

## بررسی ارتباط رضایت‌مندی شغلی با ویژگی‌های دموگرافیک و حرفه‌ای در کارکنان بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی مراکز آموزشی-درمانی دانشگاه علوم پزشکی لرستان در سال ۱۳۹۱

مسعود فرهادی نیا<sup>۱</sup>، نسرین گله‌دار<sup>۲</sup>، سعید فروغی<sup>۳</sup>، سیمین رضایی<sup>۴</sup>

۱. کارشناس ارشد، مدیریت آموزشی، دانشکده پرستاری و مامایی خرم آباد، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد، ایران

۲. دانشجوی دکترا، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد، ایران

۳. دانشجوی دکترا، دانشکده پرستاری الیگودرز، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد، ایران

۴. کارشناس کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده پرستاری و مامایی خرم آباد، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد، ایران

افلاک/سال هشتم/ شماره ۲۸ و ۲۹/ پاییز و زمستان ۱۳۹۴

### چکیده

**مقدمه:** رضایت شغلی، نگرش کلی فرد نسبت به شغلش است که از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، تعلق و دلبستگی، کمیت و کیفیت کار در هر سازمان بوده و تحت تاثیر عواملی مثل ماهیت کار، حقوق و دستمزد، شرایط مناسب کاری، ارتقاء و همکاران و سبک مدیریت مدیران می‌باشد. این پژوهش با هدف تعیین ارتباط رضایت شغلی با ویژگی‌های دموگرافیک و حرفه‌ای کارکنان بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی، مراکز آموزشی-درمانی دانشگاه علوم پزشکی لرستان در سال ۱۳۹۱ انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه تحلیلی از نوع همبستگی است. که به روش سرشماری روی ۴۷ نفر از کارکنان بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی مراکز آموزشی-درمانی دانشگاه علوم پزشکی لرستان در سال ۱۳۹۱ انجام شد. اطلاعات با استفاده از پرسشنامه اطلاعات فردی، پرسشنامه توصیف شغل اسمیت (JDI) جمع‌آوری و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون فراوانی، درصد، ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده گردید.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که رضایت‌مندی شغلی کلی با ویژگی‌های دموگرافیک و حرفه‌ای دارای ضریب همبستگی متوسط (۰/۵۵۲ یا ۲/۹۱) و در سطح  $p=0/001$  معنی دار بود و ضرایب همبستگی مولفه‌های رضایت شغلی (ماهیت کار، حقوق و دستمزد، شرایط مناسب کاری، ارتقاء و همکاران و سبک مدیریت مدیران) با دامنه تغییرات از ۰/۳۵ تا ۰/۶۴ همگی مثبت و معنی دارند.

**نتیجه‌گیری:** در مجموع ارتباط رضایت‌مندی شغلی با ویژگی‌های دموگرافیک و حرفه‌ای کارکنان بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی در حد متوسط بود. تامین رضایت شغلی کارکنان بخش مدیریت اطلاعات پزشکی موجب سلامت جسمی و فکری، ارائه بهینه خدمات و توسعه و گسترش بهره‌مندی از منابع ذی‌قیمت این حوزه خواهد شد.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت شغلی، ویژگی‌های دموگرافیک، کارکنان بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی

## مقدمه

هر سازمانی با نیروی انسانی ایجاد و بدون آن هیچ سازمانی قادر به ادامه حیات نخواهد بود. بنابراین شناخت نیازها، انگیزه ها، تمایلات، عوامل رضایت و عدم رضایت کارمندان نه تنها لازم است بلکه جهت اتخاذ سیاست‌های صحیح، راهبردهای مناسب و برنامه‌های مؤثر، ضروری می‌باشد (۱). مهمترین عامل در تضمین هماهنگی رضایت‌آمیز انسان با کارش علاقه‌ی او به اشتغال و حرفه است. وجود علاقه ضامن حصول رضایت از کار است و وجود رضایت موجب آن می‌شود که شخص بهتر بتواند خود را با کارش منطبق و سازگار کند. رضایت شغلی<sup>۱</sup> نگرش کلی فرد نسبت به شغلش می‌باشد. شغل فرد ایجاد می‌کند با همکاران، سرپرستان و مسئولین خود رابطه‌ی مستقل داشته باشد، مقررات و سیاست‌های سازمان را رعایت و اجرا کند، عملکردش مطابق با استانداردهای تعیین شده باشد. عواملی مثل ماهیت کار، حقوق و دستمزد، شرایط مناسب کاری، ارتقا و همکاران و سبک مدیریت مدیران بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر می‌گذارد که در نهایت می‌تواند عملکرد فرد را تحت تاثیر قرار دهند (۲). اگر هدفی برای فرد از ارزش و اهمیت بیشتری برخوردار باشد فرد برای دستیابی به آن فعالیت بیشتری انجام خواهد داد. تا حدی که همتایان با استعدادتر را از میدان به در کند و این باعث برآورده شدن رضایت خاطر فرد خواهد شد. و این احساس رضایت منجر به تحریک فرد برای تلاش بیشتر و کارآیی مطلوب تر می‌شود. اگر انتظارات فرد از حرفه‌اش برآورده شود و به هدفی که از انتخاب شغل خود داشته است برسد در او ایجاد رضایت شده و خود را موفق احساس می‌کند (۳). در غیر این صورت باعث عدم رضایت شغلی و کاهش روحیه کارکنان می‌شود که با نتایج بسیار نامطلوبی چون بازنشستگی زودرس، ترک خدمت، تاخیر در کار، غیبت کاری و تشویش همراه است (۴). نتایج پژوهش تذهیبی و زردویی گل‌عنبری (۱۳۸۹) نشان داد که بالای ۷۰٪ درصد از کارکنان مدارک پزشکی مراکز آموزشی درمانی استان کرمانشاه از کار خود

رضایت دارند (۵). همچنین پژوهش یعقوبی و سقاییان (۱۳۸۷) همبستگی و رابطه بسیار بالایی از رضایت شغلی با عدالت سازمانی را در کارکنان علوم پزشکی اصفهان نشان داد (۶). از سوی دیگر ارایه‌ی خدمات بهداشتی و درمانی اثربخش به جامعه تا حد زیادی به کار گروهی کارکنان بهداشتی و درمانی و رضایت شغلی آنان در سازمان بستگی دارد. ارایه‌ی بهینه‌ی خدمات بهداشتی و درمانی و بهبود فرایندهای بیمارستانی بدون مشارکت کلیه‌ی نیروهای انسانی و ارایه‌ی خدمات مستمر، مطلوب و مؤثر از طرف ایشان امکان‌پذیر نمی‌باشد. در امر مراقبت‌های بهداشتی و درمانی، نیروی انسانی نسبت به دیگر عوامل نقش کلیدی‌تر دارد. پس برای پاسخگویی شایسته به نیازهای جاری و نیازهای روز افزون آتی، هماهنگی سریع و مستمر با سایر بخش‌های جامعه و استفاده‌ی مطلوب از منابع موجود، بیش از هر چیز به نیروی انسانی متخصص، مطلع، کار آزموده و مسوول نیاز است (۷). یکی از مهمترین منبع اطلاعاتی تامین کننده بخش عمده‌ی از نیازهای مدیران سطوح مختلف نظام سلامت، اطلاعات مندرج در پرونده‌های بالینی بیماران در بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی<sup>۲</sup> است (۸)، در زمان فعلی جمع‌آوری، ذخیره، کد گذاری، پردازش و عرضه‌ی اطلاعات مناسب و در زمان مناسب بر حسب نیازهای مختلف و متنوع کاربران به عهده بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی و کارکنان آن می‌باشد (۱۰). مدیریت اطلاعات بهداشتی دانش و مهارتی است که دسترسی به اطلاعات سلامت را جهت ارایه به موقع مراقبت‌های سلامت و تصمیم‌گیری‌های بحرانی با رعایت مقررات موسسه پزشکی تضمین می‌کند (۱۱). بنابراین باید مکانیسمی را جهت تشخیص هویت و ثبت دقیق اطلاعات بیماران در شرایط اضطراری تعیین نماید، فرم‌های ثبت اطلاعات، کارت‌های تشخیص هویت و کارت‌های تریاژ باید تهیه و در دسترس باشد (۱۲). در شرایط بحرانی

1. Job Satisfaction

2. Health Information Management Staffs

پرسشنامه بود شامل پرسشنامه اطلاعات فردی (وضعیت تاهل، جنسیت، سابقه کار، تحصیلات و واحد سازمانی)، پرسشنامه سنجش رضایت شغلی اسمیت ۱۹۹۷ (JDI<sup>3</sup>) با ۴۲ سوال شامل شرایط کاری (سوالات ۱-۱۲)، سرپرستی (سوالات ۱۳-۲۲)، همکاران (سوالات ۲۳-۳۲)، پرداختها (سوالات ۳۳-۳۷) و ارتقاء (سوالات ۳۸-۴۲) جهت گردآوری اطلاعات و در نهایت بررسی و تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیهها استفاده گردید. سئوالات مطرح شده در پرسشنامه بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم شده (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، خیلی کم، کم) که به هر یک از گزینه‌ها امتیازی به صورت ۱ تا ۵ اختصاص داده شد. حداقل امتیاز ۴۲ (رضایت پایین) و حداکثر امتیاز ۲۱۰ (رضایت بالا) می‌باشد برای تعیین رضایت کلی بر اساس جمع میانگین پاسخ‌های مربوط به هر سوال صورت گرفت. بدین صورت که برای مجموع میانگین بین ۰-۲ (رضایت ضعیف)، ۲/۱ تا ۳/۵ (رضایت متوسط) و ۳/۶ تا ۵ (رضایت بالا) است (۱۴).

روایی و پایایی پرسشنامه توسط گروه محققین JDI در سال ۱۹۹۷ به تایید رسیده است. پژوهشگر پایایی درونی را از طریق آزمون آلفای کرونباخ ۰/۸۰ بدست آورد. ضمن آن که از روش روایی محتوا برای سنجش روایی استفاده شد و ابزارها مورد تأیید اساتید دانشگاه علوم پزشکی لرستان قرار گرفت. در نهایت، بعد از کسب روایی و پایایی، ابزارها در اختیار کارکنان قرار گرفته و بصورت خود ایفایی تکمیل شدند.

برای رعایت ملاحظات اخلاقی در ابتدا مجوز از مسوولین ذیربط جهت انجام پژوهش اخذ و تسلیم مراجع مربوطه در محیط پژوهش گردید و سپس کد بندی اطلاعات و عدم ورود اطلاعات شخصی اعم از نام و نام خانوادگی نمونه‌های پژوهش به طور کامل اجرا گردید در مورد محرمانه ماندن اطلاعات نمونه‌های پژوهش به آنها اطمینان داده شد. شرکت داوطلبانه نمونه‌های

مدیران رده‌های مختلف برای تصمیم گیری‌ها به اطلاعات نیازمندند لذا وجود یک نظام اطلاعاتی برای تأمین، حفظ، بازیابی، تحلیل و کاربرد مناسب اطلاعات در کنار نظام مراقبتی و درمانی ضروری است (۱۳). باتوجه به اهمیت مدیریت اطلاعات بهداشتی، تربیت و توزیع مناسب نیروی انسانی علاوه بر پیشگیری از اتلاف منابع، اثرات مثبتی بر سلامت جامعه خواهد داشت. بنابراین نارضایتی شغلی این دسته، می‌تواند صدمات جبران ناپذیری به نظام اطلاعات بهداشتی درمانی کشور وارد کند. این بخش شامل بخش پذیرش، آمار، کد گذاری و بایگانی است که هر کدام دارای وظایفی می‌باشند. تحقیقات فراوانی در مورد رضایت شغلی با متغیرهای دیگری در کشور ما انجام گرفته است. در رابطه با موضوع پژوهش حاضر تذهیبی و زردویی گل‌عنبری (۱۳۸۹) در استان کرمانشاه (۵) ، نریمانی و همکاران (۱۳۸۶) دانشگاه علوم پزشکی اردبیل (۱۲)، شکیر و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) (۱۳)، تاها و داوال<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) (۱۴) تحقیقاتی انجام داده‌اند. در استان لرستان در رابطه با رضایت شغلی کارکنان بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی و ارتباط آن با ویژگی‌های فردی تا زمان پژوهش حاضر تحقیقی صورت نگرفته است. لذا این پژوهش با هدف تعیین ارتباط رضایت شغلی با ویژگی‌های دموگرافیک و حرفه‌ای کارکنان بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی، مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی لرستان در سال ۱۳۹۱ انجام گرفت.

## مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع مطالعات تحلیلی و از نوع بررسی، همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش ۴۷ نفر (کلیه افراد با هر نوع مدرک و رشته تحصیلی و وضعیت استخدامی) شاغل در بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی مراکز آموزشی-درمانی دانشگاه علوم پزشکی در ۹ شهرستان استان لرستان در سال ۱۳۹۱ بود؛ که با توجه به محدودیت و سهولت دسترسی به جامعه آماری از روش سرشماری استفاده گردید. ابزار گردآوری اطلاعات

1. Shakir et al
2. Dawal & Taha
3. Job Descriptive Index

سال سابقه کار و ۱۹ نفر (۴۰/۴) در واحد پذیرش به کار اشتغال داشتند (جدول شماره ۱).

جدول شماره ۲ شاخص‌های اصلی آماری مؤلفه‌های رضایت شغلی را نشان می‌دهد. بین حداقل نمره‌ی مؤلفه‌ها ۴ نمره اختلاف وجود دارد. یعنی مؤلفه سرپرستی دارای حداقل و شرایط محیط کاری بیشترین نمره را دریافت کرده‌اند. این اختلاف در مورد حداکثر نمرات کمتر می‌شود. سرپرستی بیشترین و مؤلفه‌های مالی و ارتقاء کمترین نمره را کسب کرده‌اند. میانگین نمرات مؤلفه‌های رضایت شغلی جزء در مورد مؤلفه ارتقاء به هم نزدیک بودند. پراکندگی میزان رضایت برای مؤلفه‌های سرپرستی دارای بیشترین مقدار (۱/۰۹ =  $SD=0/639$ ،  $t=0/46$ ) و مؤلفه محیط کار با ( $SD=0/554$ ،  $t=0/41$ ) دارای کمترین پراکندگی بود. به عبارت دیگر رضایت کارکنان از مؤلفه سرپرستی و تاثیر آن بر رضایت شغلی پراکندگی بیشتری داشت. و رضایت کارکنان از مؤلفه شرایط محیط کاری دارای بیشترین تجمع بود. به عبارت دیگر می‌توان گفت شرایط محیط کاری واحدهای پژوهش دارای بیشترین شباهت و نوع سرپرستی دارای بیشترین تفاوت بود. میانگین نمره کلی رضایت شغلی ( $X=2/91$ ) و انحراف معیار آن ( $SD=0/41$ ) بود. حداقل نمره رضایت شغلی ۲/۲۲ و حداکثر ۴/۲۱ بود. نتایج همبستگی مؤلفه‌های پنج گانه رضایت شغلی در دامنه‌ای از ۰/۳۴۵ تا ۰/۶۳۹ قرار داشتند. در بین مؤلفه‌های رضایت شغلی بین ارتقاء و محیط کاری در سطح  $P=0/021$  با  $r=0/355$  رابطه وجود داشت.

نتایج نشان داد که سطح تحصیلات با نمره کلی رضایت شغلی ارتباط معنی دار نداشت. همچنان با هیچکدام از مؤلفه‌های دیگر. بجز نمره محیط کار که در سطح  $P=0/005$  معنی داری بود. نتایج نشان داد افرادی که تحصیلات بیشتر داشتند راضی‌تر بودند.

یافته‌ها نشان داد که بین سابقه کار و واحد سازمانی با نمره کلی رضایت شغلی و مؤلفه‌های آن ارتباط معنی دار وجود

پژوهش در مطالعه حاضر نیز از موارد اخلاقی اجرا شده در مطالعه بود در نهایت نتایج حاصل از پژوهش در اختیار دانشگاه علوم پزشکی لرستان قرار داده شد. در این مطالعه برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی مانند فراوانی، درصد، ضریب همبستگی اسپیرمن، آزمون کروسکال والیس و... استفاده گردید. آنالیز با استفاده از برنامه آماری SPSS18 انجام گرفت.

### یافته‌ها

از ۴۷ نفر مورد مطالعه ۳۰ نفر (۰/۶۳) زن، ۲۸ نفر (۰/۶۰) کارشناس، ۳۰ نفر (۰/۶۳) متأهل، ۲۲ نفر (۴۷/۸) بین ۶-۱۲ جدول شماره ۱: ویژگی‌های دموگرافیک و حرفه ای کارکنان بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی

ویژگی‌های فردی	فراوانی	درصد
جنسیت		
زن	۳۰	۶۳
مرد	۱۵	۳۱/۵
اعلام نکرده	۲	۴/۲
میزان تحصیلات		
دیپلم	۷	۱۵/۲
کاردان	۱۰	۲۱/۷
کارشناس	۲۸	۶۰/۹
ارشدوبالاتر	۱	۲/۲
اعلام نکرده	۱	۲/۲
وضعیت تاهل		
مجرد	۱۵	۳۱/۵
متاهل	۳۰	۶۳
اعلام نکرده	۲	۴/۲
سابقه کار		
زیر ۵ سال	۱۲	۲۶/۱
۶-۱۲ سال	۲۲	۴۷/۸
۱۳-۲۰ سال	۹	۱۹/۵
بالای ۲۰ سال	۳	۶/۵
اعلام نکرده	۱	۱/۱
واحدسازمانی		
واحدآمار	۱۰	۲۱/۷
واحدپذیرش	۱۹	۴۰/۴
واحدبایگانی	۵	۱۰/۶
واحدکدگذاری	۷	۱۵/۲
اعلام نکرده	۵	۱۰/۶

در تحلیل عاملی به عمل آمده پژوهش حاضر سه فاکتور عمده نمایان گردید. در فاکتور اول سولات ۱۲-۱۹ و سوال ۲۹ در حوزه مدیریت و سرپرستی شامل روحیه انتقادپذیری، ایجاد انگیزه توسط مدیر، ارزش دادن به نظرات کارکنان، سواد و اخلاق مدیر، تلاش مدیر جهت مشارکت کارکنان در امور سازمان، برخورد محترمانه مدیر با کارکنان، ارزیابی منصفانه مدیر از کارکنان، که بایستی تحت عامل جدیدی با نام اخلاق و منش سازمانی مدیر از آن یاد کرد سطوحی از ۰/۸۳ تا ۰/۷۷ را پوشش می دهند. پس مدیریت و شایستگی های وی یکی از عوامل در ایجاد رضایت شغلی در هر سازمان است.

در فاکتور دوم سولات ۳-۴-۵-۶-۷-۱۰ شامل مواردی چون رضایت از شغل، ارزشمندی شغل، احساس موفق بودن در شغل، خوب بودن نوع شغل، لذت بردن از شغل و... همگی از عوامل مرتبط با نوع شغل هستند و فاکتور سوم سولات ۲۹-۳۲ شامل مواردی چون ساختار و روابط غیر رسمی، توجه به انسان و انگیزه ها و کنش و واکنش های درون و برون سازمانی وی و... در کل سه فاکتور بالا که باید آنان را به عنوان سه عامل جدید در بررسی های نو در نظر داشت بیش از ۰/۹۰ اختلافات رضایت شغلی را تبیین می کنند.

### بحث

رضایت شغلی یکی از مهمترین فاکتورهای اساسی در راستای افزایش تعلق و وابستگی، وفاداری و اطاعت سازمانی کارکنان، افزایش کمی و کیفی کار و بهره‌وری سازمانی است. هر قدر میزان رضایت کارکنان از شرایط کاری‌شان بیشتر شود امکان ترک خدمت کمتر و هر قدر نارضایتی بیشتر شود، غیبت، استعفا و گریز از سازمان بیشتر خواهد بود (۱۵). با توجه به نتایج تحقیق رضایت کلی کارکنان در سطح متوسط بود که با نتایج تحقیق منجمد (۱۳۸۲) در تهران، جهانی و همکاران در اراک (۱۳۸۹) و فرناندز (۱۹۹۵) در مادرید در یک راستا می باشد (۱۶، ۱۷، ۱۸).

نداشت. همچنین آزمون کروسکال والیس تفاوت معنی داری را بین هیچ یک از مؤلفه های رضایت شغلی با دو متغیر فوق نشان نداد.

جدول شماره ۲: شاخص های آماری مؤلفه های پنج گانه رضایت شغلی کارکنان بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی (از نمره ۱ تا ۵)

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	تعداد پاسخ	همبستگی r	مقدار p
شرایط محیط کاری	۲/۹۹	۰/۴۶	۲	۴/۶۷	۴۵	۰/۵۵۴	۰/۰۰۱
سرپرستی	۲/۹۵	۱/۰۹	۱	۴/۹	۴۳	۰/۶۳۹	۰/۰۱۰
همکاران	۳/۰۰	۰/۶۶	۱/۴	۴/۴	۴۵	۰/۴۴۳	۰/۰۰۶
مالی	۲/۹۳	۰/۶۳	۱/۴	۴/۲	۴۶	۰/۳۴۵	۰/۰۳۷
ارتقاء	۲/۳۹	۰/۶۶	۱/۲	۴/۲	۴۳	۰/۶۳۲	۰/۰۰۱
رضایت کل	۲/۹۱	۰/۴۱	۲/۲۲	۴/۲۱	۳۷	۰/۵۲۲	۰/۰۰۱

جدول شماره (۳) نشان می دهد که میانگین نمره رضایت زنان بیشتر از مردان بود. همچنین نشان داد که نمونه ها فقط در مؤلفه ارتقاء دارای اختلاف معناداری هستند و میانگین نمره رضایت از مؤلفه ارتقاء در زنان بیشتر از مردان است. نتایج نشان داد بین نمره کلی رضایت شغلی با تاهل در سطح  $P=0/029$  رابطه معنی دار وجود دارد.

در بین مؤلفه ها فقط با نمره محیط کار در سطح  $0/019$  ارتباط معنی دار بود. میزان رضایت مجردها از متاهل ها بیشتر است.

جدول شماره ۳: داده های توصیفی-تحلیلی ویژگی های دموگرافیک و حرفه ای کارکنان بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی

مؤلفه رضایت شغلی	جنس	تعداد	میانگین	P -
نمره کل رضایت شغلی	مرد	۱۲	۱۵/۳۳	۰/۰۵
	زن	۲۴	۲۰/۰۸	$F=0/325$
نمره کل رضایت شغلی	وضعیت تاهل	تعداد	میانگین	
	مجرد	۱۵	۲۳/۷۰	۰/۰۲۹
	متاهل	۲۲	۱۵/۸۰	$F=0/364$
سطح تحصیلات	سطح تحصیلات	تعداد	میانگین رتبه ها	-
نمره کل رضایت شغلی	دیپلم	۵	۲۰/۶۰	۰/۱۶۵
	کاردان	۹	۱۳	$F=0/233$
	کارشناس	۲۲	۲۰/۲۷	
	ارشد و بالاتر	۱	۳۷	

نتایج نشان داد که مؤلفه مالی دارای کمترین و سرپرستی دارای بیشترین نمره بود. بررسی حیطه نظارت و سرپرستی در این مطالعه نشان می‌دهد افراد شرکت کننده از صلاحیت مسوولین رضایت داشته‌اند زاهدی و همکاران (۱۳۸۰) نیز در تحقیقات خود اظهار نمودند که اکثریت کارکنان از سرپرست مستقیم خود اظهار رضایت داشته و یکی از عوامل موفقیت شبکه‌های بهداشت و درمان را مدیریت صحیح مسوولین دانستند (۱۹). مقرب (۱۳۸۴) در تحقیقی با عنوان رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر بیرجند بیان نمود که نتایج حیطه سیاست‌گذاری مدیریتی حاکی از آن است که اکثر افراد از نحوه مدیریت بیمارستان رضایت داشته‌اند یعنی از جمله عوامل موثر در رضایت شغلی سرپرستی مناسب توسط مسوول مستقیم است (۲۰). آرچ و گریتر<sup>۱</sup> معتقدند چنانچه کارکنان مورد حمایت مدیر قرارگیرند کار خود را با تنیدگی کمتری انجام می‌دهند و موجب بهبود روابط فی‌ما بین و رضایت شغلی شده و همچنین موجب افزایش اعتماد به نفس و کیفیت کار خواهد شد (۲۱). رضایت ناشی از رفتار سرپرست بطور معمول با دو جنبه از رفتار سرپرست ارتباط دارد. ۱) حمایت بین فردی: این حمایت به علاقه سرپرست به رفاه کارکنان (حقوق، دستمزد، پاداش، مزایا و...) و ۲) حمایت فنی: که به زمینه‌ای که سرپرست جهت راهنمایی در امور فنی و مرتبط به وظایف کارکنان است اشاره دارند. واضح است که افزایش اختیارات و واگذاری مسوولیت به پرسنل از جانب مسوولان باعث کاهش تنش شغلی و نهایتاً رضایت شغلی آن می‌گردد (۱۳). در بحث امور مالی شاید چنین استنباط شود که با توجه به بالا بودن میزان دریافتی پرسنل در بخش مورد نظر (خصوصاً پاداش و مزایا و...) تاثیر چندانی نداشته و یا کم اهمیت بوده و از طرف دیگر می‌شود استنباط کرد که مسائل مهمتری چون مدیر و اقدامات وی که امور مالی را هم در برمیگردد مهمتر بوده است

شادپور و جمشید بیگی (۱۳۷۶) در مطالعه خود بیشترین نارضایتی به‌روزان را به ترتیب از حقوق دریافتی، ساعات کار و حجم کار بیان نمودند (۲۲). در پژوهش حاضر در بین خود مؤلفه‌ها نیز، ارتباط معنی داری بین ارتقاء و محیط کار بدست آمد. یعنی در این بعد از کار خویش رضایت داشتند. رضایت از ارتقای شغلی (شامل تغییرات مثبت در حقوق، اختیارات و مسوولیت بیشتر، چالش کاری، آزادی در تصمیم‌گیری و...)، میزان رضایت شغلی را بالا می‌برد. قدردانی از کارکنان یکی از عوامل عمده رضایت شغلی است (۲۲). فاکتورهای محیطی به ویژه فضای محل کار، میزان وابستگی و استقلال در کار، و ساختار وظایف و بطور کلی شرایط محیط کاری (ابزار و تجهیزات مناسب کار، که از مهمترین منابعی است که می‌تواند نیاز به ارزش‌گذاری فرد را تامین کرده و رضایت وی را به همراه داشته باشد (۵،۱)).

با توجه به یافته‌های پژوهش از نظر جنسیت، نمونه‌ها فقط در مؤلفه ارتقاء اختلاف معناداری را نشان داد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که رضایتمندی زنان نسبت به مردان بیشتر بود. زنان با توجه به عوامل فرهنگی و عاطفی، از مشارکت با همکاران احساس رضایت بیشتری می‌کنند در مقابل مردان ارزش بیشتری به حقوق و موقعیت‌های شغلی و سایر موقعیت‌های بیرونی می‌دهند که به دلیل محدود بودن منابع مالی، فراهم نمودن زمینه‌های رضایتمندی کمتر است.

تذهیبی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهش خود نشان دادند که زنان با ۴۷/۶ درصد نسبت به مردان از شغلشان راضی‌تر بودند. در مطالعه‌ی نریمانی و همکاران تفاوتی از نظر رضایت شغلی بین جنس مونث و مذکر وجود نداشت (۵) حاج بابایی هم در پژوهش خویش معتقد است که تفاوتی از نظر رضایت شغلی بین زنان و مردان وجود ندارد (۲۳). تاها و داوال در مطالعه‌ای تاثیر سن و جنس و وضعیت تاهل را بطور برجسته‌ای بر رضایت

1. Arch & Greatz  
2. Beikleik

شغلی نشان داند (۲۴). بیکلیک<sup>۱</sup> در تحقیقی نتیجه گرفت که رضایت شغلی مردان از زنان بیشتر است. در تبیین این نتیجه-گیری می‌توان به تفاوت شخصیتی دو جنس و نقش عوامل فرهنگی-اجتماعی در این تفاوت اشاره کرد (۲۵).

در رابطه با وضعیت تاهل و تاثیر آن بر رضایت شغلی در نمونه-ها بین نمره کل رضایت شغلی و نمره رضایت از محیط کار متفاوت بود. بین نمره کلی رضایت شغلی با تاهل رابطه معنی دار وجود داشت. در بین مؤلفه‌ها فقط با نمره محیط کار در سطح ارتباط معنی دار بود. میزان رضایت مجردها از متاهل‌ها بیشتر است جوان و پر انرژی، شیفتگی شغل، انگیزه بیشتر و یا قانع بودن، مسوولیت کمتر خانوادگی، سطح توقعات کمتر و... می‌توانند از دلایل بالا بودن میزان رضایت مجردها باشد.

نتایج نشان داد که سطح تحصیلات با نمره کلی رضایت شغلی ارتباط معنی دار نداشت. ولی با مؤلفه‌های آن رابطه وجود داشت. مثلا در مؤلفه محیط کار ارتباط معنی داری بود. یعنی بین متغیر تحصیلات و رضایت شغلی نیز رابطه معنی داری وجود دارد. در افراد بالاتر از لیسانس رضایتمندی متوسط بیش از افراد کمتر از لیسانس بود یعنی با بالاتر رفتن تحصیلات سطح رضایتمندی افراد نیز بیشتر شده بود. آل انزی<sup>۱</sup> و همکاران در کویت و مقرب در بیرجند در پژوهش‌های خود به چنین نتیجه ای دست یافته‌اند (۲۶،۲۰). تنها در یک مؤلفه، افراد دارای مدرک کاردانی کمترین میزان رضایت شغلی را داشتند. مطالعه‌ی نریمانی و همکاران تفاوت معنی داری را بین افراد با تحصیلات مختلف در رضایت شغلی نشان داد، یعنی هر چه میزان تحصیلات بالاتر بود، رضایت شغلی کارکنان بیشتر می-شد (۱۲). مهراپیان و همکاران معتقدند که بین این دو مؤلفه رابطه معنی داری وجود دارد (۱۵). دلیل این امر می‌تواند داشتن مسوولیت اجرایی، دارا بودن اختیارات و قدرت تصمیم-گیری سازمانی بالا در حد مدیر و یا معاون سازمان، ارتباط شغل با مدرک و احساس رضایت درونی از این موضوع، و عدم مدیریت وارونه در سازمان، تعهد سازمانی بیشتر، اشراف بر

ساختار و قوانین و مقررات سازمانی، رفتار سازمانی بالا، یگانگی فرد با سازمان و سازمانی کردن شخصیت افراد در سازمان باشد. تاها و داوال در پژوهشی نتیجه گرفتند که شغل و فاکتورهای محیطی بطور معنی داری با رضایت شغلی ارتباط دارند و فاکتورهای محیطی به ویژه فضای محل کار اثر مهمی روی رضایت شغلی دارند (۲۷). حاج بابایی در پژوهشی نتیجه گرفت که رضایت شغلی متأثر از شرایط فیزیکی محیط کار، امکانات رفاهی، ارزشیابی و امنیت شغلی است (۲۳). دیویس<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۶) در پژوهش خود نشان دادند که افزایش اختیار در محل کار به طور معنی داری با کاهش تنش شغلی رابطه داشته و منجر به افزایش رضایت شغلی می‌گردد (۲۹). طبق نظریه روابط انسانی وظیفه رهبر این است که تحقق اهداف را از طریق ایجاد تعاون و همکاری در بین زیردستان خود تسهیل کند و فرصت‌هایی برای رشد و پرورش آنان بوجود آورد (۲۶). همچنین شغل باید با توجه به ویژگی‌های زیستی جسمی و ادراکی-حرکتی کارکنان طراحی گردد (۳۰). از محدودیت‌ها و مشکلات این مطالعه می‌توان به عدم استقبال کارکنان برای تکمیل پرسشنامه اشاره کرد چرا که نتایج کاربردی و بهره‌مندی افراد از اینگونه مطالعات ضعیف می‌باشد که عنایت بیشتر مسوولین محترم را می‌طلبد.

با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاداتی به منظور افزایش رضایت شغلی ارائه می‌گردد:

۱- غنی‌سازی شغلی و جالب و چالش انگیزتر کردن مشاغل با استفاده از پیچیده‌تر کردن شغل، اعطای مسوولیت بیشتر در قبال محصول و ترکیب عناصر شغلی که قبلا توسط افراد مجزا انجام می‌شد و اینک در قالب یک کل صورت می‌گیرد، از سوی مسوولان می‌تواند موجب بهبود عملکرد کارکنان شود.

۲- مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها یعنی اجازه دادن (و گاه ترغیب) کارکنان به اتخاذ و یا دخالت در تصمیم‌گیری‌های

1. Al-Enezi

2. Davies

اطلاعات دموگرافیک مانند جنسیت، وضعیت تاهل، سطح تحصیلات، سابقه کار، واحد سازمانی و... رابطه معنی داری وجود داشت. لذا عواملی که باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان می شود از سوی مسوولین ذیربط مورد توجه قرار گیرد تا در نهایت به ارتقاء خدمات منجر شود.

### تقدیر و تشکر

از معاونت محترم تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی لرستان که در تصویب و تأمین هزینه های طرح تحقیقاتی ما را یاری نمودند، مدیریت محترم بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی در سطح استان، کارکنان بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی مراکز آموزشی-درمانی دانشگاه علوم پزشکی لرستان و همکاران محترمی که در اجرای طرح کمک شایانی به ما نمودند، نهایت تشکر و قدردانی را داریم.

سازمانی باعث می شود که کارکنان تشویق شوند نظرات خود را در ابتدای فرایند تصمیم گیری بیان کنند. این رویکرد خشنودی شغلی را افزایش می دهد.

۳- زمان کاری شناور یعنی سازمان ها با استفاده از زمان کاری شناور به کارکنان خود این اجازه را می دهند که برنامه کاری خود را در عین انطباق با نیازهای آن سازمان به دست خود وضع کنند. و کارکنان احساس می کنند که اختیار زندگی آنها بیشتر در دست خودشان است. ساعات کاری شناور موجب کاهش علایم غیر مستقیم ناخشنودی شغلی، یعنی کندی در کار، غیبت از کار، و تغییر شغل می شود.

۴- مدیران استانداردهای حرفه ای و قانونی را در سازمان پیاده کنند، به کارکنان مطابق با ظرفیت آنان اختیار و آزادی عمل بیشتری داده، کار گروهی و تصمیم گیری مشارکتی را در سازمان اجرا کنند.

۵- رعایت عدالت سازمانی از سوی مسوولان سازمانی الزامی می باشد.

۶- به الگوی روابط غیر رسمی در سازمان توجه و اهتمام شود.

۷- نظام پیشنهادات ایجاد و نسبت به آن عمل گردد.

پیشنهادات برای پژوهش های آینده:

با توجه به تاثیر فاکتورهای مهم دیگر بر امر رضایت شغلی پیشنهاد می گردد تحقیقاتی با عناوین ذیل انجام شود.

۱- بررسی ارتباط میزان درآمد بر رضایت شغلی.

۲- بررسی ارتباط نوع استخدام بر رضایت شغلی.

۳- بررسی ارتباط ویژگی های شخصیتی بر رضایت شغلی.

۴- بررسی ارتباط عدالت سازمانی بر رضایت شغلی.

۵- بررسی ارتباط رضایت شغلی و فرسودگی شغلی.

### نتیجه گیری

در مجموع رضایت مندی شغلی کارکنان بخش مدیریت اطلاعات بهداشتی، مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی لرستان در حد متوسط بود. بین میزان رضایت مندی شغلی و



## References

1. Saadatchi, M. Staff attitudes about job satisfaction and turnover effective agents. *Management Studies* 1991; 4(16), 39-24 [In Persian].
2. Shafi abadi A. Vocational guidance counseling and theories of career choice. Tehran. Roshd. 2007:23 [In Persian].
3. Ranay, F. Job satisfaction of managers of hospitals in Rasht. *Proceedings of the First National Conference on Hospital Management*, 2002 [In Persian].
4. Robbins SP. Principles of organizational behavior, translated by Ali Parsayian & Mohammad Arabi. Tehran: Cultural researchs association 2010; (45-52) [In Persian].
5. Tazhibi M, Zardoeigolanbary Sh. Study of job satisfaction of medical records staffs in Kermanshah Medical Educational Center. *Health Information Management* 2010; 7: 657-649 [In Persian].
6. Bodur S. Job satisfaction of health care staff employed at health centers in Turkey. *Occup Med (Lond)* 2002; 52(6): 353.
7. Mosadeghrad AM. Textbook of Preventive and Social Medicine. Tehran. Dibagaran. 2002.
8. Asefzadeh S. Administration medical research. Qazvin University of Medical Science 2003: 176-177 [In Persian].
9. Hughes G. Disaster Planning for Health Information 2003. Available from: URL: www.ahima.org
10. Namdaritabar H, Shahrezaie A. Evaluating health care in crisis: A plan to provide health care crisis. *Second International Conference on Health Crisis management in accidents*. Tehran 2006 [In Persian].
11. Alamdari, H. Scientific methods for simulation: Patterns of health care management. Tehran Medical Basij Society. 2006 [In Persian]
12. Narimany M, Khanbabazade M, Farzaneh S. Survey of Specification characters and job satisfaction in Ardabil Medical Science University Personnel. *Journal of Ardabil University of Medical Sciences* 2007; 7(1): 77-83 [In Persian].
13. Tabibi SJ Health. Information Management Standards. Tehran. Ebadifar. 2010:56-57 [In Persian].
14. Hooman HA. Preparation and make standard the scale value job satisfaction, IRAN. Tehran: Governmental Management Instruction Center; 2002 [In Persian].
15. Mehrabian F, Nasiripoor AA, Keshavarz Mohamadian S. Survey the level of job satisfaction among managers and supervisors in different units of Guilan governmental hospitals in 2005. *Medical Journal of Guilan University* 2007; 16(61): 65-73 [In Persian].
16. Jahani F, Jadidi R, Rafie M, Farazi A, Anbari Z. Factors related to job satisfaction workers of Arakhospitals in 1388 *Journal of Medical Sciences* 2010; 13(1), 39-32 [In Persian].
17. Monjamad Z, GHorbanie T, Mostofian F, Owaispoor M, Nakhostbandi S, Mahmodi M. Study of job satisfaction of nursing health centers and education throughout the country. *Haiat* 2003 1: 39-48 [In Persian].
18. Fernández San Martín MI, Villagrasa Ferrer JR, Fe Gamo M, Vázquez Gallego J, Cruz Cañas E, Aguirre Trigo MV, Andradas Aragonés V. The study of occupational satisfaction and its determining factors among health professionals working in one of the
19. Zahedi M, Palhangr H, Ghaffari M. Job satisfaction in health workers Chahar Mahale Bakhteyari. 1998-1999. *ShahrKord Journal of*

- Medical Sciences 2001,2: 27-33[In Persian].
20. Moghreb M, Palhangr H, Ghaffari,M. Job satisfaction among nurses working in hospitals in Birjand. Journal of Birjand University of Medical Sciences 2007, 12 (4-3):25-24 [In Persian].
21. Arch M, Greatz B. Work satisfaction unionism and militancy amongst nurses. Community Health Student 1989, 13(2):177-85.
22. Shadpour K, Jamshidbigie A. A method for evaluating employees job satisfaction. Presented at the First National Symposium researchs. Mashhad University of Medical Sciences in 1997 [In Persian].
23. Hajbabayi H. Recognize the female job satisfaction versus with male in field of aspect of valuations, physical condition, security of job and facilities. Social welfare Quarterly Journal 2003; (16-17): 50 [In Persian].
24. Dawal SZ, Taha Z. The effect of job and environmental factors on job satisfaction in automotive industries. Int JOccup Saf Ergon 2006; 12(3): 267-80
25. Beikleik S. Survey of comparison job satisfaction in Ministry of Housing and Urban Development male and female personnel, [MScThesis] Tehran: University of Social Welfare and Rehabilitation
26. Al-Enezi N, Chowdhury R, Shah M, Al-Otabi M. Job satisfaction of nurses with multicultural backgrounds: A questionnaire survey in Kuwait. Appl Nurs Res 2009. 22(2):94-1.
27. Hersy P, Blanchard K. Management and organizational Behaviors. Human Resources areas in Madrid. Rev Esp Salud Publica1995.
28. Saadat A. Management: Human Resources Tehran. Samt.2004: 54 [In Persian].
29. Davies MA, Spence LasChinger HK, Andrusyszyn MA. Clinical educators' empowerment. Job tension, and job satisfaction: A test of Kanter's Theory. J Nurses Staff Dev 2006; 22(2): 78-86.
30. Shakir S, Ghazali A, Shah IA, Zaidi SA, Tahir MH. Job satisfaction among doctors working at teaching hospital of Bahawalpur, Pakistan. J Ayub Med Coll Abbottabad 2007; 19(3): 42-46

## The Study of Relation Between Job Satisfaction and Individual Characteristics of Health Information Management Staffs in Educational-Health Centers of Lorestan University of Medical Sciences in 2013

Farhadinia M<sup>1</sup>, Galehda N<sup>2</sup>, Foroghi S<sup>3</sup>, Rezaee S<sup>4</sup>

1. MA In Educational Management, Lorestan University of Medical Sciences, Khorramabad, Iran

2. PHD Candidate in Nursing, Health faculty, Lorestan University of Medical Sciences, Khorramabad, Iran

3. PHD Candidate in Nursing, Lorestan University of Medical Sciences, Khorramabad, Iran

4. BA in library and information science. Lorestan University of Medical Sciences, Khorramabad, Iran

### **Abstract:**

**Background & Aim:** Job satisfaction is the attitude of employees about their jobs. Job satisfaction is considered as an important factor in increasing productivity of workers belonging and attached to the work environment and improving the quantity and quality of work. These are influenced by facilities and working environment, salary and benefits, supervision, and relationships with colleagues. The aim of this study was to determine Job Satisfaction and individual characteristics of health information management Staffs in Medical- Educational Centers of Lorestan University of Medical Sciences in 2013.

**Material and Methods:** This was a descriptive- correlation analytic study. 47 individuals were selected randomly by proportional counting method. Collecting data was carried out using Smith job satisfaction (JDI) and individual characteristics questionnaires. With colleagues and improve their job by attitude measuring likert scale. Data analyzing was done using of descriptive statistics.

**Results:** The results show there was significant correlation between job satisfaction and individual characteristics of staff. Satisfaction in current job, aspects of supervision, partners' relationship, upgrading and promotion, salary and benefits and work conditions style at 0.35 to 0.64 shows changes are all positive and significant.

**Conclusion:** Job Satisfaction and demographic conditions of the workplace of staff at educational-health centers showed a meaningful relationship of a mediocre level. Optimal service expansion and development in this area will benefit the valuable resources.

**Key Words:** Job Satisfaction, Health information management, Individual Characteristics