

## *The Explanation of the Status of Organizational Citizenship Behavior and its Indicators among Hospital Nurses using Structural Equation Modeling Approach*

Hossein Samadi Miarkolaei<sup>1\*</sup>, Hamzeh Samadi Miarkolaei<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Young Researchers & Elite Club, Qaemshahr Branch, Islamic Azad University, Qaemshahr, Iran.

<sup>2</sup>Department of Public Administration, Science & Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

**\*Corresponding Author:**

**Hossein Samadi Miarkolaei**, Young Researchers & Elite Club, Qaemshahr Branch, Islamic Azad University, Qaemshahr, Iran.

Email:  
hossein\_samadi22@yahoo.com

Received: 29 Sep, 2015

Accepted: 19 May, 2016

### **Abstract**

**Background and Objectives:** Nowadays, successful organizations expect their employees to behave beyond their own roles. No benefits have been defined in reward system for these extra-role behaviors that are interpreted as organizational citizenship behavior. Medical and Healthcare organizations, due to the nature of their work, require such employees with extra-role behaviors. The present research was conducted with the purpose of determining the status of citizenship behavior in nurses.

**Methods:** This descriptive-correlational study was performed on 96 nurses working in Imam Khomeini Hospital of Noor city. Samples were selected using simple random sampling method. Data gathering tool included two parts: demographic information and Organizational Citizenship Behavior in five dimensions {altruism, courtesy, sportsmanship, conscience, and civic virtue}. The data were analyzed using correlation test and path analysis.

**Results:** In this study, Pearson statistical test showed a significant correlation between organizational citizenship behavior and its dimensions among nurses ( $p < 0.001$ ). Structural Equation Modeling Test showed that the variables, such as: altruism (0.87), courtesy (0.80), sportsmanship (0.63), conscience (0.58), and civic virtue (0.96) are explanatory of organizational citizenship behavior. The status of organizational citizenship behavior and its dimensions, were favorable (Sig=0.001).

**Conclusion:** According to the results and importance of organizational citizenship behavior as the excellent behavior in organization, it is suggested to hospital administrators to improve the status of this variable in the organization using organizational policies and programs focusing on organizational citizenship behavior.

**Keywords:** Hospitals; Nursing; Organizational citizenship behavior; Mental health.

## تبیین وضعیت رفتار شهروندی سازمانی و شاخص‌های آن در پرستاران بیمارستان، با رویکرد مدل معادلات ساختاری

حسین صمدی مبارکلائی<sup>۱\*</sup>، حمزه صمدی مبارکلائی<sup>۲</sup>

### چکیده

**زمینه و هدف:** امروزه، سازمان‌های موفق از کارکنان خود انتظار دارند رفتارهایی فراتر از نقش خود انجام دهند. این رفتارهای فراتر از نقش که در سیستم پاداش، مزایایی برای آن تعریف نشده است، به رفتار شهروندی سازمانی تعبیر می‌شود. سازمان‌های مراقبت بهداشتی و درمانی نیز به دلیل ماهیت کاری خود نیازمند چنین کارکنانی با رفتارهای فراتر از نقش هستند. تحقیق حاضر با هدف تبیین وضعیت رفتار شهروندی در پرستاران انجام شد.

**روش بررسی:** این تحقیق به صورت توصیفی - همبستگی بر روی ۹۶ پرستار شاغل در بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان نور انجام شد. نمونه‌ها به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات شامل: دو بخش اطلاعات جمعیت‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در پنج بُعد {نوع دوستی، تواضع، جوانمردی، وظیفه‌شناسی و ادب (عفت) اجتماعی} بود. داده‌ها با استفاده از آزمون همبستگی و تحلیل مسیر تجزیه و تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** در این مطالعه، آزمون آماری پیرسون، همبستگی معنی‌داری را میان رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در میان پرستاران نشان داد ( $p < 0/001$ ). آزمون مدل معادلات ساختاری نیز نشان داد متغیرهای نوع دوستی ( $\beta = 0/87$ )، تواضع ( $\beta = 0/80$ )، جوانمردی ( $\beta = 0/63$ )، وظیفه‌شناسی ( $\beta = 0/58$ ) و ادب (عفت) اجتماعی ( $\beta = 0/96$ )، تبیین‌کننده رفتار شهروندی سازمانی هستند. همچنین وضعیت رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در شرایط مطلوبی قرار داشتند ( $Sig = 0/001$ ).

**نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج و اهمیت رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان رفتار متعالی در سازمان، به مدیران بیمارستانی پیشنهاد می‌گردد با سیاست‌ها و برنامه‌های سازمانی معطوف به رفتار شهروندی سازمانی، وضعیت این متغیر را در سازمان بهبود بخشند.

**کلید واژه‌ها:** بیمارستان‌ها؛ پرستاری؛ رفتار شهروندی سازمانی؛ سلامت روان.

باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد قائم‌شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائم‌شهر، ایران.

گروه مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

\* نویسنده مسئول مکاتبات:

حسین صمدی مبارکلائی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قائم‌شهر، قائم‌شهر، ایران؛

آدرس پست الکترونیکی:

hossein\_samadi22@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۹۴/۹/۷

تاریخ پذیرش: ۹۵/۲/۲۹

لطفاً به این مقاله به صورت زیر استناد نمایید:

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):80-89.[Full Text in Persian]

## مقدمه

امروزه، حیات بشری با تحولات و دگرگونی‌های شگفت‌انگیزی همراه است. بنابراین، سازمان‌ها به‌عنوان زیرمجموعه‌ای از حیات انسانی، باید خود را برای رویارویی با این تحولات عظیم آماده کنند (۱). نیروی انسانی، پایه و اساس نظام‌های بهداشتی درمانی را تشکیل می‌دهند و پرستاران به‌عنوان منابع انسانی این سازمان، نقش به‌سزایی در ارتقای سلامت جامعه دارند. در صورت عدم وجود نیروی کارآمد و ذنبده پرستاری، سازمان‌های مراقبت بهداشتی و درمانی نمی‌توانند به موفقیت دست یابند. یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در جهت ارتقای کیفیت خدمات پرستاران به بیماران، رفتار شهروندی سازمانی است (۲). رفتارهای شهروندی سازمانی را می‌توان در غالب رفتارهای موجود در یک کارمند، مستقل از هدف بهره‌وری کارمند که مستقیماً کارکرد اثربخش سازمان را بهبود می‌بخشد، تعریف کرد (۳، ۴). رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارها را شامل می‌شود که به اشکال مختلف مانند رفتارهای به نفع اجتماع، شهروندی سازمانی، کمک کردن یا عملکرد ترکیبی نامیده شده‌اند (۵). در واقع، رفتار شهروندی سازمانی به یک نوع رفتار بصیرت (دلخواهی) اشاره می‌کند که به‌طور مستقیم شناخته و پاداش داده نمی‌شود، اما می‌تواند کارکرد کلی سازمان را ارتقا بخشد (۸-۶).

رفتارهای شهروندی سازمانی برای سازمان‌ها مفیدند، ولی باز هم به‌عنوان یکی از فعالیت‌های اصلی شغل در نظر گرفته نمی‌شود. این رفتارها اغلب به‌وسیله کارکنان برای حمایت از منابع سازمان صورت می‌گیرد، در صورتی که منافع شخصی را به دنبال ندارد (۹، ۱۰). Podsakoff و همکاران (سال ۱۹۹۷) معتقدند رفتار شهروندی سازمانی، به کارکنان کمک می‌کند تا بسیار زودتر مولد شده و به تولید پردازند، همچنین کمک می‌کند تا بهترین اعمال و رویه‌ها در سازمان گسترش یابد و از این‌رو عملکرد افرادی را که این اعمال و رویه‌ها را می‌آموزند، ارتقا می‌دهد. رفتار شهروندی سازمانی موجب ارتقای کارآیی و انعطاف‌پذیری سازمانی می‌شود (۱۱، ۱۲).

باوجود علاقه رو به رشد در زمینه تحقیقات رفتارهای شهروندی، بررسی‌ها از ادبیات در این زمینه، نشان از عدم اجماع در مورد ابعاد این مفهوم را می‌دهد.

در واقع، بررسی‌ها از ادبیات رفتار شهروندی نشان می‌دهد که تقریباً ۳۰ شکل بالقوه مختلف رفتار شهروندی، شناسایی و تعریف شده است. با این حال، مقدار زیادی از همپوشانی مفهومی بین این ابعاد ارائه شده وجود دارد.

در این تحقیقات می‌توان به ۷ موضوع یا بُعد مشترک دست یافت: ۱- رفتارهای کمکی؛ ۲- رفتارهای جوانمردی (ورزش کاری)؛ ۳- وفاداری سازمانی؛ ۴- پذیرش (تعهد) سازمانی؛ ۵- ابتکار (نوآوری) فردی؛ ۶- رفتار مدنی؛ ۷- توسعه فردی (۱۳).

Organ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را این‌گونه بیان کرده است "نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی (مردانگی)، تواضع، عفت (ادب) اجتماعی" (۱۸-۱۴). در مورد پیشینه تحقیقات انجام شده در حوزه رفتار شهروندی سازمانی، Bachrach و همکاران در تحقیق خود با بررسی اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان دریافتند رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد وابسته به آن، ضمن داشتن همبستگی با عملکرد کارکنان، میانگینی بالاتر از حد متوسط داشته و همه مؤلفه‌های آن، تبیین‌کننده رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند (۱۹). صمدی میارکلائی و همکاران (۲۰) نیز در تحقیقی به شناسایی و سنجش مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن، در وضعیت مطلوبی قرار دارد و همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، تبیین‌کننده آن هستند (۲۰). Boglera & Somech در مقاله‌ای با هدف توسعه رفتار شهروندی سازمانی و با استفاده از مدل Somech و Drach-Zahavy، میانگین رفتار شهروندی سازمانی ( $M=3/56$ ,  $SD=0/25$ ) را بالاتر از حد متوسط ارزیابی کردند (۲۱).

Allen و همکاران، در تحقیق خود تحت عنوان "مصاحبه‌ای ساختارمند جهت اعتباریابی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی" نشان دادند مدل ارائه شده در تحقیق و مؤلفه‌های آن، نقش تبیینی بر رفتار شهروندی سازمانی داشته و از بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بُعد وظیفه‌شناسی ( $M=3/01$ ,  $SD=0/72$ ) بیش از حد متوسط ارزیابی شد (۲۲). در پژوهشی دیگری که توسط Ensher و همکاران انجام شد نتایج، میانگین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ( $M=2/99$ ) ( $SD=0/45$ ) را در سطح مطلوب نشان داد (۲۳).

پیش از ارزیابی الگوی ساختاری ارائه شده، لازم است تا معنی‌داری ضریب رگرسیونی سازه‌های مختلف پرسشنامه پیش‌بینی گویه‌های مربوط بررسی گردد تا از برازندگی الگوی اندازه‌گیری و قابل توجه بودن گویه‌های آن در اندازه‌گیری، اطمینان حاصل گردد. در این پژوهش این موارد با استفاده از مدل‌سازی معادله ساختاری با استفاده از نرم‌افزار LISREL انجام شد. در این مطالعه از آزمون همبستگی (جهت تعیین میزان همبستگی بین متغیرها و محاسبه برخی شاخص‌های مرکزی و پراکندگی)، مدل معادلات ساختاری (نقش تبیینی)، متغیرهای پنج‌گانه برازش معنی‌داری و تحلیل مسیر (نقش تبیینی)، متغیرهای پنج‌گانه بر فرآیند رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از روابط خطی ساختاری لیزرل (۲۰) و آزمون تی تک‌نمونه‌ای (جهت تعیین اینکه آیا متغیرهای پنج‌گانه مشهود در ابزار پرسشنامه و رفتار شهروندی سازمانی، شرایط مطلوبی را داشته‌اند یا خیر؟) استفاده شد.

### یافته‌ها

در این مطالعه از لحاظ جنسیت، ۱۰٪ پرستاران، مرد و ۹۰٪، زن بودند. از لحاظ میانگین سنی، ۶۲/۵٪ در گروه سنی زیر ۳۰ سال و ۳۷/۵٪ در گروه سنی بالای ۳۰ سال قرار داشتند. همچنین ۷۵٪ پرستاران دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر و ۲۵٪ دارای مدرک تحصیلی کاردانی و پایین‌تر بودند. از میان پرستاران پاسخگو، ۱۱/۲۵٪ دارای سابقه کاری چند ماهه، ۶۸/۷۵٪ سابقه ۱۰-۱ ساله و ۱۲/۵٪ سابقه ۲۰-۱۱ سال و ۷/۵٪ سابقه کاری بالای ۲۰ سال داشتند.

همبستگی میان رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن، در سطح معنی‌داری  $Sig: 0/000$  (از  $0/05$  کمتر)، معنی‌دار بود (جدول شماره ۱).

امروزه، شناسایی و ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی برای سازمان‌های بهداشتی و درمانی، به دلیل اینکه در پی ارضای نیازهای بیماران و جلب رضایت آنها می‌باشند، ضروری است. بنابر اهمیت موضوع، در این مقاله به تعیین وضعیت رفتار شهروندی سازمانی و شاخص‌های آن، میان پرستاران بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان نور پرداخته شد.

### روش بررسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری بود. در این مدل، روابط ساختاری میان متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و نقش تبیینی متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. جامعه آماری شامل پرستاران بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان نور بود. نمونه‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری ساده انتخاب شدند. حجم نمونه از رابطه کوکران (۲۴) و با فرض فراوانی برابر ۵۰٪، خطای ۵٪ و حدود اطمینان ۹۵٪، ۱۲۵ نفر محاسبه گردید. در نهایت، ۱۱۰ پرسشنامه میان پرستاران بیمارستان، توزیع و با پیگیری‌های به عمل آمده، تعداد ۹۶ پرسشنامه مناسب تجزیه و تحلیل، جمع‌آوری شد.

برای سنجش متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، از پرسشنامه استاندارد Niehoff و Moorman استفاده گردید (۲۵). این پرسشنامه متشکل از دو بخش سؤالات جمعیت‌شناختی و سؤالات مختص به رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. هر کدام از متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی {شامل: نوع دوستی، تواضع، جوانمردی، وظیفه‌شناسی و ادب (عفت) اجتماعی} از چهار گویه تشکیل شده است.

جدول شماره ۱: میانگین  $\pm$  انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	M $\pm$ SD	۱	۲	۳	۴	۵
۱	رفتار شهروندی سازمانی	۳/۷۲ $\pm$ ۰/۵۰	*				
۲	نوع دوستی	۳/۱۸ $\pm$ ۰/۷۲	۰/۴۸**	*			
۳	تواضع	۳/۶۲ $\pm$ ۰/۷۰	۰/۷۹**	۰/۱۶*	*		
۴	جوانمردی	۴/۰۴ $\pm$ ۰/۶۲	۰/۸۰**	۰/۱۳	۰/۶۹**	*	
۵	وظیفه‌شناسی	۳/۸۲ $\pm$ ۰/۶۸	۰/۶۹**	۰/۲۹**	۰/۴۶**	۰/۵۳**	*
۶	ادب (عفت) اجتماعی	۴/۰۲ $\pm$ ۰/۷۹	۰/۷۸**	۰/۲۸**	۰/۵۱**	۰/۵۴**	۰/۳۹**

\* $p < 0/05$

\*\* $p < 0/01$

برای بررسی قابلیت اعتماد و پایایی پرسشنامه Niehoff و Moorman، از معیار آلفای کرونباخ استفاده گردید. برای تمامی سازه‌های مورد سنجش این تحقیق، مقدار آلفای مورد نظر، حداقل ۰/۷۰ به دست آمد. نتایج، بیانگر بارعاملی مناسب برای هر گویه است (بیشتر از مقدار ۱/۹۶) و اعتبار ابزار پژوهش در اندازه‌گیری

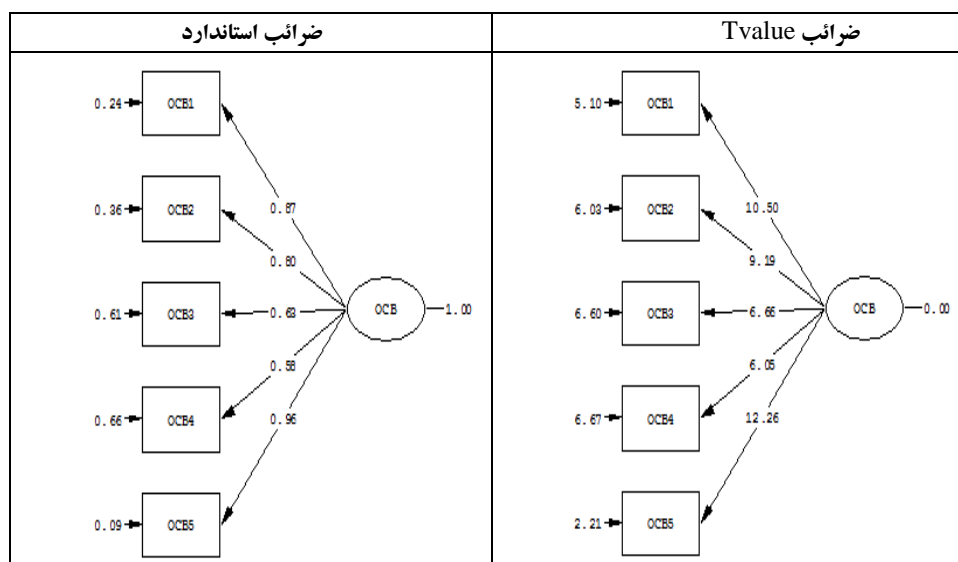
متغیرهای این سازه را نشان می‌دهد، براین اساس مجذور خطاهای مدل (۰/۰۸۶)، کوچکتر از ۰/۱۰ است، همچنین  $\chi^2/df$  (۱/۳۶) نیز کوچکتر از ۳ می‌باشد. آلفای کرونباخ برای کل رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۹۱ به دست آمد (جدول شماره ۲).

جدول شماره ۲: سازه‌های مورد بررسی، سنجه‌های آن، روایی و پایایی مدل

شاخص	گویه	بارعاملی	tvalue	$\alpha$
نوع دوستی	تا چه اندازه به افرادی که بار کاری (وظایف) سنگینی را بر عهده دارند، کمک می‌کنید.	۰/۳۴	۲/۵۸	۰/۷۸
	تا چه اندازه به افرادی که غایب هستند، کمک می‌کنید.	۰/۲۱	۲/۱۴	
	تا چه اندازه به کسانی که با مسائل مرتبط با کار سر و کار دارند، با رضایت و از روی میل کمک می‌کنید.	۰/۳۱	۳/۴۱	
تواضع	تا چه اندازه به افرادی که جدیدالورود هستند کمک می‌کنید، حتی اگر نیازی به کمک شما نباشد.	۰/۳۳	۳/۵۸	۰/۸۲
	تا چه اندازه به افرادی که ممکن است تحت تأثیر اقدامات و تصمیمات قرار بگیرند مشاوره می‌دهید.	۰/۴۰	۴/۲۸	
	تا چه اندازه به حقوق دیگران تجاوز نمی‌کنید و از آنها سوءاستفاده نمی‌کنید.	۰/۶۶	۷/۶۵	
رفتار شهروندی سازمانی	تا چه اندازه گام‌هایی را در جهت ممانعت از ایجاد مسائل با سایر همکاران برمی‌دارید.	۰/۸۴	۹/۶۸	۰/۷۶
	قبل از اخذ تصمیمات و انجام اقدامات، تا چه اندازه به دیگران آگاهی می‌دهید.	۰/۵۲	۵/۸۴	
	نسبت به شکایت از مسائل پیش‌پا افتاده، جزئی و کم‌اهمیت زمان صرف نمی‌کنید.	۰/۳۳	۳/۴۴	
جوانمردی	«از گاه کوه نمی‌سازید» (مسائل را بزرگتر از آنچه که هست نشان نمی‌دهید).	۰/۴۹	۵/۴۳	۰/۸۵
	به‌طور دائم و پیوسته در مورد ترک شغل تان صحبت نمی‌کنید.	۰/۷۳	۸/۴۸	
	به جای توجه بر جنبه‌های نادرست وضعیت خود، تا چه اندازه به جنبه‌های مثبت آن توجه می‌کنید.	۰/۶۱	۶/۵۳	
وظیفه‌شناسی	تا چه اندازه وقت‌شناس هستید.	۰/۳۶	۳/۸۵	۰/۸۳
	تا چه اندازه از ایجاد وقفه در کار و صرف زمان زیاد برای صرف غذا جلوگیری می‌کنید.	۰/۳۲	۳/۵۹	
	تا چه اندازه از ایجاد وقفه‌های اضافی در زمان کار پرهیز می‌کنید.	۰/۶۸	۷/۴۷	
ادب (عفت) اجتماعی	تا چه اندازه نسبت به قوانین مطیع هستید، حتی زمانی که تحت نظارت هیچ‌کسی قرار ندارید.	۰/۳۵	۳/۹۰	۰/۸۳
	تا چه اندازه از تغییرات سازمانی در بیمارستان حمایت می‌کنید.	۰/۸۴	۹/۳۱	
	تا چه اندازه تمایل به انجام وظایفی دارید که ضروری نیستند، اما به ایجاد تصویر بیمارستان کمک می‌کنند.	۰/۷۶	۸/۵۵	
	تا چه اندازه تمایل به مشارکت در جلسات مرتبط با بیمارستان داشته و در آن جلسات مشارکت می‌کنید.	۰/۵۴	۵/۵۲	
	تا چه اندازه نسبت به پیشرفت‌ها و توسعه‌ها در بیمارستان موافق بوده و از آن حمایت می‌کنید.	۰/۵۳	۵/۳۸	

نشان داده شده است.

مدل معادلات ساختاری و روابط بین متغیرها در شکل



شکل: مدل معادلات ساختاری روابط بین متغیرهای مشاهده‌گر پنج‌گانه و متغیر مکنون.

شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI) و شاخص ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA) بود. مقدار قابل اتکا برای تأیید این شاخص‌ها و مدل تجربی آن در جدول شماره ۳ ارائه شده است.

در مطالعه حاضر، شاخص‌های برازش برای تحلیل مدل تحقیق شامل: نسبت مجذور کای دو به درجه‌های آزادی ( $\chi^2/df$ )، ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده (RMR)، شاخص هنجار برازندگی (NFI)، شاخص هنجارنشده برازندگی (NNFI)، شاخص برازندگی فزاینده (IFI)، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)،

جدول شماره ۳: شاخص‌های برازش مدل معادلات ساختاری

شاخص‌های برازش	مقدار مطلوب	مقدار به‌دست‌آمده در مدل واقعی
کای اسکور بینه شده ( $\chi^2/df$ )	کمتر از ۳	۱/۹۵
شاخص هنجار برازندگی (NFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۶
شاخص هنجارنشده برازندگی (NNFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۶
شاخص برازندگی فزاینده (IFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۸
شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۸
شاخص نیکویی برازش (GFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۶
شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۰
ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده (RMR)	کمتر از ۰/۱۰	۰/۰۱۶
ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)	کمتر از ۰/۱۰	۰/۰۹

بیانی دیگر، بُعد ادب (عفت) اجتماعی به گونه بهتری توانسته واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین کند.

بر اساس نتایج، مقدار ضریب مسیر برای همه متغیرها (شامل: رفتار شهروندی سازمانی با نوع دوستی، تواضع، جوانمردی، وظیفه‌شناسی و ادب (عفت) اجتماعی)، در سطح مناسب قرار داشت. از طرفی، مقدار  $t$ ، بالاتر از میزان حد نصاب معنی‌داری؛ یعنی  $1/96 \pm$  به دست آمد که در نتیجه این همبستگی معنی‌دار بود (جدول شماره ۴).

با توجه به نتایج و شاخص‌های برازش بالا؛ دریافت مدل اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی، مورد تأیید و برازش کامل است. در واقع مدل ساختاری، روابط علی بین متغیرهای مشاهده‌گر و مکنون را مشخص کرده و همبستگی علی و میزان واریانس تبیین شده را نمایش می‌دهد. بر اساس نتایج مدل معادلات ساختاری پژوهش که نشان‌دهنده آزمون نقشه مدل است؛ دریافت همه شاخص‌ها، تبیین‌کننده رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. در این بین، بُعد ادب (عفت) اجتماعی دارای بالاترین اثر بوده و یا به

جدول شماره ۴: نتایج مدل‌سازی معادله ساختاری برای مدل ساختاری پژوهش

ردیف	مسیرهای مدل	ضریب استاندارد	عدد معنی‌داری	تأیید/رد فرضیه	رتبه اثر
۱	نوع دوستی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۸۷	۱۰/۵۰	تأیید	۲
۲	تواضع ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۸۰	۹/۱۹	تأیید	۳
۳	جوانمردی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۶۳	۶/۶۶	تأیید	۴
۴	وظیفه‌شناسی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۸	۶/۰۵	تأیید	۵
۵	ادب (عفت) اجتماعی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۹۶	۱۲/۲۶	تأیید	۱

شهروندی سازمانی به همراه رفتار شهروندی سازمانی، در شرایط مطلوبی میان پرستاران بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان نور قرار دارد.

با توجه به آماره  $t$  مشاهده شده در جدول شماره ۵ که برای همه متغیرها بیشتر از  $1/64 -$  می‌باشد و معیار تصمیم که کوچکتر از  $5\%$  است، می‌توان نتیجه گرفت در مجموع، همه ابعاد رفتار

جدول شماره ۵: نتایج آزمون t تک‌نمونه‌ای برای فرسودگی شغلی و ابعاد آن

متغیرها	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
					حد بالا	حد پایین
نوع دوستی	۲/۵۸	۹۵	۰/۰۱۱	۰/۱۸	۰/۳۳	۰/۰۴
تواضع	۸/۷۵	۹۵	۰/۰۰۱	۰/۶۲	۰/۷۶	۰/۴۸
جوانمردی	۱۶/۲۸	۹۵	۰/۰۰۱	۱/۰۴	۱/۱۷	۰/۹۱
وظیفه‌شناسی	۱۱/۷۸	۹۵	۰/۰۰۱	۰/۸۲	۰/۹۵	۰/۶۸
ادب (عفت) اجتماعی	۱۲/۶۴	۹۵	۰/۰۰۱	۱/۰۲	۱/۱۸	۰/۸۶
رفتار شهروندی سازمانی	۱۴/۰۴	۹۵	۰/۰۱	۰/۷۲	۰/۸۲	۰/۶۱

## بحث

امروزه مسئله سلامت، جزء مهم‌ترین مسائل مورد توجه زندگی جوامع بشری است. در این میان، نقش پرستاران در نظام سلامت، بسیار مهم است. مطالعات گذشته نشان داده است اگر پرستار به‌عنوان عضو یا هماهنگ‌کننده تیم درمانی در مراکز پزشکی، نقش فعالی نداشته باشد، تیم ارتقای سلامت در کیفیت و اثربخشی کار خود تداوم نخواهد داشت و یا فقط به‌صورت رسمی و بدون توجه به سلامت و به‌طور نامنظم به کار خود ادامه خواهد داد. از طرفی، پرستاران به‌علت حجم سنگین کار در بیمارستان‌ها و عدم حمایت کافی، عدم امنیت شغلی، حقوق کم و ساعت کار زیاد، معمولاً انگیزه‌ای برای درگیر کردن خود در فعالیت‌ها و قبول مسئولیت مؤثر ندارند. مسئله‌ای که در چند دهه اخیر برای مدیران بیمارستانی بسیار اهمیت یافته، موضوع رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران است، مدیران بیمارستانی همواره در پی بهبود و توسعه رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران هستند تا سطح بالایی از خدمات‌دهی و رضایت مشتریان را برای خود به ارمغان آورند. بر این اساس، در این تحقیق محققان برآن بوده‌اند تا به تبیین و ارزیابی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان نور با رویکرد مدل معادلات ساختاری بپردازند.

نتایج آزمون معادلات ساختاری نشان داد متغیر نوع دوستی با مقدار ضریب مسیر ۰/۸۷ و مقدار t بالاتر از میزان حد نصاب معنی‌داری؛ تبیین‌کننده رفتار شهروندی سازمانی است. در آزمون بررسی وضعیت متغیر نوع دوستی نیز مشخص گردید این متغیر با مقدار Sig=۰/۰۱۱ و در سطح ۹۵٪ اطمینان، دارای وضعیت قابل قبول و مناسب است.

این یافته تحقیق حاضر با نتایج مطالعات Bachrach و همکاران (۱۹)، Boglera & Somech (۲۱) و صمدی میارکلائی و همکاران (۱)، همخوانی داشت.

در تحقیق حاضر، تحلیل‌های انجام‌شده نشان داد متغیر تواضع با مقدار ضریب مسیر ۰/۸۰ و مقدار t بالاتر از میزان حد نصاب معنی‌داری، تبیین‌کننده رفتار شهروندی سازمانی است. در آزمون بررسی وضعیت متغیر تواضع نیز این متغیر با مقدار Sig=۰/۰۰۰ و در سطح ۹۹٪ اطمینان، دارای وضعیت قابل قبول و مناسب بود. این یافته با مطالعات Allen و همکاران (۲۲)، و صمدی میارکلائی و همکاران (۲۰)، همخوانی داشت. از طرفی، متغیر جوانمردی با مقدار ضریب مسیر ۰/۶۳ و مقدار t بالاتر از میزان مقدار آستانه معنی‌داری، به‌عنوان یکی از تبیین‌کنندگان رفتار شهروندی سازمانی معرفی شد. پس از بررسی، وضعیت این متغیر از طریق آزمون تی‌استیودنت نمایان شد که متغیر جوانمردی با مقدار Sig=۰/۰۰۰ و در سطح ۹۹٪ اطمینان، وضعیت قابل قبولی را داشت. بر این اساس، می‌توان این یافته را با نتایج Ensher و همکاران (۲۳) و Bachrach و همکاران (۱۹) مطابقت داد.

آزمون معادلات ساختاری در این تحقیق نشان داد متغیر وظیفه‌شناسی با مقدار ضریب مسیر استاندارد ۰/۵۸ و مقدار t بالاتر از میزان حد نصاب معنی‌داری، تبیین‌کننده رفتار شهروندی سازمانی است و در این میان، متغیرها کمترین امتیاز را به خود اختصاص داده‌اند. در آزمون بررسی وضعیت متغیر تواضع نیز مشخص گردید این متغیر با مقدار Sig=۰/۰۰۰ و در سطح ۹۹٪ اطمینان، دارای وضعیت قابل قبول و مناسب است. این یافته با مطالعات Boglera & Somech (۲۱) و صمدی میارکلائی و همکاران (۱)، همخوانی داشت.

بنابراین، براساس نتایج پیشنهاد می‌گردد تا با برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی در زمینه اصول رفتار شهروندی سازمانی، استفاده از بروشورها، پوسترها و عکس‌ها در زمینه تقویت شاخص‌های رفتار شهروندی و مؤلفه‌های آن، مشخص‌نمودن محدوده رفتار درون نقش و رفتارهای فرانقشی چون رفتار شهروندی، ایجاد انگیزه در کارکنان برای پرداختن به رفتارهای فرانقش و استفاده از مؤلفه‌های رفتار شهروندی در ارزیابی عملکرد کارکنان؛ زمینه ارتقای رفتار شهروندی سازمانی فراهم گردد. همچنین باید در بیمارستان، فضایی ایجاد شود تا پرستاران در اداره امور، مشارکت فعال داشته باشند و نظرات و عقاید خود را با دیگران مطرح کرده و برای این نظرات پاداش‌هایی نیز در نظر گرفته شود. توجه به پرستاران و دادن استقلال کاری به آنها نیز موجب افزایش رفتار شهروندی می‌شود.

در نهایت، برای افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی و جلوگیری از رفتارهای ضدشهروندی توصیه می‌گردد به استرس شغلی، عدالت سازمانی، رهبری تحول‌آفرین، تعهد سازمانی و فرهنگ سازمانی توجه گردد؛ چراکه این عوامل با این رفتارها رابطه معنی‌داری در سازمان‌های موفق نشان داده‌اند.

### تشکر و قدردانی

نویسندگان این مقاله، بدین وسیله از تمامی مسئولین، مدیران و کارکنان بیمارستان امام خمینی (ره) شهرستان نور، به‌خصوص پرستارانی که با صبر و متانت خود راهگشای این مطالعه بودند و وقت و اطلاعات گرانبه‌ای خود را در اختیار پژوهشگران قرار داده‌اند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نمایند.

در نهایت، متغیر ادب (عفت) اجتماعی با مقدار ضریب مسیر  $0/96$  و مقدار  $t$  بالاتر از میزان مقدار آستانه معنی‌داری، به‌عنوان یکی از تبیین‌کنندگان رفتار شهروندی سازمانی معرفی شد. در بررسی این امتیاز، مشخص شده است متغیر ادب (عفت) اجتماعی، بیشترین امتیاز و رتبه را در میان متغیرهای تبیین‌کننده واریانس رفتار شهروندی سازمانی به خود اختصاص داده است. پس از بررسی وضعیت این متغیر از طریق آزمون تی‌استیودنت، نمایان شد متغیر جوانمردی با مقدار  $Sig=0/000$  و در سطح  $99\%$  اطمینان، وضعیت قابل‌قبولی را دارد. براین اساس، این یافته با نتایج Allen و همکاران (۲۲) و Ensher و همکاران (۲۳)، همخوانی داشت.

