

## رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران

زهرا نظام‌آبادی<sup>۱</sup>، سیامک اسلامی<sup>۲</sup>

## مقاله کوتاه

## چکیده

**مقدمه:** رفتار شهروندی سازمانی عامل مؤثری بر عملکرد سازمان‌ها است. پژوهش حاضر با هدف تعیین رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران انجام شد. **روش بررسی:** این مطالعه از نوع پیمایشی بود و در آن ۲۰۰ پرستار بیمارستان‌های شهر تهران مورد بررسی قرار گرفتند. داده‌ها با بررسی منابع کتابخانه‌ای - میدانی و پرسش‌نامه استاندارد ( $\alpha = 0.87$ ) جمع‌آوری گردید و سپس با استفاده از آزمون Independent t مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. **یافته‌ها:** تفاوت معنی‌داری بین میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های دولتی و غیر دولتی مشاهده نشد. **نتیجه‌گیری:** رفتار شهروندی سازمانی پرستاران در سطح مطلوبی می‌باشد و تفاوتی در رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های دولتی و غیر دولتی تهران وجود ندارد. **واژه‌های کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی؛ پرستاران؛ بیمارستان‌ها؛ ایران **پيام کلیدی:** اولویت بیمارستان‌ها، تأمین نیاز و جلب رضایت بیماران می‌باشد. بنابراین، ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی ضروری به نظر می‌رسد.

تاریخ انتشار: ۱۳۹۸/۵/۱۵

پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۵/۱۲

دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۴/۲

**ارجاع:** نظام‌آبادی زهرا، اسلامی سیامک. رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۸؛ ۱۶ (۳): ۱۵۳-۱۵۰

مؤثر باشد (۱۳). از این‌رو، با تقویت آن می‌توان ضمن افزایش رضایت ارباب رجوع، اثربخشی بیمارستان‌ها را به عنوان یک سازمان افزایش داد (۱۴). از آن‌جا که بیمارستان‌ها با هدف مشترک ارائه خدمات مراقبتی و درمانی تأسیس می‌شوند و نوع سیستم مدیریتی و وجود اهداف جنبی سبب تفاوت آن‌ها با یکدیگر می‌گردد (۱۵)، در پژوهش حاضر ضمن تقسیم‌بندی بیمارستان‌ها به دو گروه دولتی و غیر دولتی، سطوح OCB پرستاران در بیمارستان‌های مختلف شناسایی شد. ضمن بررسی این فرضیه که OCB در پرستاران بیمارستان‌های دولتی و غیر دولتی تفاوت دارد، با مقایسه وضعیت موجود و توجه به میزان تفاوت احتمالی بین گروه‌های بیمارستانی، مدیران قادر هستند بر اساس شرایط و امکانات موجود در هر گروه بیمارستانی، تدابیر مناسب را جهت گسترش رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتقای کیفیت عملکرد اتخاذ نمایند.

## روش بررسی

این تحقیق از نوع پیمایشی و جامعه آماری آن متشکل از پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دولتی و غیر دولتی شهر تهران بود. حجم نمونه از طریق برآورد وارینانس، توان آماری و فرمول حجم نمونه (۱۶)، ۲۰۰ نفر برآورد گردید.

مقاله حاصل پایان‌نامه کارشناسی ارشد به شماره ۲۲۸۲۱۲۱۵۹۶۲۰۱۷ می‌باشد که با حمایت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب انجام شده است.  
 ۱- کارشناس ارشد، مدیریت اجرایی، گروه مدیریت اجرایی، دانشکده مدیریت، واحد تهران غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران  
 ۲- استادیار، مدیریت آموزشی، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده طرف مکاتبه)

Email: siaesl@yahoo.com

## مقدمه

در دوران پسامدرن، عملکرد متقابل کارکنان و سازمان‌ها در قالب رویه‌ها و انتظارات شغلی نمی‌گنجد. با کم‌رنگ شدن مرزهای درون سیستمی، لزوم توجه بیشتر به ماهیت شهروندی کارکنان اهمیت فراوانی پیدا کرده است (۱). امروزه با توسعه فن‌آوری و رشد اقتصادی جهانی، برای باقی ماندن سازمان‌ها در صحنه رقابت، تطابق با نیازهای مشتریان، سازگاری با محیط در حال تغییر و کسب مزیت رقابتی ضروری است (۲). رفتار شهروندی سازمانی OCB (Organizational Citizenship Behavior) یک مزیت رقابتی می‌باشد (۳). رفتار شهروندی سازمانی ارائه دهنده‌گان خدمات مراقبتی عاملی است که بر کیفیت (۴) و درک بیماران (مشتریان سیستم بهداشتی) از کیفیت خدمات ارائه شده (۵) تأثیر می‌گذارد؛ به نحوی که کیفیت خدمات بر مبنای رفتار کارکنان ارزیابی می‌شود (۶). از این‌رو، رفتارهای مشتری محور پرستاران (۷) به عنوان یک فرم از OCB مطرح شده است (۸). بر خلاف تأکید مطالعات بر تأثیر OCB در ارتقای عملکرد سازمان‌ها (۳)، این‌گونه رفتارها در سیستم بهداشت و درمان به عنوان یکی از فعالیت‌های اصلی شغل پرستاری در نظر گرفته نشده است. بنابراین، نه در برنامه آموزش رسمی پرستاران در دانشکده‌های پرستاری و نه در مراکز بالینی، در این زمینه آموزشی ارائه نمی‌شود.

کمبود نیروی پرستاری به عنوان معضل سیستم بهداشتی جهانی (۹) و بروز انتقادها به دلیل کاهش کیفیت مراقبت (۱۰) سبب گردیده است دغدغه مدیران بیمارستان‌ها، چگونگی ایجاد انگیزش در پرستاران و ترغیب آنان به انجام وظایف باشد؛ به نحوی که هم بیمار از مراقبت‌های صحیح برخوردار باشد و هم بهره‌وری سیستم درمان حفظ شود (۱۱). OCB به عنوان یک عامل تأثیرگذار بر رفتارها، قادر است بر نگرش و تعاملات پرستاران (۱۲) جهت ارائه هرچه بهتر کیفیت خدمات

جدول ۱: میانگین رفتار شهروندی سازمانی پرستاران در بیمارستان‌های دولتی و غیر دولتی

مؤلفه	گروه	میانگین $\pm$ انحراف معیار	مقدار P (آزمون Levene)	مقدار t	تفاوت میانگین‌ها	مقدار P
OCB	بیمارستان‌های دولتی	۱۶۲/۹۵ $\pm$ ۲۰/۳۴	۰/۷۷	۰/۲۴۴	-۰/۷۱۵	۰/۸۰
	بیمارستان‌های غیردولتی	۱۶۳/۶۷ $\pm$ ۱۹/۹۷				

OCB: Organizational Citizenship Behavior

با نتایج پژوهش‌های Altuntas و Baykal (۲۰) و زارعی متین و همکاران (۲۳) همسو نبود.

مطالعات تأکید دارند که OCB پرستاران تحت تأثیر عوامل متعددی مانند ویژگی‌های فردی، شغلی، سازمانی و ویژگی‌های رهبری قرار داد (۲۴). از متغیرهای سطح فردی مرتبط می‌توان به دین، شغل بالینی، خودکارآمدی، تیپ شخصیتی، کیفیت زندگی کاری افراد (۲۲) و تفاوت‌های فرهنگی و جغرافیایی (۳) اشاره کرد. از متغیرهای سطح سازمانی نیز می‌توان از اثربخشی جمعی، تعداد پرستاران یک نوبت کاری، متوسط دستمزد یک واحد پرستاری (۲۵)، رضایت شغلی، تعهد سازمانی (۲۶)، عدالت سازمانی و اخلاق مدیران نام برد. سهرابی‌زاده و همکاران نیز از خصوصیت فردی کارکنان به عنوان عامل تأثیرگذار بر بروز OCB یاد کردند (۲۷). Altuntas و Baykal نوع سازمان را یکی از عوامل مؤثر بر بروز OCB پرستاران برشمردند و وجود تفاوت در OCB پرستاران مورد بررسی را ناشی از نوع بیمارستانی دانستند که در آن شاغل می‌باشند (۲۰). از این‌رو، در پژوهش حاضر با توجه به عدم وجود تفاوت OCB پرستاران در بیمارستان‌های دولتی و غیر دولتی، می‌توان گفت که نوع بیمارستان از اثرگذاری مشابهی بر OCB پرستاران برخوردار بوده است. به عبارت دیگر، شاید عوامل دیگری مانند خصوصیت فردی و شغلی پرستاران (۲۵، ۲۲) بر بروز OCB مؤثر می‌باشد. دشواری در کسب همکاری بسیاری از مدیران بیمارستان‌ها، وجود قوانین و محدودیت‌های سازمانی و دسترسی به نمونه آماری (پرستاران) با توجه به مشغله آنان، از جمله محدودیت‌های مطالعه حاضر بود.

### نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر، رفتار شهروندی سازمانی پرستاران در سطح مطلوبی قرار داشت و عدم وجود تفاوت OCB بین پرستاران بیمارستان‌های دولتی و غیر دولتی می‌تواند نشان دهنده این باشد که پرستاران فارغ از مشکلات و تفاوت‌های بیمارستانی و بدون این که پاداشی دریافت کنند، می‌توانند رفتارهایی را از خود نشان دهند که باعث بهبود عملکرد بیمارستان شود.

### پیشنهادها

با توجه به دامنه گسترده ساز و کارهای انگیزشی، می‌توان با استفاده از پاداش‌های غیر مادی، به هنجارسازی OCB پرداخت و با برخورداری از مزایای آن، سبب ارتقای کیفیت خدمات مراقبتی و شاخص‌های ارزیابی عملکرد بیمارستانی شد.

### تشکر و قدردانی

بدین وسیله از مسؤولان محترم کلیه مراکز بیمارستانی و پرستاران شرکت‌کننده در این پژوهش تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

بیمارستان‌های مورد بررسی و پرستاران به صورت تصادفی در دسترس انتخاب شدند. از پرسش‌نامه استاندارد جهت جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. ابزار مذکور شامل دو بخش سؤالات ویژگی‌های فردی و OCB (۴۵ سؤال) بر اساس ابعاد هفت‌گانه رفتار شهروندی سازمانی Podsakoff (۴) شامل «نوع‌دوستی، احترام و تکریم، جوانمردی، وظیفه‌شناسی، فضیلت مدنی، رفتار خودتوسعه‌ای و ابتکارات فردی» بود. همه سؤالات بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) نمره‌دهی و به صورت بازه «۴۵» و کمتر: بسیار ضعیف، ۹۰-۳۶: ضعیف، ۱۳۵-۹۱: متوسط، ۱۸۰-۱۳۶: مطلوب و ۲۲۵-۱۸۱: بسیار مطلوب» رتبه‌بندی شد.

بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از طریق آزمون چولگی و کشیدگی صورت گرفت. ضریب Cronbach's alpha برای تمام مؤلفه‌ها بیشتر از ۰/۷۷ به دست آمد. اعتبار سؤالات تحقیق نیز بر اساس پراکندگی و انحراف معیار تعیین گردید. در پژوهش حاضر، روایی سازه در نرم‌افزار SmartPLS انجام و تأیید شد. در نهایت، داده‌ها در نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۱ (IBM Corporation, Armonk, NY) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

جهت رعایت ملاحظات اخلاقی، به شرکت‌کنندگان در رابطه با داوطلبانه بودن شرکت در مطالعه توضیح داده شد و عدم همکاری، مسؤولیتی را متوجه افراد نکرد. در طول انجام پژوهش، امکان انصراف از مشارکت برای افراد محفوظ بود.

### یافته‌ها

تفاوت OCB پرستاران بیمارستان‌های دولتی و غیر دولتی در جدول ۱ نشان داده شده است. بر اساس نتایج آزمون Independent t، تفاوت معنی‌داری بین دو گروه وجود نداشت.

