

رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان بیمارستان دکتر محمد کرمانشاهی کرمانشاه

اشکان چاوشی^{۱*}؛ سیدرضا هاشمی^۲

چکیده

زمینه: شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان، منجر به افزایش کارایی سازمان خواهد شد. هدف از این مطالعه بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی در بیمارستان دکتر کرمانشاهی کرمانشاه می‌باشد. رفتار شهروندی سازمانی یک رفتار داوطلبانه و فراتر از شرح شغل رسمی کارکنان است که موجب ارتقاء عملکرد سازمان می‌شود.

روش‌ها: این پژوهش یک مطالعه توصیفی-تحلیلی و مبتنی بر معادلات ساختاری است که در سال ۱۳۹۱ انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش ۳۱۱ نفر از پرسنل بیمارستان دکتر محمد کرمانشاهی بود که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای سنجش مفاهیم رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی و ویژگی‌های شخصیتی، به ترتیب از پرسشنامه‌های پادساکف، پاترسون و نئو استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS نسخه ۲۱ انجام گرفت.

یافته‌ها: براساس نتایج پژوهش، ۵۷ درصد پاسخ‌دهندگان زن، ۳۷/۸ درصد در گروه سنی ۲۵-۳۵ سال، ۴۰/۷ درصد دارای تحصیلات کارشناسی و ۳۰/۲ درصد دارای سابقه کار کم‌تر از ۵ سال بودند. همچنین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان بر عملکرد شغلی آنان مؤثر بود. بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری مشاهده شد. نتیجه‌گیری: نتایج مطالعه حاضر مؤید اثرات رفتار شهروندی سازمانی در افزایش عملکرد کارکنان سازمان است. بنابراین می‌توان برای بهره‌گیری از مزایای رفتارهای فراتر از شرح شغل در سازمان و متعاقباً ارتقاء عملکرد کارکنان به تقویت میانگین رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان پرداخت.

کلیدواژه‌ها: رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی، ویژگی‌های شخصیتی و بیمارستان

«دریافت: ۱۳۹۲/۷/۱۳ پذیرش: ۱۳۹۲/۹/۱۲»

۱. معاونت تحقیقات و فناوری، دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه

۲. گروه آمار، دانشگاه رازی کرمانشاه

*عهده دار مکاتبات: کرمانشاه، دانشگاه علوم پزشکی، ساختمان شماره ۲؛ معاونت تحقیقات و فناوری، تلفن: ۰۹۱۸۳۸۹۶۰۴۷

Email: Ashkan.chavoshi@gmail.com

مقدمه

در دو دهه اخیر علاوه بر مباحثی نظیر ادراک، انگیزش، نگرش‌های شغلی و تعهد سازمانی که به بررسی ریشه بسیاری از رفتارهای آدمی در محیط کار می‌پردازند، مبحث جدیدی به نام رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده که به غیر از رفتارشناسان، توجه روانشناسان و جامعه‌شناسان را نیز به خود جلب کرده (۱). در مباحث سازمان و مدیریت، رفتارهای فردی و

در بیمارستان‌ها به دلیل ارتباط با اقشار مختلف جامعه، انتظار می‌رود توسعه شایستگی‌های کارکنان تأثیر به‌سزایی در کیفیت خدماتی که ارائه می‌کنند داشته باشد. بیمارستان‌ها به‌عنوان یک نهاد اجتماعی، خدمات متعددی را در زمینه حفظ بهداشت، سلامت و درمان شهروندان ارائه می‌کنند.

مکانیزم‌های کنترل رسمی و پرهزینه را کاهش می‌دهد (۹). مطالعات نشان می‌دهد در سازمان‌هایی که کارکنان آن‌ها رفتارهای شهروندی سازمانی زیادی دارند، عملکرد فردی و سازمانی و در نتیجه اثربخشی سازمانی بالا می‌باشد (۱۰). همچنین رفتار شهروندی سازمانی نیز می‌تواند معیار دیگری برای عملکرد شغلی بهتر به‌خصوص با توجه به بحث رضایت شغلی و رابطه آن با عملکرد باشد (۱۱). بین رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان با عملکرد شغلی، رابطه‌ای معنادار و مثبت گزارش شده است (۱۲). نتایج پژوهشی در شهرداری تهران نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی، اثر مثبت غیرمستقیم بر عملکرد شغلی کارکنان بر جای گذاشته و اثر مستقیم مثبت را بر شاخص‌های شخصیتی نشان می‌دهد (۱۲). نتایج پژوهشی در شرکت سهامی بیمه البرز نشان داده است که بین وجدان کاری و عملکرد، رابطه‌ای مثبت و قوی، بین جوانمردی و گذشت و عملکرد، رابطه مثبت و متوسط و بین ادب و ملاحظه و عملکرد، رفتار مدنی و عملکرد، نوع دوستی و عملکرد رابطه مثبت و ضعیف می‌باشد (۱۳). رابطه معناداری بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان گزارش شده است (۱۴). وجود عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی مشوق جمع‌گرایی، رفتارهای شهروندی و نیز ویژگی‌های شخصیتی کارکنان موجب اشاعه رفتارهای فراتر از نقش و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان می‌شود (۱۵).

