مجله دانشگاه علوم پزشکی جیرفت

سال ۲(۲)، آذر ۱۳۹۵، صفحه ۱۸۲-۱۷۴

مقاله پژوهشی

بررسی رفتار شهروندی سازمانی پرستاران در بیمارستان‌های منتخب آموزشی یزد،۱۳۹۳

محمدامین بهرامی [۱]، مرضیه صالحی [۲*]، عارفه دهقانی تفتی [۳]، محمدمهدی کیانی [۴]، سمانه انتظاریان اردکانی [۵]

[۱] دانشیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، یزد، ایران

[۲] کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز، شیراز، ایران

[۳] کارشناس ارشد آمار زیستی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، یزد، ایران

[۴] دکتری سیاست‌گذاری سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

[۵] کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی یزد، یزد، ایران

چکیده

مقدمه: رفتار شهروندی سازمانی، نوعی رفتار داوطلبانه و فراتر از وظایف تعریف شده شغلی است که به اعتقاد نویسندگان، تقویت آن در هر مجموعه‌ای می‌تواند منجر به بهبود بسیاری از شاخص‌های عملکردی فردی و سازمانی شود. هدف این پژوهش، بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی پرستاران در ۳ بیمارستان آموزشی شهر یزد بود.

روش کار: پژوهش حاضر، پژوهشی توصیفی، مقطعی و کاربردی است که در سال ۱۳۹۳ در ۳ بیمارستان آموزشی یزد انجام شده است. مجموعاً ۱۷۱ نفر از پرستاران بیمارستان‌های مذکور در این پژوهش شرکت کردند. نمونه‌گیری به‌صورت طبقه ای-تصادفی از بخش‌های مختلف بیمارستان‌های مورد مطالعه انجام شد. داده‌های مورد نیاز توسط پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) جمع‌آوری شد. داده‌های جمع‌آوری شده توسط نرم‌افزار آماری SPSS19 و با استفاده از آماره‌های توصیفی و آزمون ANOVA در سطح معنی‌داری ۹۵ درصد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: بر اساس یافته‌های پژوهش، میانگین امتیاز رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مشارکت کننده در پژوهش در ۳ بیمارستان مورد مطالعه ۰/۴۷±۳/۰۹، ۰/۴۲±۲/۹۰ و ۰/۴۶±۳/۰۶ بود. همچنین نمره رفتار شهروندی سازمانی پرستاران در این بیمارستان‌ها تفاوت معنادار آماری با یکدیگر نداشتند(P_{value} =۰،۰۶۰).

نتیجه‌گیری: نتایج این پژوهش نشان داد که نمره رفتار شهروندی سازمانی پرستاران در بیمارستان‌های مورد مطالعه در حد متوسط می‌باشد. لذا، تدوین و اجرای راهکارها و اقداماتی جهت بهبود این‌گونه رفتارها ضروری به نظر می‌رسد.

کلید واژه‌ها : رفتار شهروندی سازمانی، پرستار، بیمارستان

اطلاعات مقاله

دریافت : ۱۳۹۴/۱۲/۰۵

پذیرش : ۱۳۹۵/۰۶/۲۵

***مولف مسئول**

مرضیه صالحی

ایران، شیراز، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی.

تلفن: ۰۹۱۳۷۴۰۹۹۵۷

پست الکترونیک:

marzeeyesalehi@yahoo.com

[Downloaded from journal.jmu.ac.ir on 2026-11-05]

Journal of Jiroft University of Medical Sciences

Vol. 2, No. 2, November 2016, P.174-182

The Study of Nurses' Organizational Citizenship Behavior at Yazd's Selected Teaching Hospitals.2015

Original Article

Mohammad Amin Bahrami[1] , Marzeeye Salehi[2*] , Arefe Dehghani Tafti[3] , Mohammad Mehdi kiyani[4] , Samaneh Entezarian Ardekani [5]

[1] Associate professor, Healthcare Management Department, Faculty of Public Health, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran

[2]MSc of Healthcare Management, School of Healthcare Management,shiraz University of Medical Sciences, shiraz , Iran

[3]MSc of Biostatistics, Epidemiology and Biostatistics Department, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran

[4]Ph.D student in Health Policy, School of Public Health ,Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

[5]BSc, Healthcare Management, School of Public Health, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran

Abstract

Introduction: Organizational citizenship behavior is defined as a voluntary behavior which goes beyond the prescribed job duties. Authors believe that any improvement of employees' organizational citizenship behavior affects individual and organizational performance indicators, positively. This study was aimed to investigate the nurses' organizational citizenship behavior at three teaching hospitals of Yazd city.

Methods: This descriptive and applied study was done through cross-sectional method during 2015 at 3 educational hospitals of Yazd city. A total of 171 nurses contributed in the study. We used stratified-random method for sampling. Required data was gathered by Podsakoff (1990) organizational citizenship behavior questionnaire. Data analysis was done through $SPSS_{19}$ and by using descriptive statistics and ANOVA with the significance level of 95%.

Results: Based on the findings of the study the mean scores of contributed nurses' organizational citizenship behavior at studied hospitals were 3.09±0.47، 2.90±0.42 and 3.06±0.46 which showed no statistical difference (P_{value} = 0.060).

Conclusion: Our findings showed that the organizational citizenship behavior of the contributed nurses is in moderate situation. Therefore, implementation of suitable strategies and actions is required in order to strengthen this kind of behavior.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, nurse, hospital

Article Info
Received: Feb.24, 2015
Accepted: Sep.15, 2016

***Corresponding Author:**
Marzeeye Salehi
Health care Management Department, Faculty of Health, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran

Tel: 09137409957

Email:
marzeeyesalehi@yahoo.com

Vancouver referencing:
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. *Journal of Jiroft University of Medical Sciences* 2016; 2(2): 174-182.

[Downloaded from journal.jmu.ac.ir on 2026-11-05]

مقدمه

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، اولین بار توسط Ergan (1983) ارائه شد هر چند پیش از آن، Barnard (1938) در نوشته‌های خود در مورد تمایل به همکاری در سازمان و Katz (1964,1966,1978) در مطالعات خود در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و فراتر از نقش در سازمان، مفاهیمی نظیر این مفهوم را تشریح کرده بودند (۱،۲). از زمان به‌کارگیری واژه رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان، تاکنون تعاریف متعددی برای آن ارائه شده است. بر اساس تعریف ارگان، رفتار شهروندی سازمانی به هرگونه رفتار داوطلبانه و خودجوش که فراتر از نقش‌ها، مسؤولیت‌ها و الزامات شغلی بوده و توسط سیستم رسمی پاداش سازمان طراحی نشده باشد اطلاق می‌شود (۵-۳)؛ به عبارت دیگر، رفتار شهروندی سازمانی، به‌نوعی از رفتار گفته می‌شود که افراد یک سازمان به دلیل حس تعلق و همکاری و نه اجبار ناشی از مسؤولیت‌های رسمی شغلی بدان مبادرت می‌ورزند (۸-۶). در ۲ دهه گذشته، رفتار شهروندی سازمانی توجه ویژه‌ای را در مطالعات رفتار سازمانی به خود جلب کرده و محققین بسیاری تلاش کرده‌اند که به تشریح و توصیف این سازه و ابعاد آن بپردازند (۶). لذا، علاوه بر تعاریف متنوع، ابعاد مختلفی برای سازه رفتار شهروندی سازمانی توسط نویسندگان مختلف پیشنهاد شده است. در طی این مدت، پرکاربردترین مدل ارائه شده برای رفتار شهروندی سازمانی، مدل پیشنهادی ارگان بوده است. ارگان در مدل خود، رفتار شهروندی سازمانی را شامل ۵ زیرمقیاس وظیفه‌شناسی یا وجدان کاری (انجام بهینه نقش‌های کاری و تمرکز بر آن‌ها بیش از آنچه در شرح وظایف سازمانی ذکر شده است)، نوع‌دوستی (همکاری با سایر همکاران در محیط‌های کاری)، فضیلت شهروندی (مشارکت مسئولانه در مسائل سازمانی)، جوانمردی (شکیبایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی) و ادب و نزاکت (احترام به دیگر همکاران) می‌داند (۹،۶). در دهه‌های گذشته، پژوهش بر روی رفتار شهروندی سازمانی در ۳ حوزه مجزا انجام شده‌اند. برخی از پژوهشگران، در پژوهش‌های خود به تشریح مفهوم و مفهوم‌سازی برای رفتار شهروندی سازمانی پرداخته و یا به‌صورت توصیفی به بررسی وضعیت آن در مجموعه‌های مختلف پرداخته‌اند. از جمله این پژوهش‌ها می‌توان به مطالعات درگاهی و همکاران (۲۰۱۲) بر روی پرستاران ۱۵ بیمارستان آموزشی تهران (۸) و Altuntas & Baykal (2014) در ۱۱ بیمارستان عمومی استانبول (۱۰) اشاره کرد. دسته دوم پژوهشگران نیز در پژوهش‌های خود تلاش کرده‌اند که عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی و یا تعیین کننده‌های آن را مورد مطالعه قرار دهند. این دسته از مطالعات بر روی رفتار شهروندی سازمانی نشان داده‌اند که عواملی نظیر ویژگی‌های جمعیت شناختی مانند جنس و میزان تحصیلات (۱۳-۱۱،۱۰)، ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی (۱۵،۱۴)، حرفه یا تخصص افراد (۱۶،۱۱)، پیچیدگی کار (۳)، خودپنداره حرفه‌ای افراد (۵)، تجربه کاری (۱۰)، رضایت شغلی (۱۷،۱۰،۶،۱)، حمایت (۱۸) و عدالت ادراک شده سازمانی (۲۰،۱۹،۳)، سبک رهبری (۳)، اعتماد به سرپرستان و سازمان (۱۴،۱) و سلامت سازمانی (۲) بر سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اثر می‌گذارند. آخرین گروه از پژوهشگران نیز در مطالعات خود در مورد رفتار شهروندی سازمانی سعی کرده‌اند که اثرات یا پیامدهای فردی یا سازمانی رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار دهند. در این مورد نیز پژوهشگران مختلف دریافته‌اند که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند بر متغیرهایی نظیر سطح مشارکت و درگیری شغلی کارکنان (۲۱،۱۸)، بهره‌وری و عملکرد آن‌ها (۲۲،۱۶)، کیفیت خدمات تولید شده و رضایت مشتریان (۲۳) و سرمایه اجتماعی (۱۲) در محیط سازمانی اثرگذار باشد. به‌طور خلاصه، نتایج مطالعات انجام شده در طی سال‌های گذشته نشان داده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی، سازه‌ای است که

[Downloaded from journal.jmu.ac.ir on 2026-11-05]

تحت تأثیر متغیرهای مختلف قرار گرفته و خود نیز بر طیف گسترده‌ای از متغیرهای فردی و سازمانی اثرگذار می‌باشد. تاکنون مطالعه‌ای با عنوان بررسی رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های آموزشی یزد انجام نشده است لذا در پژوهش حاضر وضعیت رفتار شهروندی سازمانی پرستاران در ۳ بیمارستان آموزشی شهر یزد مورد بررسی و توصیف قرار گرفت.

روش کار

پژوهش حاضر، مطالعه‌ای توصیفی و کاربردی است که در سال ۱۳۹۳ در ۳ بیمارستان آموزشی شهر یزد انجام شده است. جامعه پژوهش شامل پرستاران بیمارستان‌های مورد مطالعه با حداقل یک سال سابقه کار بود. حجم نمونه مورد نیاز بر اساس نتایج یک مطالعه پایلوت بر روی ۳۰ نفر از پرستاران بیمارستان‌های مورد پژوهش و با احتساب مقدار خطا ۹ درصد، انحراف معیار ۰,۶ و سطح اطمینان ۹۵ درصد معادل ۱۷۰ نفر محاسبه گردید [$N= (z^2_{(1-\alpha\div2)}\times(SD)^2) / D^2$].

