

## رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری منابع انسانی در میان کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران و شهید بهشتی

مهناز مایل‌افشار<sup>1</sup>، علی رجب‌زاده<sup>2</sup>، مهدی معمارپور<sup>3\*</sup>، محمدجعفر کندی<sup>4</sup>

1- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی، ایران

2- دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه تربیت‌مدرس، تهران، ایران

3- کارشناس ارشد مهندسی صنایع دانشگاه تربیت‌مدرس، تهران، ایران

4- کارشناس ارشد آموزش پزشکی، عضو گروه مدارک پزشکی دانشکده پیرا پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

پذیرش: 91/12/8

دریافت: 91/7/7

### چکیده

زمینه و هدف: وجود معضلاتی مانند کم‌کاری و پرخاشگری در سازمان‌ها موجب شد که آنها به دنبال کاهش این‌گونه رفتارها و افزایش هر چه بیشتر رفتارهایی باشند که برای سازمان منافی از جمله بهره‌وری داشته باشد. یکی از عوامل ایجاد منافی همچون بهره‌وری در سازمان، رفتار شهروندی سازمانی<sup>2</sup> است. هدف از این تحقیق تعیین رابطه مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی با بهره‌وری منابع انسانی در میان کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران و دانشگاه‌های علوم پزشکی شهید بهشتی است.



**روش بررسی:** این تحقیق در شش بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران و دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با رویکرد نگرش‌سنجی انجام شده و داده‌ها از راه توزیع پرسشنامه در بین 429 نفر از کارکنان این بیمارستان‌ها به روش نمونه‌گیری دو مرحله‌ای تصادفی جمع‌آوری شده است. روش پژوهش، توصیفی - مقطعی و نوع تحقیق میدانی بوده است.

**یافته‌ها:** نتایج تحقیق نشان داد که از نظر کارکنان، بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری آنان در بیمارستان‌های محل اشتغال رابطه معناداری وجود دارد. به این معنا که در این بیمارستان‌ها، انجام رفتار شهروندی سازمانی بر میزان بهره‌وری کارکنان تأثیر داشته است.

**نتیجه‌گیری:** در این بررسی، تأثیر هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری در بیمارستان‌های مورد مطالعه نتایج متفاوتی داشته است. در پایان تحقیق، دلایل پایین بودن احتمالی سطح مؤلفه‌های مذکور و شاخص‌های مربوط به آنها بررسی و راهکارهایی برای بهبود آنها ارائه شده است.

**واژه‌های کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، وفاداری سازمانی، اطاعت سازمانی، توسعه شخصی، بهره‌وری منابع انسانی.

## 1- مقدمه

بهره‌وری یکی از مباحث مهم در دنیای امروز است [1، ج 1، ص 20]. در واقع مفهومی است جامع که افزایش آن به‌عنوان یک ضرورت، جهت ارتقای رفاه و سطح زندگی و آسایش انسان‌ها، همواره مدنظر دست‌اندرکاران اقتصاد و دولتمردان بوده و می‌باشد [2، ج 1، ص 56]. در سال‌های اخیر بیشتر سازمان‌ها به دنبال یافتن راه‌هایی برای جذب مشارکت کارکنان در پیشبرد اهداف خود بوده‌اند. در این میان می‌توان به رفتارهای داوطلبانه و خودجوشی اشاره کرد که افراد در ازای انجام آنها پاداشی دریافت نمی‌کنند. از این رو محققان به مطالعه هر چه بیشتر این رفتارها که آن را رفتار شهروندی سازمانی نامیده‌اند، پرداخته‌اند [3، ج 1، ص 493]. از این رو در سال‌های اخیر، رفتارها و اقدامات فراتر از تکالیف شغلی که رفتار شهروندی سازمانی نام دارد، توجه محققان را به خود معطوف داشته است [3، ج 4، ص 494]. در طول چندین دهه گذشته رفتار شهروندی سازمانی تبدیل به یک مفهوم مهم در حوزه روانشناسی و مدیریت شده



و توجه گسترده‌ای را به خود جلب کرده است [4، ص 96]. از زمانی که ارگان<sup>1</sup> و همکارانش برای اولین بار عبارت «رفتار شهروندی سازمانی» را به کار بردند، بیش از دو دهه می‌گذرد [5، ج 3، ص 513]. بعد از آن تعاریف گوناگونی مطرح شد، اما مندوزا و لارا (2007) رفتار شهروندی سازمانی را این‌گونه تعریف می‌کنند [4، ص 96]: حوزه وسیعی از رفتار که به‌طور صریح در شرح‌شغل بیان نشده ولی بر زندگی سازمانی تأثیرگذار می‌باشد. بررسی‌های پودساکف نشان داد که تقریباً 30 نوع متفاوت از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شده است [5، ج 3، ص 513]:

**وفاداری سازمانی**<sup>2</sup>: این مؤلفه شامل مفهوم طرفداری صادقانه از سازمان توسط گراهام (1989) [6] و مفهوم حسن‌نیت، حمایت از سازمان، طرفداری و دفاع از اهداف سازمانی بورمن و موتوویلدو [7، ص 71] (1993) است. وفاداری سازمانی به‌خاطر ارتقای جایگاه سازمان نزد بیرونی‌ها ضروری است. حمایت و دفاع در مقابل تهدیدات بیرونی و حفظ تعهد حتی در شرایط نامطلوب می‌تواند به عنوان وفاداری نگریسته شود. بلیک لی و مورمن<sup>3</sup> نشان دادند که این‌گونه رفتار متمایز از سایر گونه‌های رفتار شهروندی سازمانی است [8، ج 4، ص 240].

**اطاعت سازمانی**<sup>4</sup>: دارای سابقه‌ای قدیمی در زمینه تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی است. مفهوم فرمانبرداری سازمانی که به‌وسیله گراهام (1991) [9، ج 4، ص 240] بیان شد و مفهوم پیروی از قوانین و رویه‌های سازمانی که به‌وسیله موتوویلدو و بورمن (1993) [7، ص 72] بیان شد، همگی نشان‌دهنده این سازه می‌باشد و حاصل آن درونی کردن و پذیرش قوانین سازمانی، مقررات و رویه‌ها است، حتی در حالت نظارت نداشتن. دلیل اینکه این رفتار به‌عنوان یک نوع از رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفته می‌شود، این است که حتی با وجود اینکه از هر کسی انتظار می‌رود تا از مقررات، قوانین و رویه‌های سازمانی در همه مواقع اطاعت کند، بسیاری از کارکنان به سادگی آن را انجام نمی‌دهند. بنابراین کارکنانی که براساس توجه به وجدان خود از تمام مقررات و دستورالعمل‌ها حتی در شرایط عدم نظارت اطاعت می‌کنند، به‌عنوان شهروندان خوب به حساب می‌آیند [5، ج 3، ص 513].

---

1. Dennis Organ  
2. Organizational Loyalty  
3. Moorman and Blakely  
4. Organizational Compliance



توسعه شخصی<sup>1</sup>: توسعه شخصی که در مطالعات کتز (1984) [10، ص 201]، جورج و بریف (1992) [11، ج 112، ص 310] مورد شناسایی قرار گرفت، به‌عنوان یکی از ابعاد کلیدی رفتار شهروندی سازمانی معرفی شد. توسعه شخصی شامل رفتارهای داوطلبانه کارکنان به‌منظور بهبود دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های آنان می‌باشد. ویژگی چنین رفتاری این است که یادگیری مجموعه جدیدی از مهارت‌ها به‌منظور توسعه دامنه مشارکت در سازمان انجام می‌گیرد [12، ج 57، ص 70].

نیروی انسانی مؤثر عامل اصلی تداوم موفقیت و تحقق اهداف سازمان‌ها است [13، ج 1، ص 14]. هیچ سازمان مراقبت بهداشتی بدون نیروی کارآمد نمی‌تواند دوام بیاورد [14، ج 4، ص 65]. برخلاف سازمان‌های صنعتی و تجاری، سازمان‌های مراقبت بهداشتی به‌ندرت روش‌های افزایش بهره‌وری در سطح کارکنان را بررسی کرده‌اند و بدون در نظر گرفتن پیامدها بر اندازه‌گیری بهره‌وری تمرکز داشته‌اند [15، ج 1، ص 14]. با این حال روش‌های متفاوت تعریف بهره‌وری، اندازه‌گیری‌ها را غیرقابل مقایسه کرده است. از این رو بسیاری از تلاش‌های مدیران برای ارتقای بهره‌وری نارسا بوده است [16، ج 2، ص 7]. بهره‌وری در سطح کارکنان به تجزیه و تحلیل، اندازه‌گیری و بهبود بهره‌وری منابع انسانی اختصاص دارد، موضوع بحث آن ارتقا و بهبود بهره‌وری نیروی انسانی اعم از نیروی کار مستقیم یا نیروی کار غیر مستقیم است [1، ج 1، ص 22]. بنابراین در این تحقیق با توجه به جامعه تحقیق، یکی از الگوهای بهره‌وری انسانی انتخاب شده است که شاخص‌های آن عبارتند از:

1- کیفیت زندگی کاری: فرایندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه ارتباطی مناسب که برای این منظور ایجاد شده است، در تصمیم‌هایی که بر مشاغل و محیط کار آنان اثر می‌گذارد، به نوعی دخالت می‌کنند و در نتیجه مشارکت آنها بیشتر شده و فشار عصبی ناشی از کار در آنها کاهش پیدا می‌کند [2، ج 1، ص 56]

2- رضایت شغلی: احساس و نگرش‌های مثبت افراد نسبت به شغل خود، دربرگیرنده رضایت شغلی است. رضایت در این تعریف، ابعاد زیادی را در برمی‌گیرد مثل رضایت از همکاران، سرپرستان، ماهیت کار، پاداش‌های فوری و بلندمدت [17، ج 1، ص 134]:



- 3- انگیزش: انگیزه عامل اصلی رفتار تمامی انسان‌ها است و برانگیختن، تحریک و ترغیب کردن افراد، نیرویی پیش‌برنده به شمار می‌رود [18، ج 157، ص 54]؛
- 4- آموزش: منظور از آموزش کارکنان، تمام تلاش‌ها و کوشش‌هایی است که برای 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 می‌کند [19، ج 1، ص 237]؛
- 5- مسیر شغلی: مشاغلی است که طی عمر کاری فرد در سازمان، یکی پس از دیگری به او واگذار شود [20، ج 1، ص 130]؛
- 6- سیستم‌های پاداش مبتنی بر عملکرد: پاداشی که فرد از سازمان دریافت می‌کند یا مبلغی که به خاطر انجام وظایف محوله در حد عادی و متعارف پرداخت می‌شود که در این صورت حقوق یا دستمزد نامیده می‌شود [20، ج 1، ص 139]؛
- 7- بازخورد عملکرد: ارائه غیررسمی بازتاب عملکرد روزانه فرد به او و همچنین بازدیدهای رسمی دوره‌ای است. یک فراگرد بازخورد مؤثر کارکنان را در جریان چگونگی کار آنها بر یک مبنای منظم قرار می‌دهد [21، ج 1، ص 212]؛
- 8- نظام ارزشیابی صحیح و مؤثر: ارزشیابی شغل به تخصیص پاداش بین مشاغل از راه طبقه‌بندی شغلی کارکنان و تعیین ارزش نسبی مشاغل در داخل سازمان می‌پردازد [22، ج 1، ص 39]؛
- 9- خلاقیت و نوآوری کارکنان: خلاقیت، عملی است که منجر به ایجاد فکر، رویکرد، عمل و ایده جدید می‌شود، اما منظور از نوآوری، فرایند ایجاد و چگونگی کاربرد آن ایده یا رویکرد می‌باشد [23، ج 1، ص 44].
- هدف اصلی از انجام این مطالعه، بررسی نگرش کارکنان نسبت به رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط آن با بهره‌وری منابع انسانی در یک سازمان است. هدف دیگر، مساعدت به بخش مدیریت منابع انسانی سازمان است که می‌خواهد به کمک مدیریت عملیات آمده و از راه بهبود و تقویت رفتار شهروندی سازمانی، به منابع انسانی کمک کند تا آنها بیشتر، مؤثر و کارا باشند. مدل مفهومی تحقیق برگرفته از دو مدل پودساکف [5، ج 3، ص 513] و بهره‌وری کارکنان در



مطالعه موردی صورت گرفته مرکز مطالعات مدیریت و بهره‌وری دانشگاه تربیت مدرس در سازمان پنا توسط رجب‌زاده و همکاران در سال 1384 می‌باشد [24، ج 1، ص 60].

توجهی که این روزها مدیران نسبت به مسائل انسانی و پیشرفت در سایه بهره‌وری نیروی انسانی ابراز می‌دارند، همگی نشانگر یک حرکت بزرگ در راستای استقرار فرهنگ صحیح بهره‌وری سازمانی است. براین اساس سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی عمده در افزایش بهره‌وری و کارآمدی می‌باشند، باید زمینه را به‌گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیران آنها با طیب خاطر تمامی تجربه‌ها، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به‌کار گیرند. این امر میسر نخواهد شد مگر آنکه اصول و قواعد مربوط به رفتار شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی این‌گونه رفتارها فراهم شود. هدف این مقاله بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران است.

## 2- مواد و روش‌ها

این مطالعه به روش توصیفی - مقطعی در شش بیمارستان منتخب تابعه دانشگاه علوم پزشکی تهران (بیمارستان‌های امام خمینی، رسول اکرم، ولیعصر (عج)) و دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی (بیمارستان‌های شهدای تجریش، طالقانی و مدرس) انجام شده است. براساس فرمول کوکران تعداد 429 نفر از کارکنان بیمارستان‌های منتخب به روش نمونه‌گیری تصادفی دو مرحله‌ای مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. در این مطالعه از دو پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. برای تعیین روایی سؤال‌ها پرسشنامه‌ها به بررسی و اعمال نظر اساتید دانشگاه‌های تربیت مدرس، علامه طباطبایی و تهران پرداخته شد و برای تعیین پایایی سؤال‌ها در قالب یک بررسی پایلوت بر 30 نفر از کارکنان به روش دو نیمه کردن اقدام شد. آلفای کرونباخ به دست آمده از کل سؤال‌ها دو پرسشنامه براساس روش مذکور 0/975 برای سؤال‌های مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی 0/921 و برای سؤال‌های مؤلفه بهره‌وری کارکنان 0/973 بوده است.

پرسشنامه شامل دو قسمت بوده است. قسمت اول مربوط به اطلاعات جمعیت‌شناختی و قسمت دوم شامل دو بخش سؤال‌های رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان



است. بخش رفتار شهروندی سازمانی شامل سه حوزه، وفاداری سازمانی (4 سؤال)، اطاعت سازمانی (2 سؤال)، توسعه شخصی (4 سؤال) است. سؤال‌های بخش بهره‌وری کارکنان شامل 9 حوزه نظام آموزشی (6 سؤال)، نظام ارزشیابی صحیح و مؤثر (3 سؤال)، سیستم‌های پاداش مبتنی بر عملکرد (2 سؤال)، رضایت شغلی (5 سؤال)، انگیزش (4 سؤال)، کیفیت زندگی کاری (8 سؤال)، خلاقیت و نوآوری (7 سؤال)، بازخورد عملکرد (6 سؤال)، شناخت شغل (5 سؤال) و دیگر شاخص‌ها (3 سؤال) است. هم‌چنین برای امتیازدهی به پاسخ‌ها از طیف لیکرت پنج‌تایی (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد)، معادل نمرات 1 تا 5 استفاده شده است.

روش نمونه‌گیری این تحقیق، روش نمونه‌گیری دو مرحله‌ای بوده است که در مرحله اول برای انتخاب بیمارستان‌ها، روش خوشه‌ای برگزیده شده و در مرحله دوم از نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است که در نهایت به دلیل بالا بودن حجم کل جامعه (9449 نفر)، روش نمونه‌گیری کوکران برای تعیین حجم نمونه برگزیده شد (جدول 1). براساس فرمول کوکران حجم نمونه مورد نیاز برای مطالعه 429 نفر بوده است.

جدول 1 تعداد پرسشنامه‌های تکمیل شده به وسیله کارکنان بیمارستان‌های منتخب

تعداد پرسشنامه تکمیل شده	بیمارستان‌های تحت پوشش	دانشگاه‌های علوم پزشکی
68	امام خمینی (ره)	تهران
68	رسول اکرم (ص)	
57	ولیعصر (عج)	
51	آیت‌الله طالقانی	شهید بهشتی
52	شهدای تجریش	
37	آیت‌الله مدرس	
333	6	تعداد کل



تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده در این تحقیق در سطح استنباطی با استفاده از برنامه نرم‌افزاری SPSS، صورت گرفته است. در سطح استنباطی متناسب با سطح سنجش داده‌ها و مفروضات، از آزمون‌های آماری شامل آزمون همبستگی اسپیرمن و رگرسیون استفاده شده است. بر این اساس، فرضیه‌های این تحقیق عبارت بوده‌اند از:

فرضیه اصلی: بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در بیمارستان‌های منتخب رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه فرعی اول: بین وفاداری سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در بیمارستان‌های منتخب رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه فرعی دوم: بین اطاعت سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در بیمارستان‌های منتخب رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه فرعی سوم: بین توسعه شخصی و بهره‌وری نیروی انسانی در بیمارستان‌های منتخب رابطه معنادار وجود دارد.

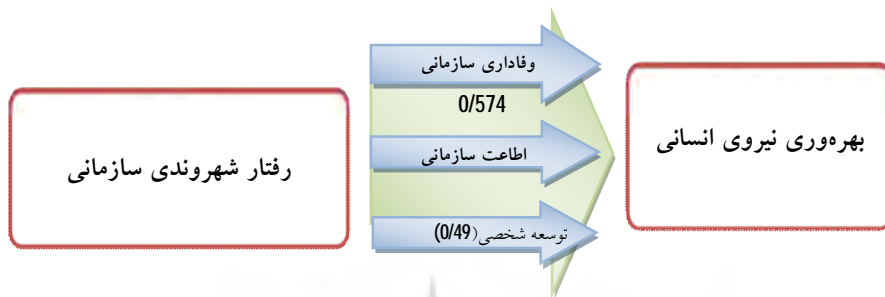
### 3- یافته‌ها

به منظور بررسی نگرش کارکنان در مورد وجود رابطه بین متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های منتخب، 12 شاخص (پرسش) رفتار شهروندی سازمانی و 49 شاخص (پرسش) بهره‌وری، با در نظر گرفتن میزان اهمیت شاخص‌های مذکور از نظر کارکنان به صورت پرسش از نمونه آماری، مورد سؤال واقع شده‌اند؛ به عبارت دیگر از نمونه‌های آماری خواسته شده بود تا نظر خود را پیرامون میزان تمایل به انجام شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی و وضعیت موجود شاخص‌های بهره‌وری در هریک از حوزه‌های معرفی شده نه‌گانه در سازمان (نظام آموزشی، نظام ارزشیابی صحیح و مؤثر، سیستم‌های پاداش مبتنی بر عملکرد، رضایت شغلی، انگیزش، کیفیت زندگی کاری، اخلاقیت و نوآوری، بازخورد عملکرد، شناخت شغل و سایر شاخص‌ها) با استفاده از طیف خیلی کم تا خیلی زیاد بیان نمایند. سپس برای بررسی پاسخ‌های نمونه آماری و فرضیه‌های تحقیق از آزمون ضریب





همبستگی اسپیرمن که در سطح خطای 0/01 محاسبه می‌شود، استفاده شده است. در شکل 1 نتایج آزمون همبستگی در نرم‌افزار آماری SPSS نشان داده شده است.



شکل 1 تعیین رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی

همان‌گونه که در شکل 1 ملاحظه می‌شود، با استفاده از روش‌های آماری، میزان رابطه هر مؤلفه با بهره‌وری منابع انسانی محاسبه شده است که این میزان در مورد مؤلفه وفاداری سازمانی (0/514)، مؤلفه اطاعت سازمانی (0/621)، مؤلفه توسعه شخصی (0/490) و مجموع این مؤلفه‌ها، یعنی رفتار شهروندی سازمانی (0/574) می‌باشد.

با در نظر گرفتن توضیحات بالا به منظور بررسی فرضیه اصلی تحقیق، بین میانگین شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی و میانگین شاخص‌های بهره‌وری منابع انسانی در هر یک از بیمارستان‌های منتخب آزمون همبستگی اسپیرمن به عمل آمد. هم‌چنین برای بررسی فرضیه‌های فرعی اول و دوم و سوم تحقیق، بین میانگین مؤلفه‌های وفاداری سازمانی، اطاعت سازمانی، توسعه شخصی و میانگین شاخص‌های بهره‌وری منابع انسانی در هر بیمارستان از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون همبستگی اسپیرمن در جدول 2 ارائه شده است.

جدول 2 نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن به منظور بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن با بهره‌وری کارکنان

نام متغیر	مختصات آماری	امام خمینی	ولیعصر [عج]	رسول اکرم	شهادی تجریش	طالقانی	مدرس
رفتار شهروندی سازمانی	Sig (سطح معناداری)	0/000	0/000	0/000	0/008	0/000	0/006
	میزان همبستگی	0/725	0/564	0/737	0/46	0/521	0/579
	سطح خطا	0/01	0/01	0/01	0/01	0/01	0/01
وفاداری سازمانی	Sig (سطح معناداری)	0/000	0/000	0/000	0/001	0/000	0/138
	میزان همبستگی	0/576	0/638	0/544	0/461	0/566	-
	تعداد نمونه	63	49	71	47	41	22
	سطح خطا	0/01	0/01	0/01	0/01	0/01	0/01
اطاعت سازمانی	Sig (سطح معناداری)	0/063	0/000	0/001	0/024	0/043	0/433
	میزان همبستگی	-	0/492	0/390	0/329	0/318	-
	تعداد نمونه	67	51	72	47	41	23
	سطح خطا	0/01	0/01	0/01	0/01	0/01	0/01
توسعه شخصی	Sig (سطح معناداری)	0/004	0/003	0/002	0/035	0/885	0/055
	میزان همبستگی	0/346	0/410	0/358	0/309	-	-
	تعداد نمونه	67	51	72	47	40	23
	سطح خطا	0/01	0/01	0/01	0/01	0/01	0/01

نتایج آزمون در جدول 2 نشان می‌دهد که در سطح خطای  $\alpha = 0/01$  برای مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی، میزان Sig (سطح معناداری) که برای وجود رابطه معنادار دو متغیر باید کمتر از 0/05 باشد) در بیمارستان‌های امام خمینی، رسول اکرم، ولیعصر (عج)، شهادی تجریش، طالقانی و مدرس کمتر از 0/05 بوده که این امر نشان‌دهنده وجود همبستگی مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های مذکور بوده است. در سطح خطای  $\alpha = 0/01$  برای مؤلفه وفاداری سازمانی، میزان Sig در بیمارستان‌های امام خمینی، رسول اکرم، ولیعصر (عج)، شهادی تجریش و طالقانی کمتر از 0/05 بوده که این امر نشان‌دهنده وجود همبستگی مثبت بین وفاداری سازمانی و بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های مذکور بوده است. در سطح خطای  $\alpha = 0/01$  برای مؤلفه اطاعت سازمانی، میزان



Sig در بیمارستان‌های رسول اکرم، ولیعصر (عج)، شهدای تجریش و طالقانی کمتر از 0/05 بوده که این امر نشان‌دهنده وجود همبستگی مثبت بین اطاعت سازمانی و بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های مذکور بوده است. در سطح خطای  $\alpha = 0/01$  برای مؤلفه توسعه شخصی، میزان Sig در بیمارستان‌های امام خمینی، ولیعصر (عج)، رسول اکرم و شهدای تجریش کمتر از 0/05 بوده که این امر نشان‌دهنده وجود همبستگی مثبت بین توسعه شخصی و بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های مذکور بوده است.

در مرحله بعد به منظور بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن بر بهره‌وری نیروی انسانی در بیمارستان‌های منتخب بین متغیر رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های وفاداری سازمانی و اطاعت سازمانی و توسعه شخصی با بهره‌وری کارکنان از آزمون رگرسیون استفاده شده است که نتایج آن در جدول 3 ملاحظه می‌شود.

جدول 3 نتایج آزمون رگرسیون به منظور بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن بر بهره‌وری منابع انسانی در بیمارستان‌های منتخب

نام متغیر	مختصات آماری	امام خمینی	ولیعصر (عج)	رسول اکرم	شهدای تجریش	طالقانی	مدرس
وفاداری سازمانی	Sig (سطح معناداری)	0/000	0/000	0/000	0/001	0/000	-
اطاعت سازمانی	Sig (سطح معناداری)	-	0/000	0/002	0/029	0/028	-
توسعه شخصی	Sig (سطح معناداری)	0/004	0/001	0/007	0/015	-	-
رفتار شهروندی	Sig (سطح معناداری)	0/000	0/000	0/000	0/000	0/002	0/003
سازمانی	ضریب همبستگی [R]	0/725	0/564	0/737	0/46	0/521	0/579

همان‌گونه که در جدول 3 ملاحظه می‌شود، در تمامی بیمارستان‌های منتخب زمانی که متغیر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر مستقل و بهره‌وری کارکنان به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود، مقدار سطح معناداری کمتر از 0/05 بوده و این مطلب نشان‌دهنده تأثیرگذاری رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌ها می‌باشد. بر این اساس و با توجه به داده‌های جدول 3، رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌های امام خمینی، رسول اکرم، ولیعصر (عج)، شهدای تجریش، طالقانی و مدرس تأثیرگذار بوده است؛ به



عبارت دیگر هر چه میزان رفتار شهروندی سازمانی در سطح بیمارستان‌های مذکور در میان کارکنان بیشتر شده، بهره‌وری کارکنان نیز افزایش پیدا کرده است.

#### 4- نتیجه‌گیری

در بیمارستان‌های امام خمینی، ولیعصر، رسول اکرم، شهدای تجریش و طالقانی ارتباط معناداری بین وفاداری سازمانی و بهره‌وری کارکنان وجود داشته است. آزمون رگرسیون بین دو مؤلفه نیز نشان می‌دهد که در این بیمارستان‌ها با افزایش و بهبود وفاداری سازمانی میزان بهره‌وری نیز بهبود پیدا کرده است. اما در بیمارستان مدرس ارتباط معناداری بین وفاداری سازمانی و بهره‌وری کارکنان وجود نداشته است. میزان ضریب همبستگی بین دو مؤلفه نشان‌دهنده ارتباط متوسط بین دو متغیر مورد مطالعه در این بیمارستان بوده است. براساس تحقیقات انجام شده، نگرش کارکنان یک سازمان نسبت به موضوعات مختلف در آن سازمان می‌تواند در بروز یا عدم بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر باشد [7، ج 1، ص 77]. تحقیقاتی که توسط رایان و ارگان انجام شد نشان داد که وفاداری سازمانی (تعلق عاطفی که یک فرد نسبت به یک سازمان احساس می‌کند) به شکل معناداری با هر دو بُعد، باوجدان بودن و اطاعت سازمانی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ارتباط پیدا کرده است [25، ج 1، ص 123] بنابراین با تقویت این دو ویژگی می‌توان وفاداری و تعهد افراد را نسبت به بیمارستان مذکور افزایش داد.

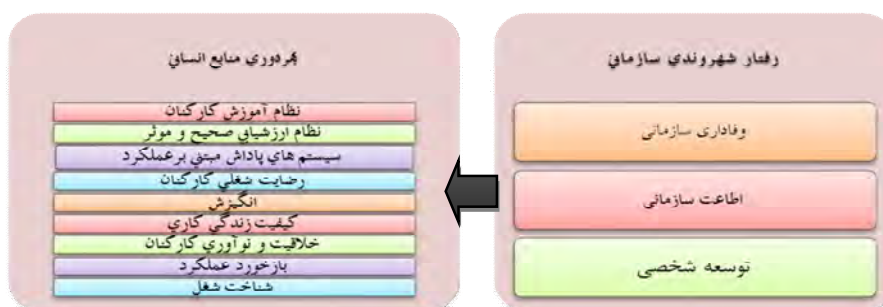
در بیمارستان‌های امام خمینی، ولیعصر، رسول اکرم و شهدای تجریش ارتباط معناداری بین توسعه شخصی و بهره‌وری کارکنان وجود داشته است. آزمون رگرسیون بین دو متغیر نشان می‌دهد که در این بیمارستان‌ها با افزایش و بهبود توسعه شخصی میزان بهره‌وری نیز بهبود پیدا می‌کند. از سویی دیگر در بیمارستان‌های مدرس و طالقانی ارتباط معناداری بین توسعه شخصی و بهره‌وری کارکنان وجود نداشته است. میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر نشان‌دهنده ارتباط ضعیف دو متغیر مورد مطالعه در این بیمارستان‌ها بوده است. در ارتباط با علت این امر براساس با تحقیقات صورت گرفته توسط پودساکف و مک مکزی و با مطالعه شرایط بیمارستان‌های مذکور باید گفت، کارکنان در این بیمارستان‌ها به علت بازخورد



نامناسبی که از سوی مقامات بالاتر در انجام وظایف خود دریافت کرده‌اند، نسبت به یادگیری مطالب جدید برای ارتقای سطح دانش و مهارت خود، بی تفاوت بوده‌اند و حتی با وجود اجباری بودن دوره‌های آموزشی، تمایلی برای شرکت در این دوره‌ها از خود نشان نداده‌اند. در واقع در یادگیری، مجموعه جدیدی از مهارت‌ها به منظور توسعه دامنه مشارکت در سازمان انجام می‌گیرد [12، ج 1، ص 75].

در بیمارستان‌های ولیعصر، رسول اکرم، شهدای تجریش و طالقانی، آزمون رگرسیون نشان‌دهنده ارتباط متوسط و مثبت بین دو متغیر اطاعت سازمانی و بهره‌وری کارکنان در این بیمارستان‌ها بوده است. از این رو در این بیمارستان‌ها با افزایش و بهبود اطاعت سازمانی میزان بهره‌وری نیز بهبود یافته است. در طرف مقابل در بیمارستان‌های امام خمینی و مدرس ارتباط معناداری بین اطاعت سازمانی و بهره‌وری کارکنان وجود نداشته است. میزان ضریب همبستگی بین دو متغیر نشان‌دهنده ارتباط ضعیف دو متغیر مورد مطالعه در این بیمارستان‌ها بوده است. از هر شخص انتظار می‌رود تا از مقررات، قوانین و رویه‌های سازمانی در هر شرایطی اطاعت کند، اما بسیاری از کارکنان نسبت به آن بی تفاوت‌اند. همچنین اگر کارکنان زمان انجام کار مرتکب خطا و اشتباهی شوند، برای فرار از این موقعیت دست به اقدامات نامناسب و نادرست می‌زنند. از جمله این اقدامات رعایت نکردن قوانین و مقررات از سوی آنان است. گراهام معتقد است، کارکنانی که به صورت وجدانی از تمام مقررات و دستورالعمل‌ها حتی در شرایط عدم نظارت، اطاعت می‌کنند به عنوان شهروندان خوب به حساب می‌آیند [5، ج 3، ص 513]. در واقع، سازمان‌ها نباید نسبت به مسئله اطاعت سازمانی کارکنان بی تفاوت باشند، زیرا اگر کارکنان قوانین و مقررات را رعایت نکنند، بی‌نظمی سراسر سازمان را فرا می‌گیرد و امکان خدمت‌رسانی به افراد مراجعه‌کننده وجود نخواهد داشت. وقتی کارکنان می‌بینند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند، به احتمال بسیار زیاد از خود، رفتار شهروندی (از نوع اطاعت) نشان می‌دهند. سرانجام وقتی که کارکنان می‌بینند به حقوق سیاسی آنها در سازمان احترام گذاشته می‌شود و به آنها حق مشارکت و تصمیم‌گیری در حوزه‌های سیاست‌گذاری سازمان داده می‌شود، رفتار شهروندی (از نوع مشارکت) از خود نشان خواهند داد [26، ج 4، ص 357].

با توجه به مطالب بالا می‌توان مدل مفهومی در شکل 2 را ارائه کرد.



شکل 2 مدل مفهومی تحقیق

در مجموع هدف از این مطالعه، بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری منابع انسانی بوده است که در نهایت مدل مفهومی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران ارائه شده است. اهمیت تحقیق از آن جهت بوده است که به‌کارگیری نتایج آن به‌وسیله سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان در امر بهداشت و درمان و همچنین رؤسا و مدیران بیمارستان‌ها، موجب توجه بیشتر به موضوع رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و در نهایت بهره‌وری سازمان شده و این نتایج قابلیت استفاده گسترده‌تر در سطح نظام بهداشت و درمان کل کشور را داشته و در ابعاد کلان‌تر، زمینه‌ساز دستیابی به توسعه پایدار در عرصه بهداشت، سلامت و درمان خواهد بود.

