

## نگرش کارکنان نسبت به رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط آن با بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران

رضا واعظی<sup>۱</sup>، مهناز مایل افشار<sup>۲\*</sup>، مهدی معمارپور<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۸۹/۱۲/۴

تاریخ دریافت: ۸۹/۱۱/۲۰

### چکیده:

**زمینه و هدف:** نیروی انسانی به عنوان باارزش‌ترین منابع سازمانی محسوب می‌شود. یکی از عوامل ایجاد منفعتی همچون بهره‌وری، رفتار شهروندی سازمانی است. آنچه مسلم است، جهان تاکنون به سرعت در حال تغییر است. یکی از پیامدهای این تغییرات وجود معضلاتی هم‌چون کم‌کاری، پرخاشگری و لجبازی است. این رفتارها نه تنها بر عملکرد سازمان‌ها تأثیرگذار است، بلکه روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان را نیز تحت الشعاع قرار می‌دهد. از این رو سازمان در پی کاهش این‌گونه رفتارها و افزایش هرچه بیشتر رفتارهایی است که برای سازمان منفعتی از جمله بهره‌وری داشته باشد، به این‌گونه رفتارها، رفتار شهروندی سازمانی می‌گویند.

**مواد و روش‌ها:** این تحقیق که در شش بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران و شهیدبهبشتی انجام شد و داده‌ها از طریق توزیع پرسشنامه در بین ۴۲۹ نفر از کارکنان این بیمارستانها به روش نمونه‌گیری دو مرحله‌ای تصادفی جمع‌آوری شد. روش پژوهش، توصیفی-مقطعی و نوع تحقیق میدانی بوده است. به منظور بررسی تایید یا رد فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های همبستگی اسپیرمن و رگرسیون و از نرم افزار SPSS (ورژن ۱۶) استفاده گردید.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. بدین معنا که وجود رفتار شهروندی سازمانی بر میزان بهره‌وری کارکنان تأثیر داشته است.

**نتیجه‌گیری:** در رابطه با مولفه رفتارهای کمک‌کننده، در بیمارستان‌های مورد مطالعه متفاوتی بدست آمد ولی مولفه در مورد رفتار مدنی نتایج یکسانی بدست آمد. در نهایت، دلایل عدم بهبود مناسب و یافتن این شاخص‌ها در انتها مورد بررسی قرار گرفته است و تعدادی راهکار و پیشنهاد برای حل آن‌ها ارائه گردید.

**کلمات کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی-رفتارهای کمک‌کننده-رفتار مدنی- بهره‌وری کارکنان

<sup>۱</sup> عضو هیئت‌علمی گروه مدیریت، دانشگاه علامه طباطبایی، ایران-خیابان شهید عباسپور-خیابان نظامی گنجوی - دانشگاه علامه طباطبایی-۸۸۷۷۰۰۱۱

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی، ایران (نویسنده مسئول، Mahnazmayelafshar@yahoo. Com)

<sup>۳</sup> کارشناس ارشد مهندسی صنایع دانشگاه تربیت مدرس، ایران

## مقدمه

- انگیزش: انگیزه عامل اصلی رفتار تمامی انسان‌ها است و در انگیزش، تحریک و ترغیب کردن افراد، نیرویی پیش‌برنده به شمار می‌رود (۸).

- رضایت شغلی: احساس و نگرش‌های مثبت افراد نسبت به شغل خود، رضایت در اینجا، ابعاد زیادی را در برمی‌گیرد مثل رضایت از همکاران و سرپرستان، رضایت از خودکار، رضایت از پاداش‌های فوری و بلندمدت (۹). چانگ و همکاران رضایت شغلی را مجموعه احساسات فرد نسبت به شغلش بیان می‌کنند. (۱۰)

- بازخورد عملکرد: ارائه غیررسمی عملکرد روزانه فرد به او و همچنین بازدهی‌های رسمی دوره‌ای است. یک فراگرد بازخورد مؤثر، کارکنان رادر جریان چندوچون کارشان بر یک مبنای منظم قرار می‌دهد (۱۱).

- آموزش: منظور از آموزش کارکنان کلیه تلاش‌های و کوشش‌هایی است که در جهت ارتقای سطح دانش و آگاهی‌ها مهارت‌های فنی حرفه‌ای و شغلی و همچنین ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان سازمان‌ها به عمل می‌آید و آنان را آماده انجام وظایف و مسئولیت‌های شغلی خود می‌نماید (۱۲).

- مسیر شغلی: مشاغلی است که در طی عمرکاری فرد در سازمان، یکی پس از دیگری به او واگذار شود (۱۳).

- سیستم‌های پاداش مبتنی برعملکرد: پاداشی که فرد از سازمان دریافت می‌دارد یا به خاطر انجام وظایف محول در حد عادی و متعارف است که در این صورت حقوق یا دستمزد نامیده می‌شود (۱۳).

- نظام ارزشیابی صحیح و مؤثر: ارزشیابی شغل به تخصیص پاداش بین مشاغل از طریق طبقه‌بندی شغل کارکنان و تعیین ارزش‌نسبی مشاغل در داخل سازمان می‌پردازد (۱۴).

- خلاقیت و نوآوری کارکنان خلاقیت، عملی است که منجر به ایجاد فکر، رویکرد، عمل و ایده جدید می‌گردد، اما منظور از نوآوری، فرایند ایجاد و چگونگی کاربرد آن ایده یا رویکرد می‌باشد (۱۵).

می‌توان گفت هدف از انجام این مطالعه، بررسی نگرش کارکنان نسبت به رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط آن با بهره‌وری همه کارکنان در یک سازمان است و در کنار آن مساعدت به بخش مدیریت منابع انسانی سازمان که می‌خواهد به کمک مدیریت عملیات آمده تا از طریق بهبود و تقویت رفتار شهروندی سازمانی، به نیروی انسانی کمک کند تا آن‌ها بیشتر، مؤثر و کارا باشند.

مدل مفهومی تحقیق برگرفته از مدل پودساکف (۱۶) و مدل بهره‌وری کارکنان در مطالعه موردی مرکز مطالعات مدیریت و بهره‌وری دانشگاه تربیت مدرس در سازمان مینا توسط دکتر رجب‌زاده و همکاران در سال ۱۳۸۴ می‌باشد (۱۷).

بهره‌وری یکی از مباحث مهم در دنیای امروز است (۱). در واقع مفهومی است جامع که افزایش آن به‌عنوان یک ضرورت، جهت ارتقای رفاه و سطح‌زندگی، آسایش انسان‌ها، همواره مدنظر دست‌اندرکاران اقتصاد و دولتمردان، بوده و می‌باشد (۲). لذا، در سال‌های اخیر، رفتارها و اقدامات فراتر از تکالیف شغلی که رفتار شهروندی سازمانی نام دارد، توجه محققان را به خود معطوف داشته‌است (۳). درطول چندین دهه گذشته رفتار شهروندی سازمانی تبدیل به یک مفهوم مهم در حوزه روانشناسی و مدیریت شده و توجه وسیعی را جلب کرده - است (۴). از زمانی که ارگان<sup>۱</sup> و همکارانش، برای اولین بار، عبارت "رفتار شهروندی سازمانی" را به کار بردند بیش از دو دهه می‌گذرد (۵). بعد از آن تعاریف گوناگونی مطرح شد، اما مندوزا و لارا (۲۰۰۷) رفتار شهروندی سازمانی این‌گونه تعریف می‌کنند (۴): "حوزه وسیعی از رفتار که صریحاً در شرح‌شغل بیان نشده، ولی بر زندگی سازمانی تأثیرگذار می‌باشد. بررسی‌های پودساکف نشان داد که تقریباً ۳۰ نوع متفاوت از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شده است. می‌توان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه محققین را به صورت زیر تعریف کرد (۵):

۱) رفتارهای کمک‌کننده<sup>۲</sup>، قسمت اول شامل کمک کردن داوطلبانه به دیگران (شامل سه بعد نوع‌دوستی، میانجیگری و تشویق (۶) و قسمت دوم، کمک کردن به دیگران را در قالب جلوگیری از ایجاد مشکلات کاری برای همکاران تبیین می‌کند (۵).

۲) رفتار مدنی<sup>۳</sup>، علاقه یا تعهد به سازمان بعنوان یک کل است که در تمایل به مشارکت در فعالیت‌های سازمان ریشه دارد (مک کنزی و همکاران، ۱۹۹۳). (۶). نظارت بر محیط بمنظور شناسایی فرصت‌ها و تهدیدات حتی با هزینه شخصی نمونه‌ای از این رفتارهاست. نهایتاً، تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان می‌باشد (۷).