نمونه‌گیری به‌صورت طبقه‌ای- تصادفی انجام شد. بدین منظور بخش‌های مختلف بیمارستان به‌عنوان طبقات در نظر گرفته شد و از هر بخش متناسب با نسبت پرستاران آن بخش تعدادی پرستار به‌صورت تصادفی نمونه‌گیری شد. داده‌های مورد نیاز توسط پرسشنامه معتبر رفتار شهروندی سازمانی پودساکف (۱۹۹۰) جمع‌آوری گردید. این پرسشنامه دارای یک بخش مشخصات جمعیت شناختی و یک بخش آیتم‌های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی مشتمل بر ۲۹ گویه در ۵ زیرمقیاس رفتار شهروندی سازمانی (وظیفه‌شناسی، ادب و نزاکت، نوع‌دوستی، جوانمردی و خوش‌رویی) می‌باشد. در این پرسشنامه، زیرمقیاس جوانمردی دارای ۵ گویه و سایر زیرمقیاس‌ها، هرکدام مشتمل بر ۶ گویه می‌باشند. پاسخ دهندگان، به آیتم‌های این پرسشنامه در طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت از هرگز تا همیشه پاسخ می‌دهند که در سؤالات مستقیم به این پاسخ‌ها، به ترتیب، امتیاز ۱ تا ۵ و در سؤالات معکوس به آن‌ها، به ترتیب، امتیاز ۵ تا ۱ تعلق می‌گیرد. برای محاسبه امتیاز هر بعد رفتار شهروندی سازمانی جمع نمره آیتم‌های آن بعد بر تعداد آیتم‌ها تقسیم می‌شود به گونه‌ای که نمره نهایی هر بعد نمره‌ای بین ۵-۱ می‌باشد. ضمناً نمره رفتار شهروندی سازمانی نیز از میانگین نمره‌ی ابعاد آن به دست می‌آید. روایی و پایایی نسخه فارسی این پرسشنامه در مطالعه اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۰) مورد تأیید قرار گرفته است (۲۴). در این پژوهش، پس از توزیع پرسشنامه‌ها در بین نمونه پژوهش، تعداد ۱۷۱ پرسشنامه به‌صورت کامل تکمیل و بازگردانده شدند. ضمناً، پرسشنامه‌هایی که به‌صورت کامل تکمیل نشده بودند از مطالعه حذف شدند. از پرسشنامه‌های تکمیل شده، ۶۰ پرسشنامه مربوط به بیمارستان شماره ۱ و ۵۶ و ۵۵ پرسشنامه مربوط به بیمارستان‌های شماره ۲ و ۳ بودند. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها، داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS19 و با به‌کارگیری آماره‌های توصیفی و نیز آزمون ANOVA در سطح معنی‌داری ۹۵ درصد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. ضمناً، در این پژوهش، به‌منظور رعایت ملاحظات اخلاقی در ابتدای مطالعه از مشارکت‌کنندگان رضایت شفاهی اخذ شده و اهداف پژوهش برای آن‌ها تشریح گردید. همچنین، تحلیل داده‌ها به‌صورت جمعی و بدون ذکر نام انجام گرفت.

یافته‌ها

در این پژوهش، میانگین سنی پرستاران شرکت‌کننده در مطالعه ۷/۰۸± ۳۱/۶ و اکثر آن‌ها ۴۷/۴ درصد در گروه سنی ۳۵-۲۵ سال بودند. میانگین سابقه کاری پاسخ دهندگان، ۶/۹± ۹/۱۵ بود و اکثر آن‌ها ۳۷/۴ درصد دارای سابقه کاری کمتر از ۵ سال بودند. همچنین، ۷۴/۹ درصد از مشارکت‌کنندگان در پژوهش، زن و بقیه مرد بودند. اکثریت پاسخگویان ۸۹/۵ درصد نیز دارای تحصیلات کارشناسی بودند. وضعیت متغیرهای جمعیت شناختی شرکت‌کنندگان در مطالعه ارائه شده است (جدول شماره ۱)

[Downloaded from journal.jmu.ac.ir on 2026-11-05]

جدول ۱: مشخصه‌های دموگرافیک نمونه پژوهش

متغیر	فراوانی (درصد)
سن (سال):	
کمتر از ۲۵	۳۹ (۲۲/۸)
۲۵ تا ۳۵	۸۱ (۴۷/۴)
بیشتر از ۳۵	۵۱ (۲۹/۸)
کل	۱۷۱ (۱۰۰)
جنس:	
زن	۱۲۸ (۷۴/۹)
مرد	۴۳ (۲۵/۱)
کل	۱۷۱ (۱۰۰)
میزان تحصیلات:	
کاردانی	۱۲ (۷/۰)
کارشناسی	۱۵۳ (۸۹/۵)
کارشناسی ارشد	۶ (۳/۵)
کل	۱۷۱ (۱۰۰)
سابقه کار:	
کمتر از ۵ سال	۶۴ (۳۷/۵)
۵ تا ۱۰ سال	۴۴ (۲۵/۷)
بیش از ۱۰ سال	۶۳ (۳۶/۸)
کل	۱۷۱ (۱۰۰)

نمره رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های مورد مطالعه در وضعیت متوسط می‌باشد. همچنین، این پرستاران بیشترین و کمترین امتیاز را به ترتیب در ابعاد ادب و نزاکت و نوع‌دوستی کسب کرده‌اند. علاوه بر این، نمره پرستاران ۳ بیمارستان مورد پژوهش در بعد ادب و نزاکت و نیز بعد خوش‌رویی دارای تفاوت معنادار آماری بوده اما در سایر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، پرستاران این بیمارستان‌ها تفاوت معناداری با هم نداشته‌اند. (جدول شماره ۲)

جدول ۲: میانگین امتیاز رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در نمونه پژوهش (آزمون ANOVA)

بیمارستان / متغیر	بیمارستان شماره ۱ (n=۶۰) میانگین ± انحراف معیار	بیمارستان شماره ۲ (n=۵۶) میانگین ± انحراف معیار	بیمارستان شماره ۳ (n=۵۵) میانگین ± انحراف معیار	P value	کل (n=۱۷۱) میانگین ± انحراف معیار
وظیفه‌شناسی	۳/۰۶ ±۰/۵۸	۳/۰۱±۰/۴۴	۳/۱۹±۰/۵۰	۱۸۶ ۰/	۳/۰۹±۰/۵۱
ادب و نزاکت	۳/۴۲±۰/۶۷	۳/۰۸±۰/۶۴	۳/۳۳±۰/۶۵	۰۱۸ ۰/	۳/۲۸±۰/۶۶

[Downloaded from journal.jmu.ac.ir on 2026-11-05]

نوع‌دوستی	۲/۷۸±۰/۴۸	۲/۷۴±۰/۴۵	۲/۸۱±۰/۵۰	۶۹۸	۲/۷۸±۰/۴۷
جوانمردی	۲/۸۵±۰/۶۶	۲/۶۷±۰/۵۸	۲/۸۹±۰/۷۲	۱۷۹	۲/۸۰±۰/۶۶
خوش‌رویی	۳/۳۲±۰/۶۶	۲/۹۹±۰/۷۱	۳/۱۰±۰/۵۷	۰۲۵	۳/۱۴±۰/۶۶
رفتار شهروندی سازمانی	۳/۰۹±۰/۴۷	۲/۹۰±۰/۴۲	۳/۰۶±۰/۴۶	۰۶۰	۳/۰۲±۰/۴۶

بحث

هدف پژوهش حاضر بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن در پرستاران بیمارستان‌های منتخب آموزشی یزد بود. یافته‌های پژوهش نشان داد که نمره بعد وظیفه‌شناسی پرستاران شرکت‌کننده در پژوهش در هر ۳ بیمارستان در حدود ۳ می‌باشد. در این مورد، دهقانی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی در بیمارستان‌های آموزشی هرمزگان (۱۲) و خالصی و همکاران (۱۳۹۱) در مطالعه‌ای دیگر در بیمارستان‌های منتخب وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران (۲) نیز نمره وظیفه‌شناسی کارکنان بیمارستان‌های مورد مطالعه را در همین حدود گزارش کرده‌اند. در عین حال، در پژوهش‌های سلیمی و همکاران (۱۳۹۲) در برخی بیمارستان‌های دولتی و خصوصی تهران (۲۱)، محبی فر و همکاران (۱۳۹۱) در بیمارستان‌های آموزشی قزوین (۶) و جعفری و همکاران (۱۳۹۰) در بیمارستان شهید هاشمی نژاد تهران (۱۵)، کارکنان مشارکت کننده در پژوهش در بعد وظیفه‌شناسی رفتار شهروندی سازمانی امتیاز بالاتری دریافت کرده‌اند.

در بعد ادب و نزاکت، پرستاران شرکت‌کننده در پژوهش حاضر در هر ۳ بیمارستان نمره‌های متوسط دریافت کردند. در این مورد نیز نمره ادب و نزاکت مشارکت‌کنندگان در پژوهش‌های دهقانی و همکاران (۱۳۹۴) در بیمارستان‌های آموزشی هرمزگان (۱۲)، سلیمی و همکاران (۱۳۹۲) در برخی بیمارستان‌های دولتی و خصوصی تهران (۲۱) و خالصی و همکاران (۱۳۹۱) در بیمارستان‌های منتخب وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران (۲) در همین حدود و شرکت‌کنندگان در مطالعات محبی فر و همکاران (۱۳۹۱) در بیمارستان‌های آموزشی قزوین (۶) و جعفری و همکاران (۱۳۹۰) در بیمارستان شهید هاشمی نژاد تهران (۱۵) در حد نسبتاً بهتری گزارش شده است.