## 5- پیشنهادها

با در نظر گرفتن مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در این تحقیق برای بهبود پاسخ‌گویی و ارائه خدمات از سوی بیمارستان‌های دولتی - آموزشی پیشنهاد می‌شود که تعیین و تبیین مأموریت هر بیمارستان در راستای منافع و نیازهای کارکنان و مشتریان و درگیر ساختن متعهد کردن دائمی مدیریت ارشد در پیشبرد امور صورت بگیرد. هم‌چنین با توجه به یافته‌های



این پژوهش، پیشنهادها را زیر برای ارتقای سطح رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بیمارستان‌های دولتی - آموزشی ارائه می‌شود:

- 1- ایجاد کانال‌های ارتباطی مؤثر برای کارکنان به منظور بیان مشکلات، شکایات و استقرار نظام پیشنهادها برای ایجاد ارتباط دو طرفه بین کارکنان و مقامات بالادست؛
- 2- گزینش کارکنان مناسب و اجتماعی‌سازی صحیح و مؤثر آنان در بدو ورود به سازمان؛
- 3- ترویج فرهنگ صحیح کمک به افراد به عنوان اصلی اساسی در بیمارستان‌های مورد مطالعه و تشویق کارکنان خلاق برای حرکت به فراسوی انتظارات سازمان؛
- 4- افزایش سطح دانش و مهارت کارکنان ارائه‌کننده خدمات و آگاهی دادن به کارکنان برای از بین بردن ابهامات ذهنی آنان در مورد اهداف سازمان؛
- 5- ایجاد فضای امن کاری برای کارکنان به منظور انجام وظایف بدون دغدغه ذهنی از سوی آنها و به کارگیری تکنولوژی‌های نوین به منظور ارتقای رضایت شغلی کارکنان

## 6- منابع

- خاکی غ؛ مدیریت بهره‌وری با رویکرد تحلیلی به آن در سازمان؛ انتشارات کوهسار، 1388.
- ابطحی س.ح، کاظمی ب.؛ بهره‌وری؛ مؤسسه پژوهش‌های بازرگانی، 1383.
- Morrison E. W.; "Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality"; *Human Resource Management*, Vol. 35, No. 4, 1996.
- Huff L., Kelly L.; "Is collectivism a liability? The impact of culture on organizational trust and customer orientation: A seven-nation study"; *Journal of Business Research*, Vol. 58, 2008.
- Podsakoff P.M., Mackenzie S.B., Beth Pain J., Bachrach D.G.; "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research"; *Journal Of Management*, Vol. 26, No. 3, 2000.

- Graham J.W.; Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, operationalization, and validation; Unpublished Working Paper, Loyola University of Chicago, IL, 1989.
- Borman W.C., Motowidlo S.J.; Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance; In N. Schmitt, W.C. Borman and Associates [Eds.], *Personnel Selection in Organizations*, San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1993.
- Moorman R.H., Blakely G.L.; "Individualism – collectivism as individual difference predictor of organizational citizenship behavior"; *Journal Of Organizational Behavior*, Vol.16, No. 2, 1995.
- Graham J.W.; "An essay on organizational citizenship behavior"; *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 4, 1991.
- Katz D., Kahn R. L.; *The social psychology of organizations*; New York: Wiley, 1978.
- George J.M., Brief A.P.; "Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship"; *Psychological Bulletin*, Vol. 112, 1992.
- MacKenzie S. B., Podsakoff P. M., Fetter R.; "The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of sales performance"; *Journal of Marketing*, Vol. 57, 1993.
- Eastaugh SR.; "Hospital nurse productivity"; *Journal of Health Care Finance*; Vol. 29, No.1, 2002.
- Helmer T., Suver J.; "Pictures of performance: The key to improved nursing productivity"; *Health Care Management Review*, Vol. 13, No.4, 1988.





- McGillis Hall L.; "Nursing intellectual capital: A theoretical approach for analyzing nursing productivity"; *Nursing Economics*, Vol. 21, No. 1, 2003.
- Mc-Neese-Smeet DK.; "Staff nurse view of their productivity and non-productivity"; *Health Care Management Review*, Vol. 26, No. 2, 2001.
- امینی ف؛ نقش ارتباطات مردمی در ساختار مدیریت ایران؛ 1386.
- نصرالله پور م؛ «بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی»؛ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، مجله تدبیر، شماره 157، 1384.
- مقیمی س. م؛ مباحث ویژه مدیریت دولتی؛ انتشارات سمت، تهران، 1387.
- سعادت ا؛ مدیریت منابع انسانی؛ تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، چاپ هشتم. 1386.
- Robbins S.; *Organization behavior*; Farhangi Research Unit, [Book in Persian], 2007.
- دعایی، ح؛ مدیریت منابع انسانی؛ چاپ دوم، انتشارات هدایت نور، 1386.
- M. W.L. G.; "Creativity and the surgeon"; *Journal of Pediatric Surgery*, 2009.
- رجب‌زاده ع؛ طراحی و پیاده‌سازی چرخه بهره‌وری در شرکت مپنا، 1384.
- Ryan J. J.; "Work values and organizational citizenship behavior: Values that work for employees and organizations"; *Journal of Business and Psychology*, Vol. 17, No. 1, 2002.
- Bienstock C. C., DeMoranville C.W. Smith R.K.; "Organizational citizenship behavior and service quality"; *Journal of Service Marketing*, 17/4-5, 2003.