤثر بر آن همچون رضایت شغلی، عدالت سازمانی و نتایجی همچون عملکرد سازمانی و کیفیت و کمیت عملکرد پرداخته‌اند (۲۵).

طبق نتایج مطالعه کاظمی و همکاران، بین مؤلفه‌های رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان شاغل در علوم پزشکی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد (۲۶). نتایج مطالعه راهواره و همکاران نشان

داد که میان بهره‌وری و عدالت سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۲۷). نتایج مطالعه مایل افشار و همکاران نشان داد که از نظر کارکنان بیمارستان‌های مورد مطالعه، بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان رابطه معناداری وجود دارد؛ بدین معنا که در این بیمارستان‌ها، انجام رفتار شهروندی سازمانی بر میزان بهره‌وری کارکنان تأثیرگذار است (۲۸).

در مطالعه‌ی در ترکیه، مشخص شد که ۳۲ درصد پرستاران رضایت شغلی نداشتند، ۵۲ درصد رضایت شغلی متوسط و فقط ۱۶ درصد رضایت شغلی خوبی داشتند. همچنین نتایج نشان داد، پرستارانی که به دلیل فشار زیاد کار در هماهنگی نقش‌های خانوادگی و مسئولیت‌هایشان مشکل دارند، مشاغل کنونی خود را برای کار در سازمان‌هایی با شرایط کاری بهتر، بارکاری پایین‌تر و حمایت مدیریتی بیشتر، ترک می‌کنند (۲۹). رضایت شغلی پایین موجب رفتارهای ضداجتماعی نظیر تولیدات معیوب، خدمات ضعیف، تولید و پخش شایعه مخرب، غیبت، جابجایی و ترک کار کارکنان می‌گردد (۳۰). محیط‌های درمانی ایران نیز شاهد عدم تمایل پرستاران به ادامه کار، انجام شغل دوم غیر مرتبط با پرستاری، تمایل به ترک کار، نارضایتی از مقررات اداری، گرفتن مرخصی‌های ساعتی مکرر، شکایت از حجم کار زیاد و کمبود نیروی انسانی می‌باشند (۳۱). در پژوهشی که بر روی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان انجام گرفت نشان‌دهنده سطح متوسطی از عدالت سازمانی بود (۳۲). در مطالعه دیگری رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز بررسی شد در میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بعد وجدان کاری دارای بالاترین میانگین امتیاز بود و نسبتاً مطلوب ارزیابی شد و بقیه‌ی ابعاد نسبتاً نامطلوب برآورد شدند. رفتار شهروندی در تمام بیمارستان‌های مورد مطالعه نسبتاً نامطلوب برآورد شد (۳۳).

ارتباط میان کارکنان مراکز بهداشتی با مراجعینی که به دلیل درمان، پیگیری مداوا یا سایر موارد به این مراکز مراجعه می‌کنند می‌تواند نقش مهمی در ارتقای سلامت داشته باشد. از سوی دیگر با توجه به افزایش مراجعه‌کنندگان به مراکز درمانی و شلوغی بیش‌ازپیش این مراکز، کارکنان علوم پزشکی مجبورند بیشتر از قبل در محل کار خود بمانند تا امورات کاری روزمره انجام شود و همین امر بر میزان رضایت سازمانی کارکنان و همچنین میزان بهره‌وری تأثیرگذار است. لذا سختی کار و خطرات موجود در دوران همه‌گیری کرونا که تأثیر آن بر کارکنان علوم پزشکی بیشتر از سایر مشاغل می‌باشد و همچنین عدم وجود پژوهش‌های کافی در این زمینه در دوران همه‌گیری کرونا و نیز اهمیت بحث عدالت سازمانی که رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و درنهایت بهره‌وری کارکنان را

تحت تأثیر قرار می‌دهد باعث بررسی این موضوع شد. هدف از مطالعه حاضر، پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین بر اساس عدالت سازمانی ادراک‌شده، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در شیوع پاندمی کووی‌اید-۱۹ می‌باشد.

مواد و روش کار

این پژوهش یک مطالعه‌ی توصیفی-تحلیلی است که به پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین بر اساس عدالت سازمانی ادراک‌شده، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در شیوع پاندمی کووی‌اید-۱۹ می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین بودند که برای تعیین حجم نمونه این پژوهش از جدول مورگان استفاده شد که با احتساب ۵ درصد ریزش، ۱۴۷ نفر از شاغلین دانشکده علوم پزشکی اسفراین شامل (دانشکده، ستاد مرکزی، بیمارستان، مراکز بهداشت، کلینیک تخصصی و...) انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری خوشه‌ای-تصادفی بود. هر معاونت به‌عنوان یک خوشه در نظر گرفته شد و حجم نمونه درون آن به‌صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. معیارهای ورود به پژوهش، تمایل و رضایت کامل برای شرکت در مطالعه، داشتن حداقل مدرک دیپلم، حداقل ۶ ماه سابقه کاری، علاقه‌مندی به شرکت در کار پژوهشی بود. ملاک خروج از پژوهش، عدم تمایل کارکنان به شرکت در مطالعه، سابقه کمتر از شش ماه، سابقه دریافت داروهای روان‌گردان در یک سال گذشته بود. به‌منظور رعایت ملاحظات اخلاقی پس از اخذ کد اخلاق (IR.ESFARAYENUMS.REC.1399.013) مجوز لازم جهت انجام این مطالعه از مسئولین مربوطه گرفته شد و پرسشنامه‌های بی‌نام پس از بیان توضیحات ضروری توسط پژوهشگر درباره هدف از مطالعه، اختیاری بودن شرکت در پژوهش، چگونگی همکاری و اخذ رضایت مکتوب از کارکنان برای شرکت در این مطالعه، در اختیار آنان قرار گرفت و از شرکت‌کنندگان درخواست گردید که اگر در خصوص پاسخ‌دهی به سؤالات با مشکلی مواجه شدند از پژوهشگر بخواهند که توضیحات لازم را به آنان بدهد. در روند توزیع و جمع‌آوری داده‌های پژوهش بر ضرورت محرمانه ماندن اطلاعات افراد تأکید شد. جهت جمع‌آوری داده‌ها از چهار پرسشنامه بهره‌وری اچیو، عدالت سازمانی نیهوف و مورمن، رضایت شغلی مینه سوتا و رفتار شهروندی مارکوزی استفاده شد.

در این مطالعه جهت بررسی میزان بهره‌وری از پرسشنامه اچیو استفاده شده است. این پرسشنامه ۴۱ گویه دارد و بهره‌وری نیروی انسانی را در ۹ بعد (توان، شناخت شغل، حمایت شغل، انگیزش، بازخورد عملکرد، اعتبار تصمیمات، سازگاری کارکنان با عوامل طبیعی، مشارکت، آموزش) می‌سنجد. نمره‌گذاری پرسشنامه

براساس طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای بود. در این روش، نمره‌های به‌دست‌آمده را جمع کرده و اگر میانگین نمرات در بازه ۴۱-۸۲ باشد، نشان‌دهنده بهره‌وری نیروی انسانی ضعیف، اگر میانگین نمرات بین ۸۲-۱۲۳ باشد، نشان‌دهنده بهره‌وری نیروی انسانی، متوسط و اگر میانگین نمرات بیش از ۱۲۳ باشد، بهره‌وری نیروی انسانی، قوی ارزیابی می‌شود. در تحقیق جاهد (۱۳۸۵)، برای محاسبه پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد و ضریب پایایی پرسشنامه ۹۵ درصد محاسبه گردید که حاکی از دقت بالای ابزار جمع‌آوری داده‌ها است (۳۴).

برای سنجش عدالت سازمانی از پرسشنامه نیهوف و مورمن استفاده شد. این پرسشنامه در سال ۱۹۹۳ توسط نیهوف و مورمن با هدف ارزیابی عدالت سازمانی تهیه و طراحی شد. پرسشنامه مذکور ۲۰ سؤال را در بر می‌گیرد و دارای سه مؤلفه (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مراوده‌ای) می‌باشد. سؤالات ۵-۱ مربوط به عدالت توزیعی، سؤالات ۱۱-۶ مربوط به عدالت رویه‌ای و سؤالات ۲۰-۱۲ مربوط به عدالت مراوده‌ای می‌باشد. برای به دست آوردن امتیاز مربوط به هر بعد، مجموع امتیازات سؤالات مربوط به آن بعد را باهم جمع کرده و برای به دست آوردن امتیاز کلی پرسشنامه، مجموع امتیازات همه سؤالات باهم جمع می‌شود. نمره ۴۷-۲۰ عدالت پایین، نمره ۷۴-۴۸ عدالت متوسط و نمره ۱۰۰-۷۵ عدالت بالا را نشان می‌دهد. نمرات بالاتر نشان‌دهنده عدالت سازمانی بالاتر خواهند بود و بالعکس. پایایی (آلفای کرونباخ) این پرسشنامه ۰/۸۴۲ محاسبه شد. آلفای کرونباخ ابعاد عدالت توزیعی (۰/۷۹۹)، عدالت رویه‌ای (۰/۹۲۸) و عدالت مراوده‌ای (۰/۹۴۴) را محاسبه شد.

پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا از ۱۹ گویه و ۶ خرده‌مقیاس نظام پرداخت (۳ سؤال)، نوع شغل (۴ سؤال)، فرصت‌های پیشرفت (۳ سؤال)، جوسازمانی (۲ سؤال)، سبک رهبری (۴ سؤال) و شرایط فیزیکی (۳ سؤال) تشکیل شده است که به‌منظور سنجش رضایت شغلی به کار می‌رود. نمره‌گذاری این پرسشنامه به‌صورت طیف لیکرت می‌باشد. پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹۲۳ محاسبه شد. سنجش روانی این پرسشنامه استاندارد بر اساس تحقیقات قبلی بوده و توسط ۹ نفر از اساتید دانشگاه بررسی و تأیید شده است (۳۵). برای به دست آوردن نمره کلی میزان رضایت شغلی حاصل از پاسخگویی به پرسشنامه، امتیازات تمامی گویه‌ها را باهم جمع کرده و پس از تقسیم نمره کل بر حجم نمونه موجود، عدد به‌دست‌آمده نشان‌دهنده میزان رضایت شغلی می‌باشد. اگر نمره کل به‌دست‌آمده ۱۹ تا ۳۸ باشد نشان‌دهنده رضایت شغلی ضعیف، نمره ۳۸ تا ۵۷ نشان‌دهنده رضایت شغلی متوسط و نمره‌ی بالای ۵۷ رضایت شغلی بسیار خوب را نشان می‌دهد. آلفای کرونباخ

ابعاد نظام پرداخت (۰/۸۵۴)، نوع شغل (۰/۷۵۰)، فرصت‌های پیشرفت (۰/۸۹۲)، جوسازمانی (۰/۸۱۲)، سبک رهبری (۰/۶۶۲) و شرایط فیزیکی (۰/۸۵۵) محاسبه شد.

جهت سنجش رفتار شهروندی از پرسشنامه مارکوزی استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۲۷ سؤال (۴ سؤال مربوط به آداب اجتماعی، ۴ سؤال مربوط به نوع‌دوستی، ۵ سؤال مربوط به وجدان کاری، ۴ سؤال مربوط به هماهنگی متقابل شخصی، ۳ سؤال مربوط به محافظت از منابع سازمان، ۳ سؤال مربوط به مؤلفه جوانمردی و ۴ سؤال مربوط به نزاکت) می‌باشد و از مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (از ۱= کاملاً موافقم تا ۵= کاملاً مخالفم) استفاده شده است. برای به دست آوردن نمره کلی میزان رفتار شهروندی سازمانی حاصل از پاسخگویی به پرسشنامه، امتیازات تمامی گویه‌ها باهم جمع شده و پس از تقسیم نمره کل بر حجم نمونه موجود، عدد به‌دست‌آمده نشان‌دهنده میزان رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. اگر نمره کل به‌دست‌آمده ۲۷ تا ۴۵ باشد نشان‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی ضعیف، نمره ۴۵ تا ۹۰ نشان‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی متوسط و نمره‌ی بالای ۹۰ رفتار شهروندی سازمانی بسیار خوب را نشان می‌دهد. آلفای کرونباخ ابعاد آداب اجتماعی (۰/۶۸۵)، نوع‌دوستی (۰/۹۰۰)، وجدان کاری (۰/۸۷۴)، هماهنگی متقابل شخصی (۰/۷۰۲)، محافظت از منابع سازمان (۰/۹۱۵)، مؤلفه جوانمردی (۰/۸۸۲) و نزاکت (۰/۸۹۸) محاسبه شد. پایایی کلی پرسشنامه مارکوزی با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹۵۶ به دست آمد. در پژوهش فکوری (۱۳۹۳) برای تعیین روایی پرسشنامه طرح اولیه پرسشنامه تهیه گردید و پس از استفاده از نظریات استاد راهنما و مشاور، در اختیار تعدادی از صاحب‌نظران جامعه مورد مطالعه قرار داده‌شده که در نتیجه مواردی جهت اصلاح پیشنهاد گردید و سرانجام پس از اعمال اصلاحات در پاره‌ای از موارد پرسشنامه نهایی تدوین گردید (۳۶). در این پژوهش برای تجزیه‌وتحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده توسط پرسشنامه‌ها، از آمار توصیفی و آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون در نرم‌افزار SPSS۲۶ استفاده شده است. سطح معنی‌داری در این مطالعه کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است.

یافته‌ها

اطلاعات جمع‌آوری‌شده در این پژوهش مربوط به کارکنان شاغل در دانشکده علوم پزشکی اسفراین در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ می‌باشد. محل کار اکثر کارکنان در بیمارستان بود. اطلاعات دموگرافیک کارکنان مورد مطالعه در جدول ۱ آورده شده است.

جدول (۱): اطلاعات دموگرافیک کارکنان مورد مطالعه

جنسیت	مرد	زنان	درصد فراوانی
جنسیت	۵۷	۹۰	۳۸/۷۷
نوع استخدامی	رسمی	پیمانی	قراردادی
	۴۲	۲۱	۲۴/۴۹
	۱۲	۳۶	۸/۱۶
	۳۶	۳۶	۲۴/۴۹
سابقه کاری	کمتر از ۱۰ سال	۱۱ تا ۲۰ سال	بیشتر از ۲۰ سال
	۸۶	۴۳	۲۹/۲۵
	۳۶	۳۶	۱۲/۲۵
تأهل	مجرد	متأهل	
	۲۳	۱۲۴	۱۵/۶
	۸	۷	۸۴/۴
مدرک	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس
	۴/۸	۹۹	۶۷/۴
	۳۰	۳	۲۰/۴
	۲	۳	۲

طبق جدول ۲، بهره‌وری با رضایت شغلی و عدالت سازمانی رابطه مثبت و معنادار و با رفتار شهروندی رابطه معکوس و معنادار داشت.

جدول (۲): همبستگی پیرسون بین مؤلفه بهره‌وری با مؤلفه‌های رضایت شغلی و عدالت سازمانی و رفتار شهروندی

همبستگی پیرسون	رضایت شغلی	رفتار شهروندی
همبستگی پیرسون	۰/۷۳۲	-۰/۴۹۳
سطح معناداری	<۰/۰۱	<۰/۰۱
تعداد	۱۴۷	۱۴۷

مطابق داده‌های ارائه شده در جدول ۳، با توجه به میانگین نمرات به‌دست‌آمده، میزان بهره‌وری کارکنان بالا ارزیابی شد و میزان رضایت شغلی، عدالت سازمانی و رفتار شهروندی متوسط ارزیابی شد. از سوی دیگر ابعاد بازخورد عملکرد، نوع شغل، وجدان کاری و عدالت مراوده‌ای به ترتیب بیشترین میانگین را در مؤلفه‌های بهره‌وری، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی داشتند.

جدول (۳): داده‌های آماری ابعاد مورد مطالعه در این پژوهش

مؤلفه‌ها	ابعاد	میانگین	انحراف معیار	t آزمون تک متغیره	سطح معناداری
توان		۱۵/۳۶	۲/۵۸۶۵۷	۷۸/۰۲	<۰/۰۱
شناخت شغل		۱۶/۳۶	۱/۹۴۵۴۹	۸۰/۴۵	<۰/۰۱
حمایت سازمانی		۱۸/۱۸	۱/۹۸۹۷۶	۴۴/۱۵	<۰/۰۱
انگیزش		۹/۲۲	۱/۸۷۵۷۱	۴۴/۶۱	<۰/۰۱
بهره‌وری	بازخورد عملکرد	۲۱/۸۸	۲/۴۲۳۴۵	۵۰/۷۶	<۰/۰۱
	اعتبار تصمیمات	۸/۷۷	۲/۱۳۵۲۱	۴۰/۲۶	<۰/۰۱
	سازگاری کارکنان با عوامل طبیعی	۱۵/۵۶	۲/۱۹۶۲۸	۶۱/۲۰	<۰/۰۱

<۰/۰۱	۳۸/۲۷	۱/۷۹۶۰۵	۱۴/۰۶	مشارکت	
<۰/۰۱	۴۹/۶۳	۱/۵۰۴۱۲	۱۶/۵۰	آموزش	
<۰/۰۱	۷۱/۴۹	۲۳/۰۵۱۰۶	۱۳۵/۹۳	بهره‌وری سازمانی	
<۰/۰۱	۳۲/۲۵	۳/۳۵۲۵۹	۸/۹۱	شرایط فیزیکی	
<۰/۰۱	۳۸/۹۰	۳/۵۴۴۶۵	۱۱/۳۷	سبک رهبری	
<۰/۰۱	۳۰/۶۷	۲/۳۷۴۲۲	۶/۰۰	جوسازمانی	
<۰/۰۱	۲۷/۳۰	۳/۵۴۰۲۷	۷/۹۷	فرصت‌های پیشرفت	رضایت شغلی
<۰/۰۱	۵۰/۰۸	۳/۵۱۵۷۸	۱۴/۵۲	نوع شغل	
<۰/۰۱	۲۴/۶۳	۳/۱۵۷۶۰	۶/۴۱	نظام پرداخت	
<۰/۰۱	۴۳/۹۰	۱۵/۳۴۵۵۸	۵۵/۲۱	رضایت شغلی	
<۰/۰۱	۳۱/۰۹	۴/۳۵۸۴۳	۱۱/۱۷	نزاکت	
<۰/۰۱	۳۲/۶۱	۳/۲۹۰۴۰	۸/۸۵	جوانمردی	
<۰/۰۱	۲۷/۵۷	۳/۸۴۹۲۰	۸/۷۵	محافظت از منابع سازمان	
<۰/۰۱	۳۷/۶۵	۳/۷۴۵۴۷	۱۱/۶۳	هماهنگی متقابل شخصی	
<۰/۰۱	۳۵/۳۸	۴/۶۵۹۱۵	۱۳/۵۹	وجدان کاری	رفتار شهروندی
<۰/۰۱	۳۳/۵۴	۴/۰۱۷۹۷	۱۱/۱۱	نوع دوستی	
<۰/۰۱	۴۲/۸۳	۴/۱۴۲۱۵	۱۱/۱۰	آداب اجتماعی	
<۰/۰۱	۴۱/۳۲	۲۲/۳۶۸۰۵	۷۶/۲۳	رفتار شهروندی	
<۰/۰۱	۳۷/۴۱	۴/۴۲۳۸۷	۱۳/۶۵	عدالت توزیعی	
<۰/۰۱	۳۳/۳۴	۶/۴۸۴۷۵	۱۶/۲۲	عدالت رویه‌ای	عدالت سازمانی
<۰/۰۱	۳/۵۳۸	۹/۲۵۵۲۰	۲۴/۰۷	عدالت مرادده‌ای	
<۰/۰۱	۳۵/۶۸	۱۸/۳۳۰۰۵	۵۲/۹۵	عدالت سازمانی	

نتایج حاصل از رگرسیون گام‌به‌گام که در جدول ۴ آورده شده است نشان داد که رضایت شغلی بیشترین پیش‌بینی را از میزان بهره‌وری کارکنان داشته است.

جدول (۴): رگرسیون ابعاد وابسته مورد مطالعه در این پژوهش

۲	۱	F	RS	MR	شاخص‌های آماری متغیرهای پیش‌بین
	$\beta=۰/۷۳$ $t=۱۲/۹۳$ $P<۰/۰۰۱$	۱۶۷/۲۱ $P<۰/۰۰۱$	۰/۵۳	۰/۷۳	رضایت شغلی
$\beta=۰/۳۷$ $t=۴/۴۵$ $P<۰/۰۰۱$	$\beta=۰/۴۴$ $t=۵/۳۵$ $P<۰/۰۰۱$	۱۰۴/۴۱ $P<۰/۰۰۱$	۰/۵۹	۰/۷۶	عدالت سازمانی

بحث و نتیجه‌گیری

اکثر ساعات شبانه‌روز را در محیط کارشان به سر می‌برند. بنابراین بدیهی است که محیط کار نیز بایستی هم چون خانه برآورنده حداقل نیازهای روحی و روانی افراد باشد تا آن‌ها ضمن کسب درآمد و ارتقای سطح دانش و مهارت حرفه‌ای خود به خدمتی صادقانه و مؤثر بپردازند. این امر محقق نمی‌شود مگر آنکه شخص از محیط کار خود رضایت داشته باشد که نتیجه آن افزایش میزان بهره‌وری می‌باشد. بالا نگه‌داشتن رضایت شغلی، پس از شیوع بیماری کرونا و فشارهای وارد شده بر کارکنان علوم پزشکی، برای مسئولین مربوطه کاری

هدف از این مطالعه، پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین بر اساس عدالت سازمانی ادراک‌شده، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در شیوع پاندمی کووید-۱۹ بود. نتایج این مطالعه نشان داد که بین بهره‌وری و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد که با نتایج مطالعه کاظمیان و همکاران، رزقی سیرسوار و همکاران و گبیری و کومار هم‌راستا می‌باشد (۳۸،۳۷،۲۶). محیط کار انسان به‌مثابه منزل دوم او می‌باشد و چه‌بسا کسانی که

مستمر کارکنان، ثبت عملکرد مثبت و منفی کارکنان، وجود استانداردها و معیارهای تعریف شده در کار و تعیین اهداف خدمت‌رسانی از جمله عواملی است که سبب شده بعد بازخورد عملکرد بیشترین نمره را در میان ابعاد بهره‌وری کارکنان داشته باشد.

میزان رضایت شغلی کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین متوسط ارزیابی شد. نتایج حاصل شده در این مطالعه با نتایج مطالعه سلمان زاده و همکاران و همچنین با نتیجه مطالعه هاماموتو و همکاران هم‌راستا می‌باشد (۴۶،۴۵). شهبازی و سلیمی نیز طی مطالعه‌ای که در میان پرستاران یزدی انجام دادند، رضایت شغلی را در حد متوسط گزارش کردند که با نتایج پژوهش حاضر هم‌راستا بود (۴۷). به‌رحال نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که باید تدابیری جهت افزایش رضایت شغلی پرستاران اندیشه شود. البته رضایت از شغل بسته به شرایط اجتماعی و محیطی مانند جایگاه شغل پرستاری در جامعه، امکانات و تجهیزات بیمارستان، مزایا و پرداخت‌ها یا حقوق و درآمد و حتی نگرش‌های پرستاران متفاوت خواهد بود. برای مثال برور و همکاران میزان رضایت شغلی پرستاران هلندی را در حد متوسط گزارش کردند در صورتی که لو و همکاران میزان رضایت از شغل پرستاران چینی را در حد بالایی گزارش می‌کنند و از دلایلی که لو و همکاران برای این اختلاف بر شمرده بودند، بالا بودن تعداد پرستاران و وجود امکانات بالای رفاهی برای پرستاران چینی بود (۴۹،۴۸). در تبیین این نتیجه می‌توان گفت عدم وجود منابع انسانی کافی یک مورد بارز از نارضایتی واحدهای مورد پژوهش بود که بر میزان رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار بوده و نیز استفاده از کارکنان با سابقه کاری پایین در مکان‌هایی که بیشتر در معرض ابتلا به کرونا هستند باعث کاهش رضایت شغلی شده که این خود بر عدم رعایت عدالت سازمانی و کاهش نمره آن نیز تأثیرگذار بوده است.

طبق نتایج به‌دست‌آمده بعد عدالت مراد‌های بیشترین میانگین را در بررسی عدالت سازمانی داشت که با نتایج مطالعه رجیبی و دهقانی هم‌راستا می‌باشد (۵۰). Edward و Fuch 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 نمی‌شود، دچار تنش می‌شوند و به‌تدریج از سطح دل‌بستگی و تعهد آن‌ها نسبت به سازمان کاسته می‌شود. 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 می‌شوند تا در شغل خود، وظایف و مسئولیت بیشتری را بپذیرا باشند (۵۱). میزان رفتار شهروندی

دشوار قلمداد می‌شود اما با اتخاذ تصمیماتی مانند افزایش دستمزدها، جذب نیروهای تازه‌نفس، کاهش فشار کاری، احترام متقابل میان مسئولین و کارکنان این مهم را محقق خواهد ساخت. علاوه بر آن بهره‌وری کارکنان در این مطالعه با عدالت سازمانی رابطه‌ای مثبت و معنادار دارد. نتایج این مطالعه با نتایج مطالعه حسینی و همکاران، شاپور امین و همکاران، ال‌کونن و لیپونن هم‌راستا بود (۴۱،۴۰،۳۹). تحقیقات نشان می‌دهد که وقتی مدیران با کارکنان عادلانه رفتار می‌کنند، روابط مثبت در بین آن‌ها شکل می‌گیرد که همین امر موجب انگیزه کارکنان شده و عملکرد شغلی آنان را بالا برده و در نهایت میزان بهره‌وری را افزایش می‌دهد (۴۲). عدالت سازمانی در شرایط بیماری کرونا بیش‌ازپیش حائز اهمیت می‌باشد. تعداد شیفت‌های کاری برابر میان کارکنان، برقراری روابط کاری مناسب بین مدیران و کارکنان، پرداخت‌های متناسب با شرایط کاری از جمله عواملی است که می‌تواند بر ایجاد عدالت سازمانی مؤثر باشد.

نتایج این مطالعه نشان داد که بین بهره‌وری کارکنان با رفتار شهروندی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. با توجه به این نکته که مطالعات زیادی در ارتباط با بررسی بین بهره‌وری و رفتار شهروندی کارکنان دانشگاه‌های علوم پزشکی انجام نگرفته است، مطالعه‌ای که وجود رابطه معکوس در میان این دو مؤلفه را بیان کند یافت نشد اما نتایج مطالعه واعظی و همکاران و مایل افشار و همکاران نشان داد که رابطه معناداری بین این دو مؤلفه وجود دارد (۴۳،۲۸). براساس مشاهدات محققین و مصاحبه با کارکنان دانشکده علوم پزشکی، ازدحام مراکز درمانی به ویژه بیمارستان‌ها و ناهماهنگی‌های موجود میان بخش‌ها و ارگان‌های مختلف به دلیل فقدان مدیریت صحیح موجب شده است که رابطه رفتار شهروندی و بهره‌وری کارکنان ضعیف باشد. از سوی دیگر تعویض مکرر پست مدیریت در بیمارستان و مراکز دیگر و همچنین استفاده از افراد کم‌تجربه در پست‌های مدیریتی و وجود برنامه‌ریزی‌های متفاوت و نامنسجم، موجب نوعی بلاتکلیفی در میان کارکنان شده است. البته مدیران مربوطه علت وجود این ناهماهنگی‌ها را در عدم وجود اطلاعات کافی از ویروس کرونا دانسته و رفتارهای متفاوت این ویروس را دلیلی بر عدم زمان‌بندی‌های مناسب جهت برنامه‌ریزی دقیق می‌دانستند.

میزان بهره‌وری کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراین بالا ارزیابی شد و بعد بازخورد عملکرد بیشترین میانگین را در میان ابعاد مربوط به آن کسب کرد. روابط خوب و حمایت مدیران میانی از پرستاران باعث افزایش بهره‌وری می‌شود. علاوه بر آن، استقرار نظام پاداش بر اساس عملکرد و نظارت مستمر و صحیح پرستاران نیز می‌تواند سبب افزایش بهره‌وری کارکنان شود (۴۴). ارزیابی و کنترل

تجهیزات حفاظت شخصی مناسب و ایمن، افزایش آگاهی مردم نسبت به این بیماری، آموزش همگانی در مورد راه‌های پیشگیری از این بیماری در سطح جامعه، جلوگیری از سرایت بالای این بیماری که همگی سبب کاهش تعداد موارد مراجعه و بستری و به تبع کاهش فشار کاری پرستاران می‌شود را انجام دهند. علاوه بر آن توجه کافی مسئولان به نیازهای اساسی کارکنان شاغل در بخش‌های مختلف در دوران کرونا، افزایش حقوق و مزایا، کاهش ساعات شیفت کاری، افزایش و بهبود مزایای جانبی کارکنان شاغل در این بخش مانند امکانات رفاهی و گردشگری، استفاده از مزایا نقدی و غیرنقدی، ایمن‌سازی بخش‌ها، ضدعفونی مناسب بخش کرونا، فراهم‌سازی امکانات حفاظت شخصی مناسب و ... سبب افزایش انگیزه پرستاران و افزایش رضایت شغلی و برقراری عدالت سازمانی و رفتار شهروندی مناسب آنان می‌شود.

تشکر و قدردانی

از تمامی مسئولین و کارکنان دانشکده علوم پزشکی اسفراين که ما را در اجرای این طرح پژوهشی یاری کردند تشکر به عمل می‌آوریم.

سازمانی نیز متوسط ارزیابی شد و در میان ابعاد موردبررسی در این مؤلفه، بعد وجدان کاری دارای بالاترین میانگین امتیاز بود و نسبتاً مطلوب ارزیابی شد. در ارتباط با وجدان کاری در صورتی که کارکنان تعهد و وجدان کاری مسئولین خود را مشاهده کنند، آن‌ها نیز با وجدان کاری بیشتری به انجام وظیفه می‌پردازند. از این رو مسئولین در بیمارستان‌ها و سایر بخش‌های مربوطه لازم است که در تعامل بیشتری با کارکنان باشند تا کارکنان از تعهد کاری آن‌ها الگوبرداری کنند (۵۲). در تبیین این یافته می‌توان گفت با توجه به اینکه در دوران کرونا به دلیل ترس از ابتلا کادر سلامت و خانواده‌های آن‌ها و عدم وجود اطلاعات کافی در اوایل شیوع کرونا، رفتار شهروندی سازمانی که رفتارهای خودجوش، اختیاری و خارج از حیطه وظایف شغلی است کاهش یافته و در مطالعه حاضر در حد متوسط محاسبه شد.

با توجه به نتایج این پژوهش و اهمیت مؤلفه‌های بررسی‌شده در میزان بهره‌وری کارکنان علوم پزشکی می‌توان پیشنهاد نمود که مسئولین برنامه‌هایی جهت افزایش میزان بهره‌وری کارکنان ارائه نمایند. به مدیران پیشنهاد می‌شود برای افزایش بهره‌وری پرستاران، برخی موارد مانند برگزاری کلاس‌های آموزشی در ارتباط با آشنایی هر چه بیشتر کارکنان نسبت به این بیماری، اختصاص امکانات و

References:

1. Farnoosh G, Alishiri G, Hosseini Zijoud S R, Dorostkar R, Jalali Farahani A. Understanding the Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus (SARS-CoV-2) and Coronavirus Disease (COVID19) Based on Available Evidence - A Narrative Review. *J Mil Med* 2020; 22: 1-11.
2. Smith RD. Responding to global infectious disease outbreaks: lessons from SARS on the role of risk perception, communication and management. *Social science & medicine* 2006; 63: 13-23.
3. Sohrabi C, Alsafi Z, O'Neill N, Khan M, Kerwan A, Al-Jabir A, et al. World Health Organization declares Global Emergency: A review of the 2019 Novel Coronavirus (COVID-19). *Int J Surg* 2020; 76:71-6.
4. Zamani N, Barahmand A, Farhadi M. The effects of problem-solving training in reducing anxiety among a group of nursing students. *J Nurs Edu* 2017; 6: 56-61.
5. Morshedy Z, Mansouriyani N, Dehnoalian A. Evaluation of clinical competency of nursing students in Medical Sciences Faculty of Neyshabur-2016. *J Educ Ethics Nurs* 2016; 5: 45-53.
6. Rego A, Riberiro N, Cunha MP, Jesunio JC. How happiness mediates the organizational virtuousness and affective commitment relationship. *Journal of business research* 2011; 64: 524-32.
7. Taheri sh. *Productivity and Analysis in Organizations*. Tehran: Nashrismat; 2009.
8. Khaki Gh. *Introduction to Productivity Management*. Tehran: Sayyamah Publication; 1997.
9. Robert A, Brinkerhof, Denis A, Dersler. *Measuring Productivity for Managers and Productivity Specialists*, Translation by Mohammad Abdollahzadeh, Tehran: Cultural Research Office; 1998.
10. Sumanth DJ, Yavuz FP. A formalized approach to select productivity improvement techniques in

- organizations. *Engineering Management International* 1983; 1(4): 261-79.
11. Mousazadeh M, Amir-Esmaeili MR. Investigating the productivity and factors related to it in the selected Mazandaran hospitals in 2010. *Yazd Faculty of Health Q J of Res Studies* 2011; 10: 1-13
 12. Naddaf AR. The study of occupational stresses affected by different work factors among the Fars chemical industry staff. Paper presented at the 4th countrywide conference on professional health. Hamadan, Iran; 2004. P. 629-41.
 13. Greenberg J. Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of management* 1990;16(2):399-432.
 14. Haghighi MA, Ahmadi I, Raminmehr H. The effect of organizational justice on employee's performance. *Management Culture* 2010; 7(20): 79-101. (Persian)
 15. Pour Ezzat AA, Gholi Pour A. Review on structural barriers of justice actualization in institute. *Bardasht Dovom* 2008; 5(8): 231-47. (Persian)
 16. Williamson K, Williams KJ. Organisational justice, trust and perceptions of fairness in the implementation of Agenda for change. *Radiography* 2011; 17(1): 61-6.
 17. Fraser TM. Human Stress, Work, and Job Satisfaction: A Critical Approach. *Trans. Rasoolof J, Jalali Naeeni M. 1st ed. Mashhad, Iran: Jahad Daneshgahi Publicatio; 1999. (Persian)*
 18. Abadi koshki S, Zinabadi H, Nave Ebrahim A. Investigating the role of organizational virtuousness in organizational citizenship behavior teachers: The findings of a quantitative study in secondary schools of Karaj city. *Journal of New Approaches in Educational Administration* 2017; 8(29): 195-208. (Persian)
 19. Jahangir N, Akbar M, Al-Haj M. Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, BRAC University *Journal* 2004; 1(2): 75-85. (Persian)
 20. Yilmaz K, Tasdan M. Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools. *Journal of educational administration* 2009; 47(1): 108-126.
 21. Bienstock C, Demoranville WC, Smith KR. Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of services marketing* 2003; 17(4): 357-78.
 22. Podsakoff NP, Whiting SW, Podsakoff PM, Mishra P. Effects of organizational citizenship behaviors on selection decisions in employment interviews. *J Appl Psychol* 2011; 96(2): 310-26.
 23. Rogelberg SG. *Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology. SAGE Publications; 2007.*
 24. Schnak M. Organizational Citizenship: A review, proposed model, and research agenda. *Human relations* 1991; 44: 735- 59.
 25. Elamin AM, Tlaiss HA. Exploring the relationship between organizational citizenship behavior and organizational justice in the Islamic Saudi Arabian context. *Employee Relations* 2015; 37(1): 2-29.
 26. Kazemian A, Nourian K, Parveen N. The relationship between job satisfaction and performance of nursing staff in Chahar Mahal and Bakhtiari. *Journal of Medical Colleges of Nursing and Midwifery Guilan* 2005; 54: 39-46.
 27. Rahvare M, Koshteh Gar A, Navabi S. Investigating the Relationship between Organizational Justice Dimensions and Staff Productivity of Zabol University of Medical Sciences. *The 1st International Conference on Political Epic (with an Approach to Middle East Developments) and Economic Epic (with an Approach to Management and Accounting), Roudehen, Iran: Islamic Azad University of Rudehen; 2013.*
 28. Mayel Afshar M, Rajab Zadeh A, Memarpour M. The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Employee Productivity In University Hospitals Of Tehran Medical Sciences. *Payavard Salamat* 2012; 6(2): 157-69.

29. Ekici D, Cerit K, Mert T. Factors That Influence Nurses' Work-Family Conflict, Job Satisfaction, and Intention to Leave in a Private Hospital in Turkey. *Hospital Practices and Research* 2017; 2: 102-18.
30. Mehdad A. Organization and industrial dustrial psychology. Jangal Publication; 2001. (Persian)
31. Sheykhi M. Effect of nurse empowerment plan against job stress in educational – health centers of Gods and Bualisinay of Qazvin, J Qazvin Univ Med Sci 2008; 12: 38-42. (Persian)
32. Sargazi S, Balaghat SR. Organizational Justice and its Correlation with job satisfaction in employees of Zahedan University of Medical Sciences. *Journal of Health Promotion Management* 2016; 6(1): 1-7. (Persian)
33. Faraji Khiavi F, Bahrami F, Sharifi S. The Correlation between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior in Educational Hospitals of Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences: A Short Report. *J Rafsanjan Univ Med Sci* 2015; 14(9): 795-802. (Persian)
34. Jahed H. Health Organization. *Tadbir Journal* 2006; 159 (Persian)
35. Samadi Mobarkolaei H, Samadi Mobarkolaei H, Babaei A. The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction in the Textile Industry Employees of the Red Crescent Society of the Islamic Republic of Iran. *Quarterly Journal of Rescue and Relief* 2015; 8(1): 102-13. (Persian)
36. Fakouri S. The role of organization culture in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior: A case study of Guilan social security organization. Guilan, Iran; 2014. (Persian)
37. Rezghi Savar H, Mosavi AM. Relationship between job satisfaction and productivity of employees working in the medical unit of Islamic Azad University of Tehran. *Journal of Health management*. 2013; 3(3): 19-27.
38. Giri VN, Pavan Kumar B. Assessing the Impact of Organizational Communication on Job Satisfaction and Job Performance. *Psychol Res* 2013; 55(2): 137-43.
39. Hosseini MA, Moradi L, Khanjani S, Bakhshi E. Correlation between organizational justice and productivity of Welfare organization's staffs. *Journal Of Health Promotion Management (JHPM)* 2016; 5(2): 70-7.
40. apur Amin S, Salehi M, Javad I. The relationship between organizational justice and organizational commitment and job satisfaction among teachers in special schools, city of Bandar Abbas. *Journal of Education* 2010; 2(5): 33-7. (Persian)
41. Olkkonen M-E, Lipponen J. Relationships between organizational justice, identification with organization and work unit, and group-related outcomes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 2006; 100(2): 202-15.
42. Cropanzano R, Prehar CA. Using social exchange theory to distinguish procedural from interactional justice. *Group and Organizational Management* 2002; (27): 93-108.
43. Vaezi R, Mayel Afshar M, Memar Pour M. Employee's attitudes towards organizational citizenship behaviors and relation to employee's productivity in Tehran metropolitan hospitals of Medical Sciences Universities. *Quarterly Journal of the Official Organ of the Scientific Association of Tehran Hospitals* 2011; 10(2): 1-8.
44. Navidian A, Saber S, Rezvani Amin M, Kianian T. Correlation of quality of work life and job satisfaction in nurses of Kerman University of Medical Sciences. *Journal of Health Promotion Management* 2014; 3(2): 7-15. (Persian)
45. Salam Zadeh Y, Mansoori H, Farid D. Study of the relation between quality of work life and productivity of human resources in health care institutes-a case study among nurses in Shahid Sadughi Hospital in