در بعد نوع‌دوستی، پرستاران مشارکت کننده در پژوهش حاضر در هر ۳ بیمارستان امتیاز در حدود ۳ کسب کردند. در این مورد نیز، دهقانی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی در بیمارستان‌های آموزشی هرمزگان (۱۲) و خالصی و همکاران (۱۳۹۱) در مطالعه‌ای دیگر در بیمارستان‌های منتخب وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران (۲) نمره نوع‌دوستی کارکنان بیمارستان‌های مورد مطالعه را در همین حدود گزارش کرده‌اند. در عین حال، در پژوهش‌های سلیمی و همکاران (۱۳۹۲) در برخی بیمارستان‌های دولتی و خصوصی تهران (۲۱)، محبی فر و همکاران (۱۳۹۱) در بیمارستان‌های آموزشی قزوین (۶) و جعفری و همکاران (۱۳۹۰) در بیمارستان شهید هاشمی نژاد تهران (۱۵)، کارکنان مشارکت کننده در پژوهش در بعد نوع‌دوستی رفتار شهروندی سازمانی امتیاز نسبتاً بهتری دریافت کرده‌اند.

در بعد جوانمردی، پرستاران مشارکت کننده در پژوهش حاضر در هر ۳ بیمارستان امتیاز در حدود ۳ کسب کردند. در این مورد نیز، دهقانی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی در بیمارستان‌های آموزشی هرمزگان (۱۲)، سلیمی و همکاران (۱۳۹۲) در مطالعه‌ای در برخی بیمارستان‌های دولتی و

[Downloaded from journal.jmu.ac.ir on 2026-11-05]

خصوصی تهران (۲۱) و خالصی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی در بیمارستان‌های منتخب وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران (۲) نمره جوانمردی کارکنان بیمارستان‌های مورد مطالعه را در حد متوسط گزارش کرده‌اند. در عین حال، در پژوهش‌های محبی فر و همکاران (۱۳۹۱) در بیمارستان‌های آموزشی قزوین (۶) و جعفری و همکاران (۱۳۹۰) در بیمارستان شهید هاشمی نژاد تهران (۱۵)، کارکنان مشارکت کننده در پژوهش در بعد جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی امتیاز بهتری دریافت کرده‌اند.

در بعد خوش‌رویی، پرستاران مشارکت کننده در پژوهش حاضر در هر ۳ بیمارستان امتیاز در حدود ۳ کسب کردند. در این مورد نیز، دهقانی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی در بیمارستان‌های آموزشی هرمزگان (۱۲)، سلیمی و همکاران (۱۳۹۲) در مطالعه‌ای در برخی بیمارستان‌های دولتی و خصوصی تهران (۲۱)، خالصی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی در بیمارستان‌های منتخب وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران (۲) و جعفری و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای در بیمارستان شهید هاشمی نژاد تهران (۱۵)، نمره خوش‌رویی کارکنان بیمارستان‌های مورد مطالعه را در همین حدود گزارش کرده‌اند. در عین حال، در پژوهش محبی فر و همکاران (۱۳۹۱) در بیمارستان‌های آموزشی قزوین (۶) کارکنان مشارکت کننده در پژوهش در بعد خوش‌رویی رفتار شهروندی سازمانی امتیاز بهتری دریافت کرده‌اند.

در این پژوهش، نمره رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مشارکت کننده در هر ۳ بیمارستان نیز در حدود عدد ۳ به دست آمد. در این مورد نیز مشارکت‌کنندگان در پژوهش‌های دهقانی و همکاران (۱۳۹۴) در بیمارستان‌های آموزشی هرمزگان (۱۲)، خالصی و همکاران (۱۳۹۱) در بیمارستان‌های منتخب وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران (۲)، جعفری و همکاران (۱۳۹۰) در بیمارستان شهید هاشمی نژاد تهران (۱۵) و رضایی دیزگاه و همکاران (۱۳۹۰) در بیمارستان‌های استان گیلان (۲۳) امتیاز در همین حدود کسب کرده‌اند. در عین حال، سلیمی و همکاران (۱۳۹۲) در مطالعه خود در برخی بیمارستان‌های دولتی و خصوصی تهران (۲۱) و محبی فر و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود در بیمارستان‌های آموزشی قزوین (۶) نمره رفتار شهروندی سازمانی مشارکت‌کنندگان را در حد بهتری گزارش کرده‌اند. علت شباهت برخی نتایج مطالعه‌ی حاضر با مطالعات انجام شده می‌تواند جامعه‌ی آماری و آزمون‌های تحلیلی مشابه باشد. از طرفی در مطالعات انجام شده، پرسشنامه‌ی مورد استفاده برای جمع‌آوری داده‌های متغیر رفتار شهروندی با پرسشنامه‌ی استفاده شده در این مطالعه متفاوت بود که تفاوت در نوع سؤالات پرسشنامه‌ها می‌تواند موجب تفاوت در نتایج آنالیز داده‌های مطالعه‌ی ما با مطالعات انجام شده باشد. در پایان قابل ذکر است که این پژوهش دارای محدودیت‌هایی نیز بوده است. داده‌های تحلیل شده در این مطالعه به‌صورت خودگزارشی جمع‌آوری شده‌اند و لذا به‌صورت بالقوه محدودیت‌های داده‌های خودگزارشی در مورد یافته‌های این پژوهش نیز مصداق دارند. برای پژوهش‌های بعدی پیشنهاد می‌کنیم رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای دیگری مانند شیوه‌های تصمیم‌گیری مدیران، هوش سازمانی، عدالت سازمانی و... همچنین در کارکنان مختلف بیمارستان، دانشگاه‌ها و سازمان‌های دیگر با جامعه‌ی آماری بیشتری انجام گیرد.

نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که نمره رفتار شهروندی سازمانی پرستاران در بیمارستان‌های مورد مطالعه ۰/۴۶±۳/۰۲ می‌باشد. همچنین، این پرستاران در همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی امتیازی نزدیک به عدد ۳ کسب کردند. لذا، تدوین و اجرای راهکارها و اقداماتی جهت بهبود رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان بیمارستان‌های مورد مطالعه ضروری به نظر می‌رسد.

[Downloaded from journal.jmu.ac.ir on 2026-11-05]

تقدیر و تشکر

ایـن مقالـه حاصـل پایـان‌نامـه دوره کارشناسـی مـدیریت خدمات بهداشتی و درمانی دانشگاه علـوم پزشـکی و خـدمات بهداشتی و درمانی شهید صدوقی یزد می‌باشـد. نویسـندگان از مشارکت‌کنندگان در پژوهش به دلیل همکاری صمیمانه آن‌ها قدردانی می‌نمایند.

تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع از طـرف نویسـندگان بیـان نشـده است.

References

1. Tabarsa GhA, Esmaeili Givi MR, Esmaeili Givi HR. Effective factors on organizational citizenship behavior in a military hospital. Journal of Military Medicine 2010; 12(2): 93-9.(In Persian)
2. Khalesi N, Shams L, Yegane S, Jafari Pooyan E, Nasiri T, Roustai N,et al. The Relationship between organizational health and organizational citizenship behavior in hospitals affiliated to Tehran university of medical sciences in 2010. Journal of Payavarde Salamat 2013; 6(6): 412-22. (I n Persian)
3. Lee UH, Kim HK, Kim YH. Determinants of organizational citizenship behavior and its outcomes. Global Business and Management Research: An International Journal 2013; 5(1): 54-65.
4. Singh N, Kolekar BD. Antisocial and Impulsive Behavior in Adolescents: A threat to social well-being. International Journal of Multidisciplinary research in Social and Management Sciences 2014; 2(4):80-8.
5. Jeon K, Kuh MS. Mediation effect of organizational commitment between the Professional self-concept and organizational citizenship behavior of clinical nurses. Advanced Science and Technology Letters 2014; 61: 53-6.
6. Mohebi-Far R, Safari H, Jafari H, Ahadinejad B, Torka M. Relationship between organizational citizenship behavior and quality of work life among the staff of university hospitals in Qazvin university of medical sciences, Iran. Journal of Health Information Management 2013; 9(7): 969-76. (In Persian)
7. Unal OF. Relationship between the facets of job satisfaction and the dimensions of organizational citizenship behavior: mediating role of organizational commitment. Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences 2013; 18(1): 243-69.
8. Dargahi H, Alirezaie S, Shaham G. Organizational citizenship behavior among iranian nurses. Iranian Journal of Public Health 2012; 41(5): 85-90.
9. Bolboli M, Bahrami MA, Montazeralfaraj R, Dehghani Tafti A. The Study of relationship between the degree of learning organization realization and organizational citizenship behavior in employees of Shahid Sadoughi university of medical sciences. Journal of Jiroft University of Medical Sciences 2014; 1(1): 20-7. (In Persian)
10. Altuntaş S, Baykal Ü. Organizational citizenship behavior levels of nurses and effective factors. Journal of Health and Nursing Management 2014; 1(2): 89-98.
11. Bahrami MA, Montazeralfaraj R, Hashemi Gazar S, Dehghani Tafti A. Demographic determinants of organizational citizenship behavior among hospital employees. Global Business and Management Research: An International Journal 2013; 5(4): 171-8.
12. Dehghani M, Mostafaei D, Hayavie Haghighi MH, Estebsari F, Rafati Sh, Khorami F. The Relationship between social capital and organizational citizenship behavior among teaching hospitals staff at Hormozgan univercity of medical sciences. Journal of Modern Medical Information Sceinces 2015; 1(1): 24-32. (In Persian)
13. Mayel Afshar M, Pourreza A, MemarPour M. Surveying the effect of demographic specification on organizational citizenship behavior of staff of selected educational hospitals of Tehran Universities of Medical Sciences. Journal of Hospital 2012; 12(2): 51-61. (In Persian)