همچنین میان جنسیت کارکنان با بروز رفتار شهروندی سازمانی، وضعیت تأهل کارکنان با جوانمردی و نوع دوستی، سطح تحصیلات کارکنان با جوانمردی و میان رشته تحصیلی و پست سازمانی کارکنان با نوع دوستی، ارتباط معنادار گزارش شده است. کارکنان بیمارستان طی زمان کاری، اغلب با مراجعین و بیماران متعددی در ارتباط‌اند. این مسأله مؤید ضروری بودن رفتارهای مناسب در شغل برای جلب اعتماد و فراهم نمودن رضایت ارباب رجوع از یک سو و داشتن رفتار با کیفیت و یاری‌گرانه برای رهایی از فشارهای سنگین

داوطلبانه که مستقیماً توسط سیستم‌های رسمی پاداش طراحی نشده، رفتار شهروندی سازمانی نام گرفته‌اند که باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد می‌شود. با این تعریف از انسان به‌عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود افراد فراتر از وظایف رسمی در خدمت اهداف سازمان فعالیت کنند (۲). درون هر گروه کاری در سازمان‌ها، فعالیت‌های مشارکتی بی‌شماری وجود دارد که بدون تحقق کامل آن‌ها، تمامی سیستم به هدف خود نخواهد رسید (۳). سازمان‌ها پیوسته به‌منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت تغییر شغل، تمایل دارند کارکنانی انتخاب کنند که فراتر از نقش و وظیفه تعیین شده در شرح شغل عمل کنند. این کارکنان بی‌تردید وجه تمایز سازمان‌های اثربخش و غیراثربخش هستند چرا که سازمان را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن بی‌هیچ چشم‌داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل کرده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند (۴). نتایج مطالعات نشان می‌دهد که کارکنان برای عملکرد صحیح و تقویت آن نیازمند روحیه داوطلبانه و وظیفه‌شناسی، نوع دوستی، احترام و تکریم هستند (۵). رفتار شهروندی سازمانی علاوه بر افزایش بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری، کار تیمی را تشویق می‌کند، ارتباطات همکاری و کمک‌های بین کارکنان را افزایش می‌دهد، نرخ اشتباهات را کاهش می‌دهد و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسایل سازمان افزایش می‌دهد (۶). همچنین رفتار شهروندی سازمانی به‌طور کلی باعث بهبود جو سازمانی، افزایش روحیه تیمی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی می‌شود و موجب کاهش نیت ترک شغل، غیبت و رفتارهای مخرب شغلی می‌گردد (۷). این دست رفتارها با تأثیرگذاری بر بهبود عوامل برون‌سازمانی همچون رضایت مشتری، کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان موجب کیفیت عالی در عملکرد شغلی می‌شوند (۸). رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان وضعیت مطلوب دیده می‌شود زیرا چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش می‌دهد و از طرف دیگر نیاز به

کاملاً مخالفم (۱)، مخالفم (۲)، نظری ندارم (۳)، موافقم (۴) و کاملاً موافقم (۵) نمره‌گذاری شده‌اند (سؤالات ۳، ۸، ۹، ۱۲، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۸، ۲۳، ۲۴، ۲۷، ۲۸، ۲۹، ۳۰، ۳۱، ۳۳، ۳۸، ۳۹، ۴۲، ۴۳، ۴۴، ۴۵، ۴۶، ۴۸، ۵۴، ۵۵، ۵۷ و ۵۹ دارای امتیاز منفی می‌باشند). ضریب پایایی برای این پرسشنامه ۰/۷۳ در نظر گرفته شد. روایی پرسشنامه‌های فوق توسط اساتید فن مورد تأیید قرار گرفت. در بخش آمار استنباطی توسط نرم افزار SPSS 21 با استناد به آزمون نیکویی برازش کلموگروف-اسمیرنوف، نرمال نبودن توزیع مشاهدات محرز شد. به منظور بررسی همبستگی‌ها از آزمون اسپیرمن استفاده شد. سپس با استفاده از روش رگرسیون چندگانه، معادلات مربوطه جهت بررسی نوع رابطه متغیرهای مستقل و وابسته به دست آورده شد و در نهایت توسط نرم‌افزار AMOS (نرم‌افزار AMOS یکی از نرم‌افزارهای آماری مناسب برای تحلیل داده‌های پایان‌نامه مدیریت و علوم انسانی است. از این نرم‌افزار جهت محاسبات تحلیل عامل و مدل معادلات ساختاری استفاده می‌شود. AMOS سازگاری زیادی با SPSS دارد و به راحتی با یکدیگر تبادل داده دارند)، با استفاده از روش معادلات ساختاری، بهترین روابط بین متغیرها تعیین و مدل بهینه ارایه گردید.