همواره پژوهشگران در تحقیقات خود با محدودیت‌هایی مواجه هستند که بخشی از آنها؛ حتی در ابتدای تحقیق نیز خود را نشان می‌دهند. در این مطالعه نیز می‌توان به محدودیت‌هایی چون عدم همکاری برخی از پرستاران در تکمیل پرسشنامه، کوچک بودن جامعه آماری تحقیق و محدود بودن به یک بیمارستان اشاره کرد. بنابراین، پیشنهاد می‌گردد تا جامعه آماری بزرگتر یا مجموعه بیمارستان‌های استان مورد ارزیابی قرار گیرند. از طرفی، بررسی بیمارستان‌های دولتی و غیردولتی و مقایسه رفتار شهروندی سازمانی پرستاران در این بیمارستان‌ها می‌تواند از موضوعات جالب برای تحقیقات آینده در حوزه رفتار شهروندی سازمانی باشد.

### نتیجه‌گیری

در این مطالعه مشخص گردید متغیرهای پنج‌گانه مشاهده‌گر مورد بررسی می‌توانند تبیین‌کننده فرآیند رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان متغیر مکنون باشند که اثرات تبیینی هرکدام نیز به‌وضوح نشان داده شد.

### References:

1. Samadi Miarkolaei H, Aghajani H, Masha Zamini M, Samadi Miarkolaei H. Explanation and evaluation of organizational citizenship behavior culture components in among women employees education and training administration's. J Woman Cult Art 2014;6(2):229-47. [Full Text in Persian]
2. Fuladvandi M, Amiresmaili MR, Tofighi M, Fuladvandi GR, Ramezani M. The relationship between Job satisfaction and organizational citizenship behavior: A study on nurses working in intensive care units and emergency departments of hospitals affiliated to Kerman University of Medical Sciences in 2012. J Health Dev 2015;3(4):341-50. [Full Text in Persian]



3. DiPaola MF, Hoy WK. Organizational citizenship of faculty and achievement of high school students. *High Sch J* 2005;88(3):35-44.
4. Bell SJ, Menguc B. The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality. *J Retail* 2002;78(2):131-46.
5. Levine EL. Emotion and power (as social influence): Their impact on organizational citizenship and counterproductive individual and organizational behavior. *Hum Resour Manage Rev* 2010;20(1):4-17.
6. Paine JB, Organ DW. The cultural matrix of organizational citizenship behavior: Some preliminary conceptual and empirical observations. *Hum Resour Manage Rev* 2000;10(1):45-59.
7. Wang J, Wong CK. Understanding organizational citizenship behavior from a cultural perspective: An empirical study within the context of hotels in Mainland China. *Int J Hosp Manage* 2001;30(4):845-54.
8. Organ DW, Podsakoff PM, MacKenzie SB. Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. New York: Sage Pub; 2005.
9. Jung JY, Hong S. Organizational citizenship behaviour (OCB), TQM and performance at the maquiladora. *Int J Qual Reliabil Manage* 2008;25(8):793-808.
10. Podsakoff NP, Whiting SW, Podsakoff PM, Blume BD. Individual-and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *J Appl Psychol* 2009;94(1):122-41.
11. Podsakoff PM, MacKenzie SB. Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestion for future research. *J Hum Perform* 1997;10(2):133-51.
12. Spitzmuller M, Dyne L, Ilies R. Organizational citizenship behavior: A review and extension of its nomological network. In: Barling J, Cooper C. *The SAGE handbook of organizational behavior*. New York: Sage Pub; 2008. p. 106-24.
13. Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *J Manag* 2000;26(3):513-63.
14. Zeinabadi H. Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers. *Proce-Social Behav Sci* 2010;5:998-1003.
15. Bolino MC, Turnley WH, Niehoff BP. The other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Hum Resour Manag Rev* 2004;14(2):229-46.
16. Turnley WH, Bolino MC, Lester SW, Bloodgood JM. The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors. *J Manag* 2003;29(2):187-206.
17. Smith CA, Organ DW, Near JP. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *J Appl Psychol* 1983;68(4):653-63.
18. Van Dyne L, LePine JA. Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Acad Manag J* 1998;41(1):108-19.
19. Bachrach DG, Powell BC, Collins BJ, Richey RG. Effects of task interdependence on the relationship between helping behavior and group performance. *J Appl Psychol* 2006 Nov;91(6):1396-405.
20. Samadi Miarkolaei H, Aghajani H, Samadi Miarkolaei H. Identification and evaluation of staffs' organizational citizenship behavior process. *J Manag Product* 2014;7(28):95-118. [Full Text in Persian]
21. Bogler R, Somech A. Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Teach Teach Educ* 2004;20(3):277-89.

22. Allen TD, Fecteau JD, Fecteau CL. Structured interviewing for OCB: Construct validity, faking, and the effects of question type. *Hum Perform* 2004;17(1):1-24.
23. Ensher EA, Grant-Vallone EJ, Donaldson SI. Effects of perceived discrimination on job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior, and grievances. *Hum Resour Dev Q* 2001;12(1):53-72.
24. Khaki GR. The method of approach to the thesis writing. Tehran: Derayat Pub; 1999. [Text in Persian]
25. Niehoff BP, Moorman RH. Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Acad Manage J* 1993;36(3):527-56.