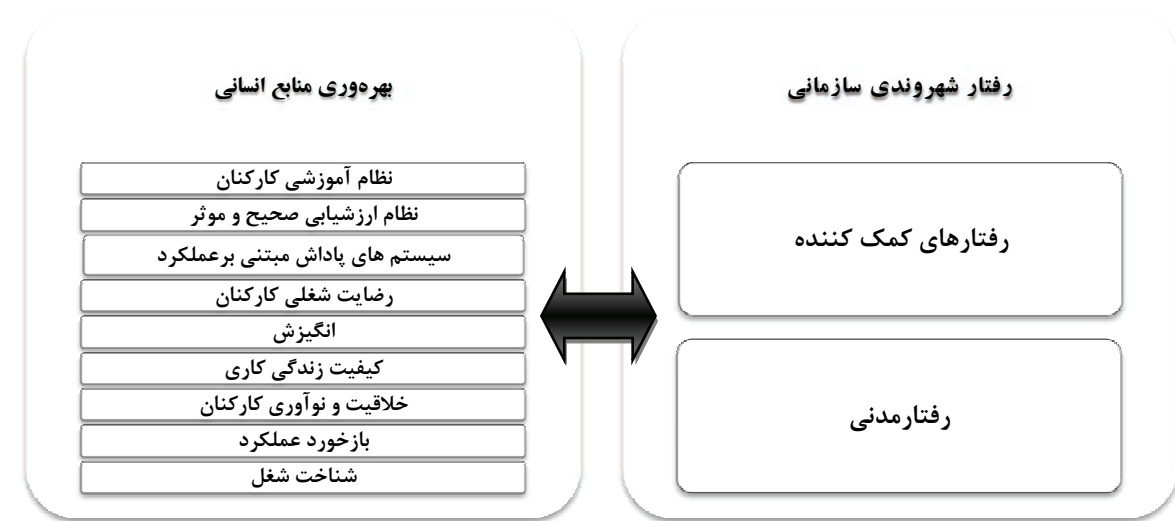
شاخص‌های بهره‌وری منابع انسانی مورد مطالعه در این تحقیق عبارتند از:

- کیفیت‌زندگی کاری: فرآیندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان، از راه ارتباطی مناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیم‌هایی که بر شغل‌ها و محیط کارشان اثر می‌گذارد به نوعی دخالت می‌کنند و در نتیجه مشارکت آن‌ها بیشتر شده و فشار عصبی ناشی از کار کاهش می‌یابد (۲).

<sup>1</sup>Dennis Organ

<sup>2</sup> Helping behavior

<sup>3</sup> Civic virtue



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

### مواد و روش ها

این مطالعه توصیفی مقطعی در شش بیمارستان منتخب تابعه دانشگاه علوم پزشکی تهران شهیدبهشتی شامل بیمارستان های امام خمینی، ولیعصر، رسول اکرم، شهدای تجریش، طالقانی و مدرس انجام شد. براساس فرمول کوکران تعداد ۴۲۹ نفر از کارکنان بیمارستان های منتخب به روش نمونه گیری تصادفی ساده مورد مطالعه قرار گرفت. در این مطالعه از دو پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. جهت تعیین روایی آن، از طریق بررسی و اعمال نظر اساتید دانشگاه های تربیت مدرس، علامه طباطبائی و تهران و نیز برای تعیین پایایی در قالب یک پایلوت بر روی ۳۰ نفر از کارکنان و به روش دو نیمه کردن اقدام شد و آلفای کرونباخ به دست آمده از کل پرسشنامه ۰/۹۷۵ و برای مولفه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۹۲۱ و برای مولفه بهره‌وری کارکنان ۰/۹۷۳ بود.

پرسشنامه شامل دو بخش، رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان است. بخش رفتار شهروندی سازمانی شامل دو حیطه، (رفتارهای کمک کننده که شامل ۷ سوال و رفتارمدنی شامل ۸ سوال) است. بخش بهره‌وری کارکنان شامل ۹ حیطه (نظام آموزشی ۵ سوال، نظام ارزشیابی صحیح و موثر ۵ سوال، سیستم های پاداش مبتنی بر عملکرد ۲ سوال، رضایت شغلی ۵ سوال، انگیزش ۴ سوال، کیفیت زندگی کاری ۸ سوال، خلاقیت و نوآوری ۶ سوال، بازخورد عملکرد ۶ سوال و شناخت شغل ۵ سوال است). هم چنین برای امتیازدهی به پاسخ ها از طیف لیکرت

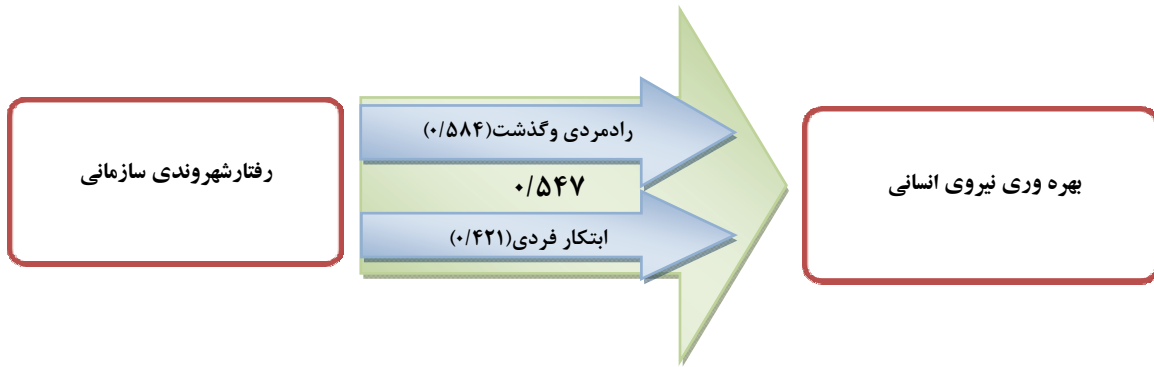
پنج تایی (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) که امتیاز هر یک به ترتیب ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ بوده است، استفاده شده است.

شامل کارکنان بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران، که شامل سه بیمارستان - رسول اکرم، امام خمینی و ولیعصر - بررسی شده، مورد مطالعه قرار گرفته اند. روش نمونه گیری این تحقیق، روش نمونه گیری دو مرحله ای بوده است. که در مرحله اول برای انتخاب بیمارستان ها، روش خوشه ای و مرحله دوم تصادفی ساده بوده که به دلیل بالا بودن حجم کل جامعه (۹۴۴۹ نفر) از روش نمونه گیری کوکران برای تعیین حجم نمونه استفاده شد. براساس فرمول کوکران حجم نمونه مورد نیاز برای مطالعه ۴۲۹ است.

تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده در این تحقیق در سطح استنباطی با استفاده از برنامه نرم افزاری SPSS، صورت گرفته است. در سطح استنباطی متناسب با سطح سنجش داده ها و مفروضات، از آزمون های آماری شامل آزمون همبستگی اسپیرمن و رگرسیون استفاده گردیده است.

### یافته ها:

به منظور بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان برای بررسی فرضیه های تحقیق، از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می گردد (در سطح خطا ۰/۰۱) محاسبه می شود. با توجه به این که در این تحقیق از نرم افزار آماری Spss استفاده شده است، در شکل ۱ نتایج آزمون همبستگی نشان داده شده است.



شکل ۱: تعیین رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی

همبستگی ۰/۴۶ بوده است. که این مقدار نسبت به میزان همبستگی سایر بیمارستان‌ها پایین‌تر می‌باشد و این مسئله نشان دهنده ضعیف بودن رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در بیمارستان مذکور است.

به منظور بررسی تاثیر متغیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی در بیمارستان‌های منتخب، بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان از آزمون رگرسیون استفاده شده است. همان گونه که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، هنگامی که متغیر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر مستقل و بهره‌وری کارکنان به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود، سطح معناداری مقداری کمتر از ۰/۰۵ بوده و این مطلب نشان دهنده تاثیر گذاری رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری است. براین اساس و با توجه به داده‌های جدول ۶، رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌های امام خمینی، رسول اکرم، ولیعصر، شهدای تجریش، طالقانی و مدرس تاثیر گذار بوده است. به عبارت دیگر هرچه میزان رفتار شهروندی سازمانی در سطح بیمارستان در میان پرسنل بیشتر باشد، بهره‌وری کارکنان افزایش خواهد یافت.

به منظور انجام فرضیه اصلی تحقیق، بین میانگین شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی و میانگین شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی در هر یک از بیمارستان‌های منتخب آزمون همبستگی اسپیرمن به عمل آمد. براین اساس و مطابق با جدول ۵، نتایج آزمون نشان داد که در سطح خطای  $\alpha = 0.01$ ، میزان Sig (سطح معناداری که برای وجود رابطه معنادار دو متغیر باید کمتر از ۰/۰۵ باشد) در بیمارستان‌های امام خمینی، رسول اکرم، ولیعصر، شهدای تجریش، طالقانی و مدرس کمتر از ۰/۰۵ بوده که این امر نشان دهنده وجود همبستگی مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در بیمارستان‌های مذکور است. با توجه به مطالب فوق، فرض  $H_0$  رد شده و فرض  $H_1$  در کلیه بیمارستان‌های مورد مطالعه پذیرفته می‌شود.

پس از تایید همبستگی بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی، میزان همبستگی مورد بررسی قرار گرفت. میزان همبستگی در بیمارستان‌های امام خمینی، رسول اکرم، ولیعصر، شهدای تجریش و مدرس بیشتر از عدد ۰/۵ بوده است که نشان دهنده همبستگی بالا بین دو متغیر است. از طرفی دیگر در بیمارستان طالقانی میزان

جدول ۳: تعداد پرسشنامه‌های تکمیل شده توسط پرسنل بیمارستان‌های منتخب و نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن به منظور بررسی فرضیه اول تحقیق

| میزان همبستگی | Sig (سطح معناداری) | تعداد نمونه ها | بیمارستان‌های تحت پوشش | دانشگاه‌های علوم پزشکی |
|---------------|--------------------|----------------|------------------------|------------------------|
| ۰/۷۲۵         | ۰/۰۰۰              | ۸۸             | امام خمینی (ره)        | تهران                  |
| ۰/۷۳۷         | ۰/۰۰۰              | ۸۸             | رسول اکرم (ص)          |                        |
| ۰/۵۶۴         | ۰/۰۰۰              | ۷۷             | ولیعصر (عج)            |                        |
| ۰/۵۲۱         | ۰/۰۰۰              | ۷۱             | آیت الله طالقانی       | شهید بهشتی             |
| ۰/۴۶          | ۰/۰۰۸              | ۶۸             | شهدای تجریش            |                        |
| ۰/۵۷۹         | ۰/۰۰۶              | ۳۷             | آیت الله مدرس          |                        |
| -             | -                  | ۴۲۹            | ۶                      | تعداد کل               |

جدول ۶: نتایج آزمون رگرسیون به منظور بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی در بیمارستان‌های منتخب

| بیمارستان‌ها | رگرسیون | R     | R <sup>2</sup> | <0.05 |
|--------------|---------|-------|----------------|-------|
| امام خمینی   | ۸/۶     | ۰.۶۶۹ | ۰.۴۴۷          | 0/000 |
| ولیعصر       | ۷/۲     | ۰.۷۷۴ | ۰.۵۹۸          | 0/000 |
| رسول اکرم    | ۵/۲     | ۰.۵۲۶ | ۰.۲۷۷          | 0/000 |
| شهدای تجریش  | ۴/۵     | ۰.۵۵۹ | ۰.۳۱۲          | 0/000 |
| طالقانی      | ۵/۱     | ۰.۵۲۴ | ۰.۲۷۵          | 0/002 |
| مدرس         | ۲/۳     | ۰.۶۱۲ | ۰.۳۷۴          | 0/003 |

به منظور بررسی تاثیر متغیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری کارکنان از آزمون رگرسیون وری کارکنان در بیمارستان‌های منتخب، بین دو متغیر رفتار استفاده شده است (جدول ۷).

جدول ۷: نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن به منظور بررسی رابطه مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با بهره‌وری کارکنان

| مدرس  | طالقانی | شهدای تجریش | رسول اکرم | ولیعصر | امام خمینی |                    |                    |
|-------|---------|-------------|-----------|--------|------------|--------------------|--------------------|
| ۰/۴۶۵ | ۰/۸۳۵   | ۰/۰۸۸       | ۰/۰۰۵     | ۰/۰۲۳  | ۰/۰۱       | Sig (سطح معناداری) | رفتارهای کمک کننده |
| ۰/۱۶۴ | -۰/۰۳۵  | ۰/۲۵۷       | ۰/۳۴۴     | ۰/۳۳۸  | ۰/۳۱۹      | میزان همبستگی      |                    |
| ۲۲    | ۳۷      | ۴۵          | ۶۶        | ۴۵     | ۶۵         | تعداد نمونه        |                    |
| ۰/۰۱  | ۰/۰۱    | ۰/۰۱        | ۰/۰۱      | ۰/۰۱   | ۰/۰۱       | سطح خطا            |                    |
| ۰/۰۰۳ | ۰/۰۰۳   | ۰/۰۰۱       | ۰/۰۰۰     | ۰/۰۰۰  | ۰/۰۰۰      | Sig (سطح معناداری) | رفتار مدنی         |
| ۰/۶۰۷ | ۰/۴۷۲   | ۰/۴۷۸       | ۰/۵۵۸     | ۰/۶۰۵  | ۰/۶۴۰      | میزان همبستگی      |                    |
| ۲۲    | ۳۷      | ۴۶          | ۷۱        | ۵۰     | ۶۵         | تعداد نمونه        |                    |
| ۰/۰۱  | ۰/۰۱    | ۰/۰۱        | ۰/۰۱      | ۰/۰۱   | ۰/۰۱       | سطح خطا            |                    |

همان گونه که در جدول ۸ مشاهده می‌شود، هنگامی که متغیر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر مستقل و بهره‌وری کارکنان به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود، نشان‌دهنده تاثیرگذاری رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌های منتخب است.

جدول ۸: بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی و مولفه‌های آن بر بهره‌وری کارکنان

| مدرس  | طالقانی | شهدای تجریش | رسول اکرم | ولیعصر | امام خمینی |                       |
|-------|---------|-------------|-----------|--------|------------|-----------------------|
| ۰/۰۰۳ | ۰/۰۰۲   | ۰/۰۰۰       | ۰/۰۰۰     | ۰/۰۰۰  | ۰/۰۰۰      | رفتار شهروندی سازمانی |
| -     | -       | -           | ۰/۰۰۷     | ۰/۰۰۳  | ۰/۰۰۳      | رفتارهای کمک کننده    |
| ۰/۰۰۰ | ۰/۰۰۰   | ۰/۰۰۰       | ۰/۰۰۰     | ۰/۰۰۰  | ۰/۰۰۰      | رفتار مدنی            |

## بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش، داده‌های بدست آمده از رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان، با استفاده از روش همبستگی اسپیرمن و تحلیل رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. که نتایج ذیل حاصل شده است.

همان طور که نشان داده شده در بیمارستان‌های مورد مطالعه ارتباط معناداری بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان وجود داشته است. میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر نشان دهنده ارتباط قوی و مثبت بین دو مولفه مورد مطالعه در این بیمارستان‌ها بوده است. همچنین به منظور بررسی تاثیر متغیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌های منتخب، بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان از آزمون رگرسیون استفاده شده است. لذا در بیمارستان‌های مورد مطالعه با افزایش و بهبود رفتار شهروندی سازمانی میزان بهره‌وری نیز بهبود یافته است.

استیفان راب، در تحقیقی که با عنوان تحت عنوان بررسی تاثیرات رفتار شهروندی سازمانی در بخش‌های صنعتی بیمارستان‌های سوئیس انجام داده با موشکافی تمامی عوامل موثر بر بروز رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیده که کارکنان داری چنین رفتارهایی بر کارایی بیمارستان‌ها افزوده و کیفیت خدمات را بالا می‌برد (۱۸). که این نتیجه با نتایج مطالعه صورت گرفته در بیمارستان‌های منتخب مطابقت دارد.

در بیمارستان‌های امام‌خمینی (۰/۳۱۹)، ولیعصر (۰/۳۳۸) و رسول اکرم (۰/۳۴۴) ارتباط معناداری بین رفتارهای کمک‌کننده و بهره‌وری کارکنان وجود داشته است. میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر نشان دهنده ارتباط متوسط و مثبت بین دو مولفه مورد مطالعه در این بیمارستان‌ها بوده است. با وجود تایید رابطه بین متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌های امام‌خمینی، ولیعصر و رسول اکرم، انجام آزمون رگرسیون در بیمارستان‌های مذکور نشان داد که رفتارهای کمک‌کننده تاثیری بر متغیر بهره‌وری کارکنان نداشته است. به نظر می‌رسد، در بیمارستان‌های مذکور وجود فرهنگ قوی در محیط کاری و عدم انتظار افراد نسبت به پاداش در ازای کمک به دیگران، موجب شده که اعمال یا عدم اعمال رفتار کمک‌کننده به بهره‌وری کارکنان لطمه وارد نکند.

در بیمارستان‌های شهید رجایی (۰/۲۵۷)، طالقانی (۰/۳۵-) و مدرس (۰/۱۶۴) ارتباط معناداری بین رفتارهای کمک‌کننده و بهره‌وری کارکنان وجود نداشته است. میزان ضریب همبستگی بین دو مولفه نیز نشان دهنده ارتباط ضعیف بین دو متغیر مورد مطالعه در این بیمارستان‌ها بوده است. براساس مشاهدات محقق و مصاحبه با کارکنان

بیمارستان، در بیمارستان شهدای تجریش، ازدحام موجود در کلیه بخش‌های بیمارستانی و ناهماهنگی بین این قسمت‌ها به دلیل فقدان مدیریت صحیح و موجب شده است، که رابطه رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان ضعیف باشد.