یافته‌ها

در قسمت آمار توصیفی با توجه به نتایج اطلاعات جمعیت‌شناختی، بیشترین درصد فراوانی برای جنسیت، سن، سابقه خدمت و میزان تحصیلات مشخص گردید (جدول ۱).

جدول ۱- بیشترین درصد فراوانی در اطلاعات جمعیت شناختی

جنسیت	سن	سابقه خدمت	میزان تحصیلات
۵۷٪	۶۸٪ بین	۵۴٪ زیر ۵	۷۳٪
زن	۲۵-۳۵ سال	سال	کارشناسی

کاری از سوی دیگر است. در این ارتباط تعامل مناسب کارکنان با یکدیگر و ارتباط صحیح با مشتریان، مسأله‌ای است که توجه به آن انتفاع سازمانی و بهره‌وری را در پی خواهد داشت.

مواد و روش‌ها

در این مطالعه توصیفی- همبستگی، جامعه مورد مطالعه را کلیه کارکنان بیمارستان دکتر محمد کرمانشاهی کرمانشاه تشکیل دادند. نمونه پژوهش با استفاده از فرمول کوکران ۳۱۱ نفر در نظر گرفته شد که به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده از بین کارکنان ۱۷۲ نفر شرایط ورود به مطالعه را داشتند.

ابزار گردآوری داده‌ها شامل چهار پرسشنامه به شرح ذیل می‌باشد:

۱- اطلاعات جمعیت‌شناختی (شامل سن، جنس، سابقه خدمت و میزان تحصیلات)

۲- پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف (۲۰۰۰) (شامل ابعاد نوع دوستی، فضیلت شهروندی، جوانمردی و احترام) پنج‌گزینه‌ای که به صورت هرگز (۰)، به ندرت (۱)، گاهی (۲)، معمولاً (۳) و همیشه (۴) نمره‌گذاری شده‌اند (سؤالات ۸، ۹ و ۱۰ دارای امتیاز منفی می‌باشند). ضریب پایایی برای این پرسشنامه ۰/۸۵ در نظر گرفته شد.

۳- پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۰) که از مقیاس ۵ درجه‌ای هرگز (۰)، به ندرت (۱)، گاهی (۲)، معمولاً (۳) و همیشه (۴) تشکیل شده‌اند (هیچ سؤالی دارای امتیاز منفی نمی‌باشد). ضریب پایایی برای این پرسشنامه ۰/۸۲ در نظر گرفته شد.

۴- پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی پنج عاملی NEO (Neuroticism-Extroversion-Openness) (شامل ابعاد روان‌نژندی، برونگرایی، انعطاف‌پذیری، دلبذیر بودن و با وجدان بودن) دارای ۶۰ سؤال پنج‌گزینه‌ای که به صورت

را نیز بر روی داده‌ها به انجام رساند. مقدار بیش از ۰/۵ آماره KMO مؤید کفایت نمونه‌گیری و سطح اطمینان $P < ۰/۰۰۱$ برای آزمون بارتلت نیز نشان‌دهنده مناسب بودن مدل عاملی مورد استناد می‌باشد. مقادیر این آزمون برای تمامی ابعاد متغیر رفتار شهروندی سازمانی بیش از ۰/۵ به‌دست آمده و تعداد عوامل مکنون هر کدام از ابعاد نیز تعیین گردید (جدول ۲).

همچنین مقادیر آزمون KMO-Bartlett برای تمامی ابعاد متغیر ویژگی‌های شخصیتی بیش از ۰/۵ به‌دست آمده و تعداد عوامل مکنون هر بُعد نیز معلوم گردید (جدول ۳).

نتیجه این آزمون برای متغیر عملکرد شغلی نیز بیش از ۰/۵ به‌دست آمد و تعداد عوامل مکنون آن نیز معلوم گردید (جدول ۴).

جدول ۲- نتایج تحلیل عاملی اکتشافی متغیر رفتار شهروندی سازمانی

تعداد عامل مکنون	سطح معناداری	آماره KMO	
۳	$p < ۰/۰۰۱$	۰/۷۷۵	روان نژندی
۴	$p < ۰/۰۰۱$	۰/۷۲۹	برونگرایی
۴	$p < ۰/۰۰۱$	۰/۶۰۷	انعطاف پذیری
۴	$p < ۰/۰۰۱$	۰/۵۷۹	دلپذیر بودن
۳	$p < ۰/۰۰۱$	۰/۷۸۶	با وجدان بودن

جