

نقش میانجی تناسب فرد- سازمان و فرد- شغل، در رابطه‌ی میان انگیزه‌ی خدمت به خلق و عملکرد شغلی در پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان*

علی ناصری محمدآبادی^۱، ابوالقاسم نوری^۲، آزاده عسکری^۱، رباب صادق^۳

چکیده

مقدمه: نظریه‌ی انگیزه‌ی خدمت به خلق یکی از معدود نظریات انگیزشی است که به بررسی انگیزه در سازمان‌های دولتی و همبسته‌های سازمانی آن همچون عملکرد شغلی در بخش دولتی می‌پردازد. پژوهش‌های پیشین با تأکید بر تأثیر مستقیم انگیزه‌ی خدمت به خلق بر عملکرد، منجر به ایجاد نتایج ضد و نقیض گشته‌اند. در این پژوهش، استدلال شده است که تأثیر انگیزه بر عملکرد شغلی، به صورت غیر مستقیم است، متغیرهای تناسب فرد- سازمان و تناسب فرد- شغل، به عنوان متغیرهای میانجی در این رابطه مورد شناسایی قرار گرفت.

روش بررسی: این مطالعه مقطعی بود و از آن جایی که شغل پرستاری یکی از بهترین مشاغل است که می‌توان در آن انگیزه‌ی خدمت به خلق مشاهده کرد، بیمارستان‌های دولتی به عنوان محیط پژوهش انتخاب شد. بدین منظور تعداد ۱۰۳ نفر از پرستاران زن بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان به صورت تصادفی انتخاب شدند و به پرسش‌نامه‌های انگیزه‌ی خدمت به خلق، تناسب فرد- سازمان، تناسب فرد- شغل و عملکرد شغلی پاسخ دادند. نتایج حاصل سپس توسط نرم‌افزار معادلات ساختاری AMOS (Analysis of moment structures) تحلیل شد.

یافته‌ها: رابطه‌ی میان انگیزه‌ی خدمت به خلق هم با تناسب فرد- سازمان ($\beta = 0.371$ و $P < 0.01$) و هم با تناسب فرد- شغل ($\beta = 0.561$ و $P < 0.001$)، مثبت و معنی‌دار است. همچنین روابط تناسب فرد- سازمان و تناسب فرد- شغل نیز با عملکرد شغلی، مثبت و معنی‌دار است (به ترتیب: $\beta = 0.367$ و $P < 0.001$ و $\beta = 0.482$ و $P < 0.001$). اما مطابق فرض در حضور تناسب فرد- سازمان و تناسب فرد- شغل، انگیزه‌ی خدمت به خلق با عملکرد رابطه‌ی معنی‌دار نداشت که تأیید کننده‌ی نقش میانجی این دو متغیر است.

نتیجه‌گیری: در حالی که سازمان‌های خصوصی می‌توانند با تکیه‌ی بیشتر بر پاداش‌های مادی همچون پول، افراد را در جهت کار کردن بهتر در راستای اهداف و تأمین سود مالک برانگیزانند، سازمان‌های دولتی باید بیشتر بر درخواست از کارکنانشان برای کار در جهت پیشبرد اهداف جامعه و همچنین ارضای نیازهای شخصی متکی باشند تا کارآیی بالاتری را شاهد باشند.

واژه‌های کلیدی: انگیزه؛ انگیزه‌ی خدمت به خلق؛ تناسب فرد- سازمان؛ تناسب فرد- شغل؛ عملکرد شغلی

نوع مقاله: پژوهشی

اصلاح نهایی: ۹۱/۷/۱۷

دریافت مقاله: ۹۰/۹/۸

پذیرش مقاله: ۹۱/۸/۱۴

* این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی شماره‌ی ۲۸۹۳۰۴ و با حمایت مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بوده است.
۱- دانشجوی دکتری، روان‌شناسی، دانشکده‌ی علوم تربیتی و روان‌شناسی،

دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

۲- استاد، روان‌شناسی، پژوهشگر مرکز تحقیقات مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران (نویسنده‌ی مسؤول)

Email: a.nouri@edu.ui.ac.ir

۳- کارشناسی ارشد، پرستاری، دانشکده‌ی پرستاری و مامایی، دانشگاه شهید بهشتی رشت، رشت، ایران

ارجاع: ناصری محمدآبادی علی، نوری ابوالقاسم، عسکری آزاده، صادق رباب. نقش میانجی تناسب فرد- سازمان و فرد- شغل، در رابطه‌ی میان انگیزه‌ی خدمت به خلق و عملکرد شغلی در پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۱؛ ۹ (۵): ۷۳۳-۷۴۳.

مقدمه

اغلب، نظریه‌هایی که در زمینه‌ی انگیزش نیروی انسانی در متون مدیریت منابع انسانی عنوان شده‌اند، بنای خود را بر بخش خصوصی استوار ساخته‌اند، اما نظریه‌هایی نیز راجع به بخش دولتی وجود دارد که در این میان، نظریه‌ی بررسی انگیزه‌ی خدمت به خلق (Public service motivation یا PSM) از توجه بسیاری برخوردار گشته است (۱). این نظریه عنوان می‌دارد که افراد با توجه به زمینه‌های انگیزشی که اغلب در سازمان یا مؤسسه زمینه‌سازی شده است، از خود واکنش نشان می‌دهند (۲). در واقع انگیزه‌ی خدمت به خلق گویای این مطلب است که برای یافتن انگیزه‌ی کار در بخش دولتی باید به جای توجه محض بر انجام شغل و تبعات ناشی از آن، به انگیزه‌های داوطلبانه و تلاش در جهت ارضای نیازهای شخصی و درونی توجه داشت. Perry و Wise (به نقل از Wise) انگیزه‌ی خدمت‌رسانی به خلق را به صورت «پیش‌آمدگی فرد در واکنش نشان دادن به برانگیزاننده‌هایی که به طور منحصر بفرد در سازمان‌ها و مؤسسات دولتی وجود دارند» تعریف کرده‌اند (۳). مفروضات نظری چندی دربرگیرنده‌ی انگیزه‌ی خدمت‌رسانی به خلق هستند. یک فرض اساسی، این است که رفتار بشری را تنها انگیزه‌های عقلانی جهت نمی‌دهند بلکه انگیزه‌های عاطفی و هنجاری نیز در تعیین رفتار انسان دخالت دارند. علاوه بر این افراد، این انگیزه‌ها را از طریق تعامل با مؤسسات ویژه‌ای به دست می‌آورند (۴، ۵).

یکی از مهم‌ترین کاربردهای این نظریه در مدیریت بخش‌های دولتی، این است که مدیران برای جبران دسترسی محدود به منابع برای اعطای پاداش‌های مالی باید به یافتن فرصت‌ها و پاداش‌های منحصر بفردی که در بافت و ذات بخش دولتی مهیا شده است، اقدام نمایند و با این کار محدودیت در پاداش‌های مالی را جبران و حتی از آن نیز فراتر روند.

محققان تنها به نشان دادن میزان شیوع انگیزه‌ی خدمت‌رسانی به خلق اکتفا نکرده‌اند بلکه همواره پیامدهای آن را نیز مورد بررسی قرار داده‌اند (۶). مهم‌ترین متغیری که در متون سازمانی مورد توجه قرار گرفته است، عملکرد شغلی

می‌باشد. با وجود اهمیت موضوع انگیزش و همچنین تأثیر آن بر روی عملکرد افرادی که در سازمان‌های دولتی با این چنین انگیزه‌هایی به کار ادامه می‌دهند، متأسفانه مطالعات محدودی در زمینه‌ی آزمون رابطة میان انگیزه‌ی خدمت به خلق و این رفتارهای کارمندی انجام شده است که خود این مطالعات اندک هم نتایج در هم آمیخته‌ای در پی داشته‌اند (۷). به طور مثال Naff و Crum عنوان کرده‌اند که کارکنانی که دارای انگیزش بالاتری در بخش دولتی می‌باشند، عملکرد فردی بهتری دارند (۸)، اما Alonso و Lewis نتایجی متضاد با یافته‌های آن‌ها ارائه داده‌اند (۹). بر این اساس Brewer این گونه نتیجه می‌گیرد که شواهد تجربی که در این زمینه موجود است، برای دستیابی به یک جمع‌بندی کلی کافی نیست و بنابراین به تحقیقات بیشتری در این زمینه نیاز است (۱۰). همچنین وی برای بهبود نتایج در آینده پیشنهاد می‌کند که باید از قالب‌های نظری دیگر همچون تناسب فرد- محیط در این زمینه استفاده کرد تا بتوان به برداشتی جامع‌تر از این سازه دست یافت.

مفهوم تناسب فرد- محیط عبارت است از سازگاری میان فرد و محیط کاری، که در صورتی ایجاد خواهد شد که ویژگی‌های آن‌ها به خوبی بر هم منطبق شوند (۱۱). تحقیقات وسیعی که در نیم قرن اخیر در حیطه‌ی علوم سازمانی انجام شده است، نشان می‌دهد که تناسب فرد- محیط با نگرش‌های شغلی مهم (مثل رضایت شغلی، موفقیت در کارراه عینی و تمایل به ماندن در سازمان) و همچنین رفتارهای کاری نیز (مثل عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی) رابطه‌ی مثبت دارد (۱۲، ۱۳).

همچنین محققان دریافته‌اند که در این چارچوب، فرد در درجات مختلفی تناسب لازم را با محیط کاری خود به دست می‌آورد که عبارت از تناسب با شغل، گروه کاری، سازمان و حرفه‌ی کاری در معنی وسیع آن است (۱۴، ۱۵). همچنین از آن جایی که سازمان‌ها به راحتی می‌توانند پیامدهای تناسب فرد- شغل و تناسب فرد- سازمان را مشاهده نمایند، بیشتر محققان بر این دو عامل به عنوان عوامل اصلی و تأثیرگذار در رابطه با برودادهای سازمان تأکید نموده‌اند (۱۶). Leisink و

زیادی از سؤالات پرسش‌نامه‌ها و مشکلات اجرایی از روند پژوهش کنار گذاشته شدند و در نهایت ۱۰۳ پرسش‌نامه قابل تحلیل بود. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه‌های خود گزارش‌دهی بود که برای تمامی متغیرهای انگیزش و تناسب فرد- سازمان و تناسب فرد- شغل به صورت طیف لیکرتی ۵ گزینه‌ای طراحی شده بود.

انگیزه‌ی خدمت‌رسانی: برای بررسی انگیزه‌ی خدمت‌رسانی به خلق از پرسش‌نامه‌ی کوتاه شده‌ی ۵ سؤالی PSM استفاده شده است. Perry پایایی ابزار را ۰/۷۴ گزارش کرده است و در این پژوهش پایایی به روش Crunbach's Alpha ۰/۸۴ به دست آمده است (۱). در مدل ساختاری، از هر یک از سؤالات به عنوان شاخصی آشکار برای سنجش متغیر پنهان انگیزه‌ی خدمت به خلق استفاده شده است.

تناسب فرد- سازمان: برای سنجش تناسب فرد- سازمان با استفاده از روش مستقیم مقیاس ۶ سؤالی Cable و DeRue مورد استفاده قرار گرفت. آن‌ها پایایی این ابزار را در پژوهش خود ۰/۸۹ گزارش کرده بودند که در پژوهش حاضر ۰/۷۵ به دست آمد (۱۵). در روش مستقیم سنجش تناسب، به طور مستقیم از خود افراد میزان تناسب با سازمان مورد پرسش قرار می‌گیرد، در حالی که در روش غیر مستقیم، ویژگی‌های فرد مورد سنجش قرار می‌گیرد و با مشخصه‌های سازمانی مقایسه می‌شود. پاسخ به این ۶ سؤال نیز به عنوان متغیر آشکار در جهت سنجش متغیر پنهان که همان تناسب فرد- سازمان بوده است، مورد استفاده قرار گرفته است. تناسب فرد شغل: برای سنجش این متغیر نیز از مقیاس ۳ سؤالی Cable و DeRue استفاده خواهد شد، که پایایی گزارش شده در پیشینه ۰/۸۷ و پایایی به دست آمده در این پژوهش ۰/۸۳ بوده است (۱۵).

عملکرد شغلی: سنجش عملکرد شغلی با استفاده از یک سؤال «در آخرین ارزیابی چه درجه‌ای از سرپرست خود دریافت نموده‌اید؟» که بر روی یک طیف ۵ گزینه‌ای بسیار ضعیف، ضعیف، متوسط، خوب و عالی سنجیده می‌شود، مورد استفاده قرار گرفت. با وجود این که این مقیاس تک ماده‌ای در پژوهش‌های بسیاری همچون در پژوهش Bright استفاده شده

Stein نیز تناسب فرد- سازمان و فرد- شغل را مهم‌تر از دیگر انواع تناسب تلقی کرده‌اند (۲). تناسب فرد- سازمان به تناسب میان ویژگی‌های فرد و سازمانی که در آن به کار مشغول است، اشاره دارد که اغلب بر اساس تناسب متمم مورد مطالعه قرار گرفته است و تناسب فرد- شغل به تناسب میان فرد و شغلی که در آن کار می‌کند، اشاره دارد که اغلب با تناسب تقاضاها- توانایی‌ها و بیشتر با توجه به همخوانی ارزش‌ها مطالعه شده است (۱۷).

با استفاده از منطق نظریه‌های تناسب فرد- سازمان، می‌توان فرض کرد که پیامدهای رفتاری و نگرشی انگیزه‌ی خدمت‌رسانی به خلق تحت تأثیر وجود تناسب کارآمد میان نگرش‌های فرد و ویژگی‌های سازمان قرار دارد. از این رو در این پژوهش این گونه فرض گردید که رابطه‌ی میان انگیزش خدمت‌رسانی عمومی و عملکرد شغلی، تحت تأثیر نقش میانجی تناسب فرد- سازمان و همچنین تناسب فرد- شغل قرار دارد؛ به طوری که کارکنان بخش دولتی بهتر کار خواهند کرد که اگر میان اهداف و ارزش‌های انگیزشی خود در این بخش و آن چه محیط سازمان به آن‌ها عرضه می‌کند، احساس رابطه کنند. بر این اساس، در فرضیات اول و دوم، پیش‌بینی می‌شود که انگیزه‌ی خدمت‌رسانی عمومی بالا، تناسب فرد- سازمان بالا را توجیه کند و تناسب فرد- سازمان بالاتر نیز به نوبه‌ی خود با عملکرد شغلی بالاتر در ارتباط باشد. اما در فرضیه‌ی سوم و بر اساس فرضیات میانجی، با ورود تناسب فرد- سازمان، انگیزه‌ی خدمت‌رسانی عمومی با عملکرد شغلی رابطه نخواهد داشت. به طور مشابه همین استدلال در ارتباط با تناسب فرد- شغل نیز صادق خواهد بود که فرضیات چهارم تا ششم پژوهش را تشکیل می‌دهد.

روش بررسی

این مطالعه، از نوع مطالعات مقطعی بوده است. با توجه به فرمول‌های نمونه‌گیری حجم مورد نیاز ۹۰ نفر تعیین گشت که برای پوشش دادن کل این تعداد، با احتساب ریزش نمونه، ۱۳۰ نفر برای شرکت در پژوهش به صورت تصادفی انتخاب شدند که ۲۷ نفر از آن‌ها به عللی همچون خالی بودن تعداد

یافته‌ها

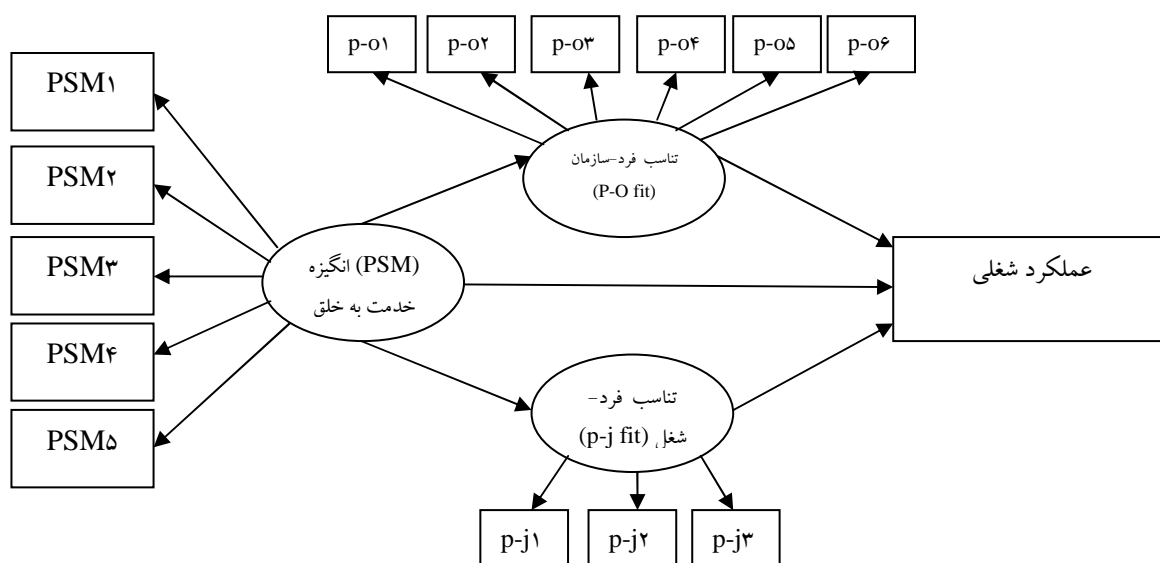
نمونه‌ی پژوهش را زنان تشکیل می‌دادند که همگی زن بودند، دارای تحصیلات دانشگاهی و بالاتر از ۲۵ سال (با میانگین ۳۸/۸ و انحراف معیار ۱۲/۲) بوده‌اند. توضیح متغیرهای پژوهش به همراه اختصارات به کار رفته را می‌توان در جدول ۱ مشاهده کرد.

همچنین در مورد ابزارهای پژوهش شاخص‌های برازش نشان می‌دهد که مقیاس‌ها برازش خوبی با داده‌ها داشته‌اند (انگیزه‌ی خدمت به خلق: $NFI = ۰/۹۶۶$ و $CFI = ۰/۹۷۵$ ، تناسب فرد- سازمان: $NFI = ۰/۹۶۹$ و $CFI = ۰/۹۷۲$ و تناسب فرد- شغل: $NFI = ۰/۹۸۶$ و $CFI = ۰/۹۹۷$).

نتایج تحلیل ضرایب مسیرهای معادلات ساختاری در جدول ۲ و شکل ۲ مشاهده می‌شود. برای بررسی فرضیه‌های پژوهش، ضرایب مسیرهای مفروض مدل محاسبه شد. همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، فرضیه‌ی اول پژوهش که نشان دهنده‌ی رابطه‌ی مثبت انگیزه‌ی خدمت‌رسانی عمومی با تناسب فرد- سازمان بوده است، مورد تأیید قرار گرفت ($t = ۰/۳۷$ ، $P < ۰/۰۱$)؛ به طوری که هر چه فرد از انگیزه‌ی خدمت‌رسانی بالاتری برخوردار باشد، از تناسب بیشتری با سازمان دولتی خویش برخوردار خواهد بود. با وجود

است، ممکن است این ایراد وارد باشد که چرا از مقیاس‌های عینی و خود ارزیابی‌های عملکرد و یا رتبه‌بندی سرپرستان استفاده نشده است. برای این کار محقق می‌بایست اطلاعات بسیار شخصی شرکت کنندگان را از سازمان درخواست می‌کرد که با توجه به روند پژوهش و اختیاری بودن شرکت در آن، شاید تعداد زیادی از افراد از شرکت در پژوهش سرباز می‌زدند. از این رو تصمیم بر آن شد تا از روش مستقیم در سنجش عملکرد شغلی استفاده شود.

نتایج حاصل از ابزار پژوهش سپس توسط نرم‌افزار مدل‌سازی معادلات ساختاری SPSS AMOS (Analysis of moment structures) مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. شکل ۱ نشان دهنده‌ی مدل مفهومی زیر بنایی به کار رفته در پژوهش است که رابطه‌ی میان متغیرهای مکنون PSM (PSM۱ تا PSM۵ متغیرهای آشکار و در واقع سؤالات متغیر می‌باشد)، تناسب فرد- سازمان (P-O fit تا P-O۶) متغیرهای آشکار و در واقع سؤالات متغیر تناسب فرد- سازمان می‌باشد)، تناسب فرد- شغل (P-J fit تا P-J۳) متغیرهای آشکار و در واقع سؤالات متغیر تناسب فرد- شغل می‌باشد) و عملکرد شغلی را نشان می‌دهد. معنی‌داری آماری به صورت دو دامنه مورد استفاده قرار گرفت ($P < ۰/۰۵$).



شکل ۱. مدل مفهومی

جدول ۱. متغیرهای آشکار و پنهان پژوهش

متغیر مورد اشاره	اختصار مورد استفاده	نوع متغیر در مدل
انگیزش خدمت به خلق	PSM	پنهان
سؤال اول پرسش‌نامه‌ی انگیزه‌ی خدمت به خلق	PSM _۱	آشکار
سؤال دوم پرسش‌نامه‌ی انگیزه‌ی خدمت به خلق	PSM _۲	آشکار
سؤال سوم پرسش‌نامه‌ی انگیزه‌ی خدمت به خلق	PSM _۳	آشکار
سؤال چهارم پرسش‌نامه‌ی انگیزه‌ی خدمت به خلق	PSM _۴	آشکار
سؤال پنجم پرسش‌نامه‌ی انگیزه‌ی خدمت به خلق	PSM _۵	آشکار
تناسب فرد- سازمان	P-O Fit	پنهان
سؤال اول پرسش‌نامه‌ی تناسب فرد- سازمان	P-O _۱	آشکار
سؤال دوم پرسش‌نامه‌ی تناسب فرد- سازمان	P-O _۲	آشکار
سؤال سوم پرسش‌نامه‌ی تناسب فرد- سازمان	P-O _۳	آشکار
سؤال چهارم پرسش‌نامه‌ی تناسب فرد- سازمان	P-O _۴	آشکار
سؤال پنجم پرسش‌نامه‌ی تناسب فرد- سازمان	P-O _۵	آشکار
سؤال ششم پرسش‌نامه‌ی تناسب فرد- سازمان	P-O _۶	آشکار
تناسب فرد- شغل	P-J Fit	پنهان
سؤال اول پرسش‌نامه‌ی تناسب فرد- شغل	P-J _۱	آشکار
سؤال دوم پرسش‌نامه‌ی تناسب فرد- شغل	P-J _۲	آشکار
سؤال سوم پرسش‌نامه‌ی تناسب فرد- شغل	P-J _۳	آشکار
عملکرد شغلی	عملکرد شغلی	پنهان

جدول ۲. برآورد متغیرهای پژوهش با ضرایب مسیر (NFI = ۰/۸۹۷ و CFI = ۰/۹۰۹ و RMSEA = ۰/۰۷۷)

ضرایب مسیر		مسیر		ضرایب مسیر		مسیر	
P	β	به	از	P	β	به	از
۰/۰۰۰۸	۰/۴۳۳	P-O _۴	تناسب فرد- سازمان	۰/۰۰۰۴	۰/۸۱۱	Psm _۱	PSM
۰/۰۰۰۷	۰/۸۷۶	P-O _۵	تناسب فرد- سازمان	۰/۰۰۰۶	۰/۷۶۶	Psm _۲	PSM
۰/۰۰۰۴	۰/۷۵۲	P-O _۶	تناسب فرد- سازمان	۰/۰۰۰۴	۰/۶۹۳	Psm _۳	PSM
۰/۰۰۰۵	۰/۶۵۵	P-J _۱	تناسب فرد- شغل	۰/۰۰۰۳	۰/۸۲۴	Psm _۴	PSM
۰/۰۰۰۵	۰/۷۸۹	P-J _۲	تناسب فرد- شغل	۰/۰۰۰۱	۰/۵۴۷	Psm _۵	PSM
۰/۰۰۰۸	۰/۸۹۱	P-J _۳	تناسب فرد- شغل	۰/۰۰۸۰	۰/۳۷۱	تناسب فرد- سازمان	PSM
۰/۷۶۲۰	۰/۰۳۴	عملکرد شغلی	PSM	۰/۰۰۰۳	۰/۵۶۱	تناسب فرد- شغل	PSM
۰/۰۰۰۶	۰/۳۶۷	عملکرد شغلی	تناسب فرد- سازمان	۰/۰۰۰۹	۰/۷۴۲	P-O _۱	تناسب فرد- سازمان
۰/۰۰۰۷	۰/۴۸۲	عملکرد شغلی	تناسب فرد- شغل	۰/۰۰۰۷	۰/۵۱۲	P-O _۲	تناسب فرد- سازمان
				۰/۰۰۰۲	۰/۴۲۷	P-O _۳	تناسب فرد- سازمان

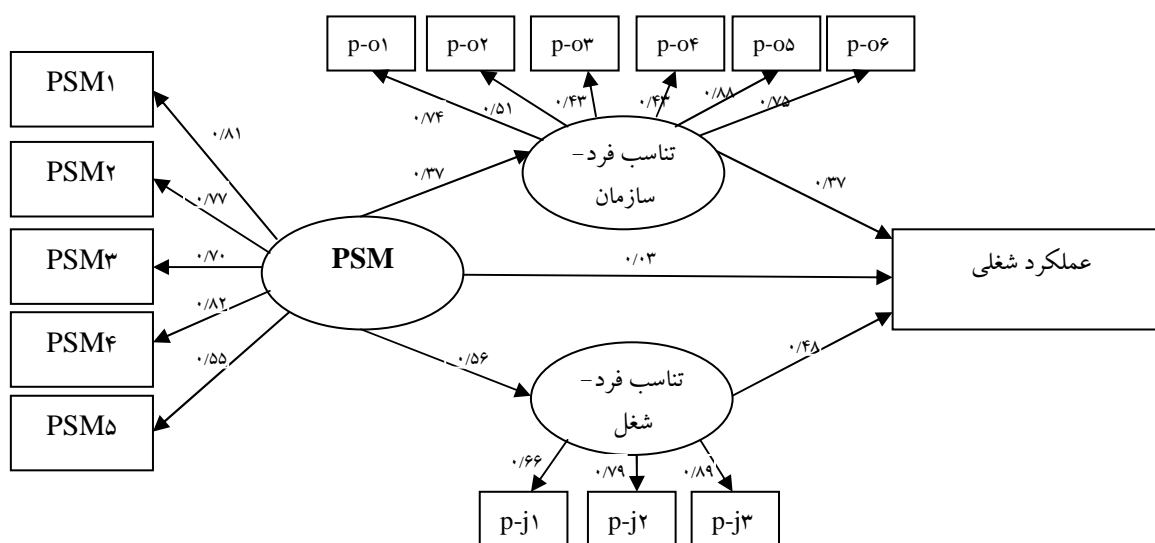
همان طور که در جدول ۲ دیده می‌شود، در حضور تناسب فرد- شغل، انگیزه‌ی خدمت‌رسانی عمومی رابطه‌ی مستقیم معنی‌دار با عملکرد شغلی نخواهد داشت. به عبارت دیگر تناسب فرد- شغل میانجی کامل رابطه‌ی میان انگیزه‌ی خدمت‌رسانی و عملکرد شغلی می‌باشد و فرضیه‌ی ششم نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد. به طور خلاصه، نتایج نشان داد که کارکنانی که نمره‌ی بالاتری در انگیزه‌ی خدمت‌رسانی به خلق به دست می‌آورند و شغلشان برای آن‌ها فرصت‌های خوبی برای ارضای نیازهای کاری‌شان مهیا می‌کند و آن دسته از افراد که اهداف و ارزش‌هایشان با سازمان از تناسب بهتری برخوردار است، عملکرد بهتری در مشاغل خود داشته‌اند، در حالی که کارکنانی که دارای انگیزش بالا بوده‌اند، اما با سازمان یا شغل خود تناسب ندارند، از عملکردی کمتری نسبت به گزینه‌ی اول برخوردار بوده‌اند.

بحث

یافته‌های پژوهش حاضر، نشان داد که وجود تناسب میان فرد و سازمانی که در آن مشغول به کار بوده است، که در این جا بیمارستان‌ها بوده‌اند، به طور مستقیم در افزایش عملکرد مؤثر بوده است. تناسب فرد با شغل خویش نیز به صورت مستقیم با عملکرد رابطه داشته است، به گونه‌ای که هر چه پرستاران خود را با شغل خویش و ارزش‌ها و اهداف حاکم بر آن

این که میزان این رابطه قوی بوده است، اما این رابطه کامل نیست که این امر نشان دهنده‌ی آن است که تنها تبیین کننده‌ی تناسب فرد- سازمان نمی‌تواند انگیزش خدمت به خلق باشد. همین طور فرضیه‌ی دوم نیز مورد تأیید قرار گرفت ($P < 0.01, r = 0.37$). یعنی هر چه فرد از تناسب بیشتری با سازمان دولتی خویش برخوردار باشد، رتبه بالاتری از لحاظ عملکرد شغلی از سرپرست خود دریافت خواهد کرد. همچنین فرضیه‌ی سوم نیز تأیید شد. با ورود تناسب فرد- سازمان، انگیزه‌ی خدمت‌رسانی عمومی رابطه‌ی مستقیم معنی‌دار با عملکرد شغلی نخواهد داشت ($P < 0.01, r = 0.03$). به عبارت دیگر تناسب فرد- سازمان میانجی کامل رابطه‌ی میان انگیزه‌ی خدمت‌رسانی و عملکرد شغلی می‌باشد.

در ارتباط با فرضیه‌های مرتبط با تناسب فرد- شغل، فرضیه‌ی چهارم پژوهش که مبین رابطه‌ی مثبت میان انگیزه‌ی خدمت‌رسانی عمومی با تناسب فرد- شغل بوده است، تأیید شد؛ به طوری که هر چه فرد از انگیزه‌ی خدمت‌رسانی بالاتری برخوردار باشد، از تناسب بیشتری با شغل خویش برخوردار خواهد بود. فرضیه‌ی پنجم، که گویای آن بود که تناسب فرد- شغل با عملکرد شغلی رابطه‌ی مثبت دارد، نیز تأیید شد. به طوری که هر چه فرد از تناسب بیشتری با شغل خویش برخوردار باشد، عملکرد شغلی بهتری خواهد داشت. در نهایت



شکل ۲. مدل نهایی به همراه ضرایب مسیر

در این مطالعه به عنوان مبنای نظری قرار گرفت، متغیرهای تناسب فرد- سازمان و تناسب فرد- شغل، به عنوان متغیرهای میانجی در نظر گرفته شد و مشاهده شد که تأثیر انگیزه بر عملکرد شغلی، به صورت غیر مستقیم است. از این رو نتایج پژوهش حاضر را می‌توان اثباتی بر غیر مستقیم بودن این رابطه در نظر گرفت. این موضوع با نتایج تحقیق Kristof-Brown و همکاران همخوان است (۱۱).

از طرف دیگر، Barnard در اثر کلاسیک خود عنوان کرده است که رفتارهای کارکنان که عملکرد سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهند، به دو دسته رفتارهای عضویت و عملکرد تقسیم کرده است. به زعم وی، در حالی که عملکرد کارکنان می‌تواند تأثیر مستقیمی بر عملکرد سازمانی داشته باشد، حفظ عضویت در سازمان دارای تأثیری غیر مستقیم بر عملکرد است (۱۹). در واقع پژوهش حاضر، با تأکید بر نقش میانجی تناسب فرد و سازمان در توافق با نظریه‌ی Barnard نشان داده است، خود را عضو سازمان دانستن و داشتن تناسب با آن دارای نقش غیر مستقیم (میانجی) در تبیین رابطه‌ی میان انگیزه‌ی خدمت به خلق و عملکرد است. بدین صورت که انگیزه‌ی خدمت به خلق به طور غیر مستقیم از طریق تأثیر بر نگرش‌های کارکنان بر بروندهای سازمانی مؤثر واقع می‌شود. این نگرش‌ها در این پژوهش به صورت احساس تناسب فرد یا سازمان و شغل تعریف شده‌اند. کارکنانی که در انگیزش خدمت بالاتر بوده‌اند، کارشان را بهتر انجام داده‌اند، زیرا برای آن‌ها در اختیار داشتن فرصت خدمت‌رسانی به عموم که از طرف سازمان در اختیار آن‌ها گذاشته شده است، از ارزش زیادی برخوردار است (۸، ۳). همخوان با پژوهش Wise (۳) و Perry (۴)، در واقع این امر به منزله‌ی آن است که این کارکنان قدر سازمان خود و همچنین شغلی که به آن‌ها اجازه‌ی خدمت‌رسانی را داده است، می‌دانسته‌اند و به بیانی دیگر تناسب بیشتری با آن‌ها احساس کرده‌اند. پژوهش حاضر با نشان دادن این مطلب که در سازمان‌های دولتی، افرادی که از انگیزش بالاتری برخوردارند، در صورت داشتن تناسب، عملکرد بهتری نیز داشته‌اند، نتایج Barnard را تأیید می‌کند (۱۹).

همخوان تر می‌دیدند، عملکرد بالاتری داشته‌اند. نکته جالب توجه آن است که رابطه‌ی تناسب فرد- شغل با عملکرد قوی‌تر از رابطه‌ی تناسب فرد و سازمان با عملکرد بوده است. قوی‌تر بودن رابطه‌ی میان تناسب فرد- شغل با عملکرد نسبت به تناسب فرد- سازمان را می‌توان این گونه تبیین نمود که اکتساب تناسب با ویژگی‌های شغل از دستیابی به تناسب با سازمان در به دست آوردن معیارهای مناسب شغلی برای شخص مهم‌تر و ملموس‌تر است. به علاوه، در به دست آوردن تناسب فرد- شغل انعطاف بیشتری وجود دارد تا تناسب فرد- سازمان، زیرا فرد در انتخاب شغل آزادی بیشتری دارد تا در انتخاب سازمان، چرا که مثل فردی که در این جا شغل پرستاری را برگزیده است، انتخاب سازمان محل خدمتش اغلب محدود به بیمارستان‌ها خواهد بود. به عبارت دیگر، مشاهده می‌شود این که فردی که دارای انگیزه‌ی اراییه‌ی خدمت به عموم مردم می‌باشد، باید در شغلی کار کند که نیازها و الزامات آن شغل را با توانایی‌ها و علایق خود همخوان ببیند و آن شغل به گونه‌ای تعریف شده باشد که شخص بتواند در آن به آرزوهای خود جامه‌ی عمل بپوشاند. در این صورت می‌توان انتظار داشت که شخص از عملکرد بالایی نیز برخوردار باشد.

در این پژوهش، با استفاده از محیط بیمارستان‌های دولتی و شغل پرستاری که یکی از بهترین مصادیق در این زمینه است، به بررسی رابطه‌ی انگیزه‌ی خدمت به خلق با عملکرد شغلی پرداخته شد. متأسفانه مطالعاتی که در این چارچوب به بررسی رابطه‌ی انگیزه‌ی اراییه‌ی خدمات عمومی با عملکرد شغلی می‌پردازد، حاکی از نتایج ضد و نقیض بوده است، چرا که در همگی آن‌ها رابطه‌ی مستقیم این دو سازه با یکدیگر مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج تحقیق Naff و Crum به این نتیجه رسیده است که انگیزه‌ی خدمت به خلق با عملکرد رابطه‌ی ندارد (۸). اما بر اساس آن چه آمد، در این پژوهش این گونه استدلال شد که در واقع رابطه‌ی انگیزش خدمت به خلق با عملکرد رابطه‌ای غیر مستقیم می‌باشد. این نظر با دیدگاه Bright که علت عدم رابطه را در نظر نگرفتن متغیرهای دیگر در رابطه‌ی میان انگیزه و عملکرد می‌دانسته است، همخوانی دارد (۱۸). بر این اساس در مدل مفهومی که

پژوهش‌ها همچنین نشان داده‌اند که پاداش‌های بیرونی کار همچون پاداش‌های مالی برای این افراد در مقایسه با همتهای آن‌ها در بخش خصوصی دارای اهمیت کمتری می‌باشد (۲۰). انتظار می‌رود که کارکنانی که در انگیزه‌ی خدمت به خلق بالاترند، کارشان را بهتر انجام دهند، زیرا برای آن‌ها ارزش‌های درونی مبنای انگیزش است (۴). پژوهش حاضر، نتایج تحقیقات پیشین را تأیید می‌کند.

به طور خلاصه، این نتایج نشان دهنده‌ی این است که در توجیه رابطه‌ی میان انگیزش خدمت به خلق و عملکرد، عوامل دیگری نیز نقش دارند. کارکنان بخش دولتی بهتر کار خواهند کرد که اگر میان کار خود در این بخش و آن چه سازمان به آن‌ها عرضه می‌کند، احساس رابطه کنند. بر همین مبنا مشاهده شد که تناسب فرد با شغل و سازمانی که در آن به کار مشغول است، میانجی رابطه‌ی میان انگیزش خدمت به خلق و بروندهای سازمانی خواهد بود.

نتیجه‌گیری

توجه به منابع انسانی و حفظ انگیزه‌های کاری کارکنان در جهت حفظ و افزایش بهره‌وری، یکی از کلیدی‌ترین محورهای فعالیت سازمان‌ها به شمار می‌رود؛ به طوری که اهمیت انگیزه در محیط کار نیم قرن پیش به سادگی در معادله‌ی «انگیزش × توانایی = عملکرد» بیان شده است (۲۱). اغلب، نظریه‌هایی که در زمینه‌ی انگیزش نیروی انسانی در متون مدیریت منابع انسانی عنوان شده‌اند، بنای خود را بر بخش خصوصی استوار ساخته‌اند، اما نظریه‌ی انگیزه‌ی خدمت به خلق یکی از معدود نظریات انگیزشی است که به بررسی انگیزه‌ی خدمت به خلق و همبسته‌های سازمانی آن همچون عملکرد شغلی در محیط عمومی بخش دولتی می‌پردازد. نظریه‌ی انگیزه‌ی خدمت به خلق عنوان می‌دارد که «افراد با توجه به زمینه‌های انگیزشی که اغلب در سازمان یا مؤسسه زمینه‌سازی شده است، از خود واکنش نشان می‌دهند» (۳). این مطلب گویای آن است که برای یافتن انگیزه‌ی کار در بخش‌های دولتی باید به جای توجه محض بر انجام شغل و تبعات ناشی از آن، به انگیزه‌های داوطلبانه و تلاش در جهت

ارضای نیازهای شخصی درونی توجه داشت. از آن جایی که انگیزه‌ی خدمت به خلق یک متغیر فردی است، از طریق تأثیر بر سطوح نگرش و رفتارهای کارکنان بر آن‌ها تأثیر خواهد گذاشت (۱۹). در این مطالعه، به بررسی انگیزه‌ی خدمت به خلق و مکانیزمی که از طریق آن انگیزه‌ی خدمت به خلق بر متغیر عملکرد تأثیر می‌گذارد، پرداخته شد. با وجود این که به طور تقریبی تمامی تحقیقات پیشین فرض کرده‌اند که انگیزش خدمت به خلق بر بروندها تأثیری مستقیم دارد (۸)، یافته‌های این پژوهش با بررسی هر دو تأثیر مستقیم و غیر مستقیم، نشان داد که این رابطه توسط میزانی که کارکنان ارزش‌های خود را با محیطی که در آن کار می‌کنند، همخوان می‌بینند، تعدیل می‌گردد. بر این اساس در این پژوهش در رابطه‌ی میان انگیزه‌ی خدمت به خلق و عملکرد شغلی، نقش میانجی تناسب فرد- سازمان و تناسب فرد- شغل، مورد تأیید قرار گرفت که مؤید نقش غیر مستقیم انگیزه‌ی خدمت به خلق در تبیین بروندهای سازمانی است.

این نتایج می‌تواند درپچه‌ای جدید به فهم پویایی‌های حاکم و زیربنای انگیزشی کارکنان سازمان‌های دولتی بگشاید. در حالی که سازمان‌های خصوصی می‌توانند با تکیه‌ی بیشتر بر پاداش‌های مادی، همچون پول افراد را در جهت کار کردن بهتر در راستای اهداف و تأمین سود مالک برانگیزانند، سازمان‌های دولتی باید بیشتر بر درخواست از کارکنانشان برای کار در جهت پیشبرد اهداف جامعه و همچنین ارضای نیازهای شخصی متکی باشند (۲). از این رو در این گونه سازمان‌ها، کسب لذت و ارضای درونی ناشی از آرایه‌ی خدمات به افراد و کار در جهت پیشبرد اهداف عمومی جامعه‌ی کلان به صورت نیروی برانگیزاننده‌ی اصلی در خواهد آمد. بر این اساس مدیران باید با بذل توجه کافی به این امر، شرایط سازمان خود را طوری مهیا سازند تا افرادی که برای آرایه‌ی خدمت به عموم مردم دارای انگیزه‌ی انسان دوستانه و خدایندانه می‌باشند، با احساس تناسب با شرایط سازمان خویش، در راستای کمک‌رسانی هر چه بیشتر به مردم، روز به روز توانا تر گردند.

بر این اساس، مدیران سازمان‌های دولتی و به خصوص

ویژگی‌های خاص آن‌ها ابعاد متفاوتی از مقیاس انگیزه‌ی خدمت‌رسانی به خلق از اهمیت برخوردار است (۲۲). برای مثال بعد «علاقه‌مندی به سیاست‌گذاری» در میان کارکنان نهادهای اجرایی دولت و ابعاد «دلسوزی» و «از خود گذشتگی» در میان کارکنان دانشگاهی و بخش مراقبت‌های بهداشتی از برجستگی بیشتری برخوردار است. Lewis و همکاران (به نقل از Pandey و Stazyk) برای این عقیده در مقایسه‌ای که میان سازمان‌های خصوصی و نهادهای آکادمیک و بهداشتی انجام داده‌اند، حمایت پژوهشی ارایه داده‌اند (۲۴).

به علاوه، در حالی که تناسب فرد- سازمان و فرد- شغل میانجی کامل رابطه‌ی انگیزش خدمت به خلق و عملکرد شغلی می‌باشد، نشان داده نشده است که کدام جنبه از تناسب فرد- سازمان (اهداف یا ارزش‌ها) و یا تناسب فرد- شغل (توانایی‌ها یا نیازها) مسبب اصلی این نتایج می‌باشند. به علاوه در این پژوهش، تنها رابطه‌ی متغیرها با یکدیگر مورد بررسی قرار گرفت. پژوهش‌های بیشتری لازم است تا جهت علی روابط مشخص و پیش‌بین‌های انگیزه‌ی خدمت به خلق کشف گردند. همچنین باید با در نظر گرفتن طیفی از مشاغل مختلف، ابعاد دیگر این سازه نیز مورد بررسی بیشتر قرار گیرد تا به فهم گسترده‌تری از موضوع دست یافت. به علاوه تحقیقات آینده می‌توانند راهی برای یک‌پارچه‌سازی روش‌های سنجش انگیزه‌ی خدمت به خلق و ابعاد آن و همچنین روش‌هایی برای سنجش یکسان تناسب فرد- محیط ارایه دهند.

تشکر و قدردانی

در پایان از همکاری بی‌دریغ پرستاران بیمارستان‌های شهر اصفهان که مسبب تکمیل این پژوهش بودند، صمیمانه قدردانی به عمل می‌آید.

بیمارستان‌ها، باید در هنگام جذب نیرو و کارگماری نیروی کاری خود، این گونه انگیزه‌ها را مد نظر داشته باشند. همچنین یافته‌ها نشان داد که انگیزش خدمت‌رسانی، سهم خود را در بالا بردن عملکرد، از طریق سازگاری با سازمان ایفا می‌کند. در نتیجه، افراد به سازمان‌هایی جذب خواهند شد که اهداف، مأموریت‌ها و شرایط کاری آن‌ها در تناسب با اهداف و آمال آن‌ها باشند. از این رو سازمان‌ها باید شرایط کاری و سازمانی خود را به گونه‌ای برنامه‌ریزی کنند که از این سرمایه‌های انسانی استفاده بهینه شود.

پیشنهادها

میدان اصلی پژوهش‌های تجربی در جهت آزمودن این متغیر انگیزشی در میان کارکنان مشغول به کار در بخش دولتی بوده است (۲۲). در ابتدا علاقه به این سازه در ایالات متحده بسیار بیشتر از نقاط دیگر بود، اما پس از مدتی محققان اروپایی نیز این مسیر را ادامه دادند. آن‌ها دریافتند که ارزش‌ها و اعتقادات تشکیل دهنده‌ی انگیزه‌ی خدمت‌رسانی به خلق در بافت‌های سازمانی اروپا، متفاوت از آمریکا است (۲۳). از این رو با توجه به بافت غنی فرهنگ ایرانی و با توجه به پیشینه‌ی مذهبی اسلامی در کشور و تفاوت ریشه‌ای این امر با سایر کشورها و فرهنگ‌ها، جای خالی بررسی این متغیر در داخل کشور به روشنی احساس می‌شود.

نتایج پژوهش جاری، می‌تواند آغاز راه تحقیقات وسیع در رابطه با انگیزش خدمت به خلق، پیش آینده‌ها و پیامدهای آن باشد. به خصوص که به این موضوع در پیشینه‌ی غنی فرهنگی و اسلامی کشور بسیار توجه شده است. یکی دیگر از جهت‌هایی که می‌تواند راهنمای عمل برای پژوهشگران آتی باشد، بررسی ابعاد متغیرهای است که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت با جزئیات بیشتر و دقیق‌تر است. محققان عنوان نموده‌اند که برای مشاغل مختلف با توجه به

References

1. Perry JL. Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. *J Public Adm Res Theory* 1996; 6(1): 5-22.
2. Leisink P, Steijn B. Public service motivation and job performance of public sector employees in the Netherlands. *International Review of Administrative Sciences* 2009; 75(1): 35-52.
3. Wise LR. The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review* 1990; 50(3): 367-73.
4. Perry JL. Bringing Society In: Toward a Theory of Public-Service Motivation. *J Public Adm Res Theory* 2000; 10(2): 471-88.
5. Perry JL, Vandenabeele W. The behavioral dynamics of Public Service Motivation. In: Perry JL, Hondeghem A, Editors. *Motivation in Public Management: The Call of Public Service: The Call of Public Service*. Oxford, UK: OUP Oxford; 2008. p. 18-45.
6. Lewis GB, Frank SA. Who Wants to Work for the Government? *Public Administration Review* 2002; 62(4): 395-404.
7. Moynihan DP, Pandey SK. The Role of Organizations in Fostering Public Service Motivation. *Public Administration Review* 2007; 67(1): 40-53.
8. Naff KC, Crum J. Working for America, Does Public Service Motivation Make a Difference? *Review of Public Personnel Administration* 1999; 19(4): 5-16.
9. Alonso P, Lewis GB. Public Service Motivation and Job Performance, Evidence from the Federal Sector. *The American Review of Public Administration* 2001; 31(4): 363-80.
10. Brewer G. Employee and Organizational Performance'. In: Perry JL, Hondeghem A, Editors. *Motivation in Public Management: The Call of Public Service: The Call of Public Service*. Oxford, UK: OUP Oxford; 2008. p. 136-56.
11. Kristof-Brown AL, Zimmerman RD, Johnson Ec. Consequences of Individuals' Fit at Work: A Meta-Analysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group, and Person-Supervisor Fit. *Personnel Psychology* 2005; 58(2): 281-342.
12. Edwards JR. Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique. In: Cooper CL, Robertson IT, Editors. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. New Jersey, NJ: Wiley; 1991. p. 283-357.
13. Hoffman BJ, Woehr DJ. A quantitative review of the relationship between person-organization fit and behavioral outcomes. *Journal of Vocational Behavior* 2006; 68(3): 389-99.
14. O'Reilly CA, Chatman J. Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology* 1986; 71(3): 492-9.
15. Cable DM, DeRue DS. The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *J Appl Psychol* 2002; 87(5): 875-84.
16. Camilleri E. Antecedents affecting public service motivation. *Personnel Review* 2007; 36(3): 356-77.
17. Cacioppe R, Mock P. A comparison of the quality of work experience in government and private organizations. *Human Relations* 1984; 37(11): 923-40.
18. Bright L. Does person-organization fit mediate the relationship between public service motivation and the job performance of public employees? *Review of Public Personnel Administration* 2007; 27(4): 361-79.
19. Barnard CI. *The Functions of the Executive: 30th Anniversary Edition*. Cambridge, MA: Harvard University Press; 1968.
20. Frank SA, Lewis GB. Government Employees Working Hard or Hardly Working? *American Review of Public Administration* 2004; 34(1): 36-51.
21. Latham GP. *Work Motivation: History, Theory, Research, and Practice*. London, UK: SAGE; 2006. p. 54-65.
22. Perry JL, Hondeghem A. *Motivation in public management: The call of public service*. Oxford, UK: Oxford University Press; 2008: 56-79, 322-44.
23. Vandenabeele W. Government calling: public service motivation as an element in selecting government as an employer of choice. *Public Administration* 2008; 86(4): 1089-105.
24. Pandey SJ, Stazyk EC. Antecedents and correlates of public service motivation. In: Perry JL, Hondeghem A, Editors. *Motivation in Public Management: The Call of Public Service: The Call of Public Service*. Oxford, UK: OUP Oxford; 2008. p. 201-21.

Mediating Role of Individual-Organization and Individual-Job Proportion in Correlation with Public Service Motivation and Job Performance among Nurses of Governmental Hospitals in Isfahan, Iran*

Ali Naseri Mohammad Abadi¹, Abolghasem Nouri PhD², Azadeh Askari¹, Robab Sadegh³

Abstract

Introduction: Public service motivation (PSM) is one of the few motivational theories, which investigates the motivation and its organizational outcomes such as job performance in public and governmental sectors. By emphasizing on direct effect of PSM on job performance, previous studies led to contradictory results. In this study, it is supposed that the effect of PSM on job performance is indirect; thus individual-organization and individual-job proportion were investigated as mediator variables in this correlation.

Methods: Since nursing is one of the best jobs that the PSM might be observed in, this study was conducted in governmental hospitals. Similarly, 103 nurses, who were employed in governmental hospitals of Isfahan, were randomly selected and then answered to PSM, individual-organization proportion, individual-job proportion and job performance questionnaires. Thereafter, the data were analyzed through SPSS AMOS™ structural equation modeling software.

Results: Findings indicated that the PSM had a significant and positive correlation with both individual-organization proportion ($\beta = 0.371$, $P < 0.01$) and individual-job proportion ($\beta = 0.561$, $P < 0.001$). In addition, positive correlation between individual-organization proportion and individual-job proportion with job performance was also significant ($\beta = 0.367$, $P < 0.001$) and ($\beta = 0.482$, $P < 0.001$), respectively. However, according to what was assumed and hypothesized for the individual-organization proportion and individual-job proportion, PSM did not have a significant correlation with job performance; therefore, the individual-organization proportion and individual-job proportion confirmed these two variables to serve as a mediator.

Conclusion: While private organizations could rely more on material rewards such as financial aid for motivating their employees in the direction of employer's goals and interests, governmental organizations should focus on requesting their employees in order to attempt for advancing the community goals as well as satisfying individual needs in order to increase their efficiency.

Keywords: Motivation; Public Service Motivation; Individual-Organization Proportion; Individual-Job Proportion

Type of article: Original Article

Received: 29 Nov, 2011

Accepted: 4 Nov, 2012

Citation: Naseri Mohammad Abadi A, Nouri A, Askari A, Sadegh R. **Mediating Role of Individual-Organization and Individual-Job Proportion in Correlation with Public Service Motivation and Job Performance among Nurses of Governmental Hospitals in Isfahan, Iran.** Health Information Management 2012; 9(5): 743.

* This article was extracted from a research granted No. 289304 by Isfahan University of Medical Sciences.

1- PhD Student, Psychology, School of Psychology and Educational Sciences, The University of Isfahan, Isfahan, Iran

2- Professor, Psychology, Researcher of Health Management and Economics Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran (Corresponding Author) Email: a.nouri@edu.ui.ac.ir

3- Nursing, School of Nursing and Midwifery, University of Shahid Beheshti, Rasht, Iran