### بحث

در پژوهش حاضر، نمره OCB پرستاران بیمارستان‌های دولتی و غیر دولتی در سطح مطلوبی قرار داشت. برخی از مطالعات انجام شده، وضعیت OCB را مطلوب (۱۷) و برخی آن را در حد متوسط (۱۸) گزارش کرده‌اند. نتایج برخی تحقیقات سطح بالای میانگین نمره OCB را نشان داده‌اند (۲۰، ۱۹). همچنین، در پژوهش هویدا و نادری بالاتر از حد متوسط (۲۱) و در مطالعه درگاهی و مرشدی تربتی ضعیف و کمتر از حد متوسط گزارش گردید (۲۲). چگونگی امتیازدهی و نوع پرسش‌نامه به کار رفته می‌تواند عاملی جهت بروز تفاوت‌ها باشد.

میانگین نمره OCB پرستاران در بیمارستان‌های غیر دولتی بیشتر از نمره پرستاران در بیمارستان‌های دولتی است، اما این تفاوت به لحاظ آماری معنی‌دار نبود (جدول ۱) که با نتایج تحقیق بهرامی و همکاران (۱۸) همخوانی داشت، اما

## تضاد منافع

در انجام پژوهش حاضر، نویسندگان هیچ‌گونه تضاد منافی نداشته‌اند.

## References

1. Eslami S. A study on the customer relationship management model adaptability with the municipality services and duties environment. *International Research Journal of Finance and Economics* 2012; (82): 33-48.
2. Dinpanah R, Naeimian N. Relationship between organizational citizenship behaviour and empowerment among extension experts. *J Agr Sci Tech* 2019; 21(2): 265-75.
3. Dinka DD. Organizational citizenship behaviour and employees' performance assessment: The case of Dire Dawa University. *American Journal of Theoretical and Applied Business* 2018; 4(1): 15-26.
4. Zaghini F, Biagioli V, Prandi C, Fida R, Sili A. Nurses and Organizational Citizenship Behavior: contribution to the Italian validation of the Podsakoff et al. scale. *Med Lav* 2015; 106(6): 460-71. [In Italian].
5. Fathiizadeh A, Zare R, Bahmani A. Getting involved with the Job among nurses and its effect on organizational citizenship behavior: The mediating role of job satisfaction. *Iran J Nurs* 2018; 30(110): 33-44. [In Persian].
6. Kaihatu TS, Djati SP. Organizational citizenship behavior (OCB), service quality, and patient satisfaction: A case study of the nurses in private hospitals of Surabaya. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen* 2016; 6(2): 213-27.
7. Chang CS, Chang HC. Motivating nurses' organizational citizenship behaviors by customer-oriented perception for evidence-based practice. *Worldviews Evid Based Nurs* 2010; 7(4): 214-25.
8. Mahooti M, Vasli P, Asadi E. Effect of organizational citizenship behavior on family-centered care: Mediating role of multiple commitment. *PLoS One* 2018; 13(9): e0204747.
9. Yu HY, Lou JH, Eng CJ, Yange CI, Lee LH. Organizational citizenship behaviour of men in nursing professions: Career stage perspectives. *Collegian* 2018; 25(1): 19-26.
10. Foroootani Z, Azar A, Ahmadi SAA, Asgari Nejad M. Design and define self - development of Human Resources Model. *Public Organization Management* 2013; 1(4): 61-78. [In Persian].
11. Bahari-Far A, Javaheri Kamel M, Ahmadi S A. Ethical behavior and organizational citizenship behavior: The Effects of ethical values, justice and organizational commitment. *Organizational Resources Management Researches* 2011; 1(1): 23-42. [In Persian].
12. Rahimnia F, Mirzaei V. Evaluation of predictive conceptual model organizational citizenship behavior in nurses based on their lifestyle and organizational commitment. *Nursing Management* 2014; 3(2): 41-51. [In Persian].
13. Rezaei Dizgah M, Azadehdel M, Farahbod F, Gharehdaghi S. Relationship between organizational citizenship behavior and service quality in the hospitals of Guilan, northern Iran. *J Guilan Univ Med Sci* 2012; 20(80): 10-5. [In Persian].
14. Amini M, Nouri A, Samavatyan H, Soltanolkottabi M. The effect of communication skills training on organizational citizenship behavior (OCB) of nurses. *Iran J Med Educ* 2013; 12(10): 796-804. [In Persian].
15. Ardalani MR, Ardalani H. Hospital Design Book. What are the categories of hospitals? (Chapter 1 - Section A2) [Online]. [cited 2016 Mar 15]; Available from: URL: <http://www.hospital-ir.com/articledetails/6086/>
16. Faal Ghayoumi A, Momeni M. Statistical analysis with SPSS. Tehran, Iran: Ketabe No; 2010. p.195. [In Persian].
17. Samadi Miarkolaei H, Samadi Miarkolaei H. The explanation of the status of organizational citizenship behavior and its indicators among hospital nurses using structural equation modeling approach. *Qom Univ Med Sci J* 2017; 11(4): 80-9. [In Persian].
18. Bahrami MA, Salehi M, Dehghani Tafti A, Kiyani MM, Entezarian Ardekani S. The study of nurses' organizational citizenship behavior at Yazd's selected teaching hospitals, 2015. *J Jiroft Univ Med Sci* 2016; 3(1): 138-47. [In Persian].
19. Rahimikian F, Khazaei G, Mehran A, Poor Reza A. Five organizational citizenship behavior dimensions in midwives of Lorestan University of Medical sciences in 2012. *J Clin Res Paramed Sci* 2012; 1(3): e82180.
20. Altuntas S, Baykal U. Organizational citizenship behavior levels of nurses and effective factors. *Journal of Health and Nursing Management* 2014; 1(2): 89-98.
21. Hoveyda R, Naderi N. Investigating the level of organizational citizenship behavior of employees. *Journal of Executive Management* 2009; 9(1): 103-18. [In Persian].
22. Dargahi H, Morshedi Torbati M. The relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction and organizational commitment of nurses among public hospitals of tehran university of medical sciences. *Manage Strat Health Syst* 2017; 2(3): 234-46. [In Persian].
23. Zareie Matin H, Alvani M, Jandaghi G, Ahmadi F. A comprehensive model for identify factors impact on develop of organizational citizenship behavior (Case study: People in staff of Iranian National Oil Firm). *Journal of Public Administration* 2010; 2(5): 39-56. [In Persian].
24. Moghimi SM. Organizational citizenship behavior from theory to practice. *Culture Management Organizational* 2006; 3(11): 19-48. [In Persian].
25. Ko YK. Identification of factors related to hospital nurses' organizational citizenship behavior using a multilevel analysis. *Taehan Kanho Hakhoe Chi* 2008; 38(2): 287-97. [In Korean].
26. Park J, Yun E, Han S. Factors influencing nurses' organizational citizenship behavior. *J Korean Acad Nurs* 2009; 39(4): 499-507. [In Korean].
27. Sohrabi Zadeh S, Bastani P, Ravangard R. The impact of effective factors on organizational citizenship behavior in Shiraz University of Medical Sciences (SUMS) staff in 2010. *Hospital* 2010; 9(1-2): 75-83. [In Persian].