- Yazd. J Urmia Nurs Midwifery Fac 2008;6(2): 60-70. (Persian)
46. Hamamoto M. Environmental regulation and the productivity of Japanese manufacturing industries. *Resource and Energy Economics* 2006; 28(4): 299-312.
47. Shahbazi L, Salimi T. Nursing Job Satisfaction in hospitals of Yazd Province. *J Yazd Uni Med Sci* 2002; 10(2): 70-3. (Persian)
48. Brewer CS, Kovner CT, Greene W, Tukov-Shuser M, Djukic M. Predictors of actual turnover in a national sample of newly licensed registered nurses employed in hospitals. *J Adv Nurs* 2012; 68(3): 521-38.
49. Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction among nurses: A literature review. *Int J Nurs Stud* 2005; 42(2): 211-7.
50. Rajabi S, Dehghani Y. The Prediction of NAJA's Employees Productivity on the Basis of Perceived Organizational Justice, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior. *Mil Med* 2017; 19(4): 400-9.
51. Fuchs S, Edwards MR. Predicting pro-change behaviour: The role of perceived organisational justice and organisational identification. *Hum. Resour. Manag. J* 2012; 22(1): 39-59.
52. Faraji Khiavi F, Bahrani F, Sharifi S. The Correlation between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior in Educational Hospitals of Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences: A Short, Report. *J Rafsanjan Univ Med Sci* 2015; 14(9): 795-802.

PREDICTING EMPLOYEE PRODUCTIVITY BASED ON PERCEIVED ORGANIZATIONAL JUSTICE, JOB SATISFACTION, AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Sara AbediKooshki^{1,2*}, Shabanali Roohafzaei³, Asma Gholami Moghadam⁴

Received: 28 March, 2022; Accepted: 27 June, 2022

Abstract

Background & Aims: Due to the increasing number of clients referring to medical centers and new working conditions during the corona outbreak, the issues of organizational justice, job satisfaction, and organizational citizenship behavior which ultimately affect employee productivity, have become increasingly important. The aim of this study was to predict the productivity of Esfarayen Medical School staff based on perceived organizational justice, job satisfaction, and organizational citizenship behavior during the Covid-19 pandemic.

Materials & Methods: The present study is a descriptive-analytical cross-sectional study that was conducted in the second half of 2020 on 147 employees of Esfarayen University of Medical Sciences who were selected by cluster-random sampling. For data collection, four questionnaires (Achio Productivity, Niehoff & Morman Organizational Justice, Minnesota Job Satisfaction, and Markozi Citizenship Behavior) were used. The collected data were analyzed using descriptive statistics and Pearson correlation and regression tests in SPSS 26 software.

Results: High employee productivity and job satisfaction, organizational justice and moderate citizenship behavior were evaluated. The dimensions of performance feedback, type of job, work conscience and interactive justice had the highest mean in the components of productivity, job satisfaction, organizational citizenship behavior and organizational justice, respectively. Job satisfaction has the most predictable employee productivity.

Conclusion: Improving organizational justice, citizenship behavior, and job satisfaction leads to increased productivity.

Keywords: Covid-19, Productivity, Organizational Justice, Job Satisfaction, Citizenship Behavior

Address: Esfarayen Faculty of Medical Sciences, Esfarayen, North Khorasan, Iran.

Tel: +9858315506014

Email: sara.abedi.kooshki@gmail.com

Copyright © 2022 Nursing and Midwifery Journal

This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-noncommercial 4.0 International License which permits copy and redistribute the material just in noncommercial usages, provided the original work is properly cited.

¹ Esfarayen Faculty of Medical Sciences, Esfarayen, Iran (Corresponding Author)

² Graduate of PhD in Educational Administration, Semnan University, Semnan, Iran

³ Nursing student of Esfarayen Faculty of Medical Sciences, Esfarayen, Iran

⁴ Nursing student of Esfarayen Faculty of Medical Sciences, Esfarayen, Iran