از سوی دیگر شاید بتوان گفت تعویض مکرر تعویض مکرر پست مدیریت در این بیمارستان و استفاده از افراد مختلف در این سمت با برنامه‌ریزی‌های متفاوت و نامنسجم، موجب نوعی بلا تکلیفی در میان کارکنان شده است. همچنین سطوح بالای سیاست‌های سازمانی معمولاً یک محیط کاری ناعادلانه را منعکس می‌کند که در آن هر کس که قدرت سیاسی بیشتری دارد، معیار تخصیص و توزیع منابع را تعیین می‌کند. که این که این مسئله تهدید برای بیمارستان محسوب می‌شود (۱۹). گولدنر (۱۹۶۴) نیز بیان می‌کند که افراد سعی دارند کمک‌های دیگران به خود را جبران کنند و به آنان توجه نمایند (۲۰) و با آنان منصفانه برخورد کنند. با در نظر داشتن این مطلب، مدیر باید از این فرصت به نحو شایسته در پیشبرد اهداف سازمانی استفاده کند. بدین منظور مدیر باید با کارکنان خود ارتباط بیشتری داشته و تلاشی مضاعف برای اعمال هرچه بیشتر کار گروهی در میان کارکنان سازمان بنماید. همچنین در این زمینه، ایجاد فرهنگ و فضایی در سازمان که در آن افراد هرچه بیشتر به همکاری با یکدیگر تشویق شوند نیز می‌تواند در زمینه ایجاد رابطه بین رفتارهای کمک‌کننده و بهره‌وری موثر باشد.

در بیمارستان مدرس شاید بتوان عنوان نمود عدم وجود رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری به دلیل رقابت کاری بیش از اندازه (مخرب) موجود در بین کارکنانی است که موقعیت شغلی خود را در خطر می‌بینند. همچنین با استفاده از نظر بارنارد (۱۹۳۸) مبنی بر این که رضایت شغلی، به تمایل فرد به همکاری (۲۰) و کمک کردن به سیستم‌های تعاونی منجر می‌شود (۲۱) ایجاد فرهنگ همکاری و تشویق کارکنان برای کمک به همکاران می‌تواند در این بیمارستان مفید واقع گردد. همچنین ایجاد رقابت سالم و سازنده در محیط کار و در میان کارکنان به عنوان یک توصیه سیاستی می‌تواند مدنظر قرار بگیرد. به علاوه بارنارد یادآور شد که تفاوت‌های فردی ممکن است تمایل به همکاری را تحریک کند (۲۲). پس با توجه به مطالب بالا، مدیر بیمارستان باید تفاوت‌های مذکور را شناسایی کرده و در بهبود و تقویت این ویژگی‌ها، تلاش کند.

در بیمارستان طالقانی (۰/۳۵-) ارتباط معناداری بین رفتارهای کمک‌کننده و بهره‌وری کارکنان وجود نداشته است. همچنین میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر نیز نشان دهنده ارتباط معکوس بین دو متغیر مورد مطالعه در این بیمارستان بوده است. شاید بتوان گفت، کارکنان به علت داشتن مشغله کاری در واحدها، امکان کمک به افراد تازه وارد و یا کم مهارت در

بهبود می‌یابد. این در حالی است که بیکر، هانت و آندراس در تحقیقی با عنوان تأثیرات ارزش‌های اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی در سال ۲۰۰۶ به این نتیجه رسیدند که تعهد سازمانی به عنوان یکی از پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی تأثیرات زیادی گذاشته به طوری که اثر بخشی سازمانی با افزایش کارایی آن بالا می‌رود (۲۳). که این موضوع با نتایج محقق در این بررسی هم خوانی دارد.

بیمارستان را ندارند. به عبارت دیگر اگر کارکنان به افراد تازه‌وارد کمک کنند، میزان بهره‌وری کارکنان کاهش می‌یابد. همچنین در مورد مطالعه مولفه رفتار مدنی، در کلیه بیمارستان‌های مورد مطالعه ارتباط معناداری بین رفتار مدنی و بهره‌وری کارکنان وجود داشته است. آزمون رگرسیون بین دو مولفه نشان دهنده ارتباط قوی و مثبت بین دو مولفه مورد مطالعه در بیمارستان‌ها بوده است. لذا در بیمارستان‌های منتخب با افزایش و بهبود ابتکار فردی میزان بهره‌وری نیز