## Organizational Citizenship Behavior among Nurses in Hospitals in Tehran City, Iran

Zahra Nezamabadi<sup>1</sup>, Siyamak Eslami<sup>2</sup>

### Short Communication

#### Abstract

**Introduction:** Organizational citizenship behavior is an effective factor in the performance of organizations. This study determined organizational citizenship behavior among nurses in hospitals in Tehran City, Iran.

**Methods:** This survey study was performed on 200 nurses in hospitals in Tehran City. Data were collected using library resources and a standard questionnaire ( $\alpha = 0.77$ ). The data were then analyzed using independent t test.

**Results:** There was no statistically significant difference between nurses in state and non-governmental hospitals.

**Conclusion:** In Tehran City, nurses' organizational citizenship behavior was desirable, and there was no difference in organizational citizenship behavior among nurses in state and private hospitals.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior; Nurses; Hospitals; Iran

Received: 23 June, 2019

Accepted: 03 Aug., 2019

Published: 06 Aug., 2019

**Citation:** Nezamabadi Z, Eslami S. **Organizational Citizenship Behavior among Nurses in Hospitals in Tehran City, Iran.** Health Inf Manage 2019; 16(3): 150-3

Article resulted from MSc thesis No. 23821279952014 funded by Islamic Azad University, Tehran West Branch.

1- MSc, Executive Management, Department of Executive Management, School of Management, West Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

2- Assistant Professor, Educational Administration, Department of Management, School of Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran (Corresponding Author) Email: siaesl@yahoo.com