[Downloaded from journal.jmu.ac.ir on 2026-11-05]

14. Sjahruddin H, Sudiro A. Personality Effect on Organizational citizenship behavior (OCB): Trust in manager and organizational commitment mediator of organizational justice in Makassar city hospitals (Indonesia). European Journal of Business and Management 2013; 5(9): 95-104.
15. Jafari H, Sadeghi A, Khodayari Zarnagh R. The Relationship between organizational citizenship behavior and organizational commitment in Hasheminezhad hospital: (Tehran 2010). Journal of Health Sciences 2011; 3(4): 47-54. (In Persian)
16. Kilinc E, Ulusoy H. Investigation of organizational citizenship behavior, organizational silence and employee performance at physicians and nurses, and the relationship among them. Business Management Dynamics 2014; 3(11): 25-34.
17. Tsai Y, Wu SW. The relationships between organisational citizenship behaviour, job satisfaction and turnover intention. Journal of Clinical Nursing. 2010 Dec 1;19(23-24):3564-74.
18. Mathumbu D, Dodd N. Perceived organizational support, work engagement and organizational citizenship behaviour of nurses at Victoria hospital. Journal of Psychology 2013; 4(2): 87-93.
19. Yaghoubi M, Afshar M, Javadi M. A study of relationship between the organizational justice and organizational citizenship behavior among nurses in selected hospitals of Isfahan university of medical sciences. Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research 2012; 17(6): 456-60.
20. Bahrami MA, Montazeralfaraj R, Hashemi Gazar S, Dehghani Tafti A. Relationship between organizational perceived justice and organizational citizenship behavior among an Iranian hospital's employees, 2013. Electronic Physician 2014; 6(2): 838-44.
21. Salimi M, Hasani A, Raadabadi M, Taheri Mirghaed M, Hosseini SH, Bakhtiari M. The correlation between organizational citizenship behavior and job Involvement of staff at educational & private hospital. Journal of Health Promotion Management 2013; 2(4): 50-56. (In Persian)
22. Vaezi R, Mayel Afshar M, Memar Pour M. Employee's attitudes towards organizational citizenship behaviors and relation to employee's productivity in Tehran metropolitan hospitals of medical sciences universities. Journal of Hospital 2011; 10(2): 68-75. (In Persian)
23. Rezaei Dizgah M, Azadehdel MR, Farahbod F, Gharehdaghi S. Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Service Quality in the Hospitals of Guilan, Northern Iran. Journal of Guilan University of Medical Sciences 2012; 20(80): 10-15. (In Persian)
24. Esmaeeli M، ameri M،ghasemzade A، sohrabi P. The relationship between empowerment and organizational citizenship behavior physical educationdepartment of Tehran province. Research in Sport Sciences 2011;10:169–86.(In Persian)

[Downloaded from journal.jmu.ac.ir on 2026-11-05]