## References

1. Khaki, Gholamreza, Productivity Management; kohsarpublication, 1388
2. Abtahi, Hossaien, Kazemi, Babak, Productivity, Institute for trade studies & research, 1383
3. Morrison, E. W. (1996). Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality. *Human Resource Management*, 35, No.4, pp. 493-512
4. Huff, L., and Kelly, L. (2008), "Is collectivism a liability? The impact of culture on organizational trust and customer orientation: a seven-nation study", *Journal of business research*, 58, pp.96.
5. Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Beth Pain, J., and Bachrach, D.G. (2000), "Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal Of Management*, 26, No.3, pg.513
6. MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M. and Fetter, R., (1999). The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of sales performance. *Journal of Marketing*, 57, pp.70-80.
7. Bell Simon J., Menguc Bulent "The employee - organization relationship, organizational citizenship behavior, and superior service quality", *Journal of Retailing*, Vol.78, pp. 131-146, 2002.
8. Nasrallah pour, Mojtaba, Human Resource Productivity, Tadbir journal, 157 No. 1384
9. Zinalisomae, Parvane, Equal Organization and Effectiveness in services companies, 1383
10. Ma CC, Samuels ME, Alexander JW. Factors that influence nurses' job satisfaction. *J Nurs Adm*. 2003; 33(5):293-9.
11. Robbins, Stephen, Organization Behavior, Farhangi research unit, 1385
12. Zare, maryam, Staff Productivity in electricity power company. M.A. thesis. Kerman university, 1379 .
13. Saadat, Esfandia, Human Resource Management, SAMT publication, 1386
14. Doaei, Habib, Human Resource Management, Baian hedait noor publication, 1384
15. Moghimi, Mohammad, Particular Issues in public management, samt publication, 1387
16. Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Beth Pain, J., and Bachrach, D.G. (2000), "Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal Of Management*, 26, No.3, pg.513
17. Rajabzade, Ali, Design the productivity cycle in Mapna company, 1384
18. Robb, Stephan, "Organizational citizenship behavior in hospital (swiss)", pg.15-18.
19. Vigoda, E. (2000), "Internal politics in public administration systems: an empirical examination of its relationship with job congruence, organizational citizenship behavior, and in-role performance", *Public Personnel Management*, 29, No.2, pg.185.
20. Konovsky, M..A., and Organ, D.W. (1996), "Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior", *Journal Of Organizational Behavior*, 17, No.3, pg.253.
21. Graham, J.W. (1998); "Organizational citizenship behavior: construct redefinition, operationalization, and validation", Unpublished Working paper, Loyola University of Chicago, IL.
22. Barnard, C. I. (1983). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
23. Baekar, Tomas, Hant, Andaras, the effects of ethical values in Organizational citizenship behavior, 2006, pg.76-78.

## Employee's attitudes towards organizational citizenship behaviors and relation to employee's productivity in Tehran metropolitan hospitals of Medical Sciences Universities

Vaezi Reza<sup>1</sup> , Mayel Afshar Mahnaz<sup>2\*</sup> , Memar Pour Mehdi<sup>3</sup>

Submitted: 23.2.2011

Accepted: 20.2.2011

### Abstract

**Background:** Human resources is one of the most valuable organizational resource. One of the benefit creation elements such as productivity is Organizational Citizenship Behavior. It is obvious that world is changing and one of the changing results is workless, quarrel and Pertinacity. These behaviors not only affect in organization performance, but also affect in personal and cooperation employees' relationships. Therefore, the organizational efforts should be decrease such behaviors and increasing the behaviors that create benefits such as productivity to organizations which entitled Organizational Citizenship Behaviors.

**Materials and Methods:** This is an association study between Organizational Citizenship Behavior and staffs' productivity among six hospitals in Tehran and Shahid Beheshti universities of medical sciences. The data collected by two questionnaires thorough 429 hospital staffs. This is a cross sectional- descriptive research as a field study. The sample size enriched through multistage sampling methodology. To testing the hypotheses, spearman correlations and regression analyses by SPSS software (version 16) applied.

**Results:** The findings show that there is a significant association between Organizational Citizenship Behavior with staff's productivity. It means that organizational citizenship behavior had obvious impact on staff's productivity.

**Conclusion:** This research showed that there was relation between Organizational Citizenship Behavior and staff's productivity. Meanwhile, some of indexes were related to staff's productivity, and some of them were not. And then some factors as causes of improvement analyzed.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior - Helping behavior- Civic virtue - staff's Productivity

<sup>1</sup> Member of scientific board- Allame Tabatabaei University

<sup>2</sup> Student of Government Management- Allame Tabatabaei University (\*Corresponding Author)

E-mail: Mahnazmayelafshar@yahoo. Com

<sup>3</sup> Industrial Engineer System Management and Productivity -Trabiati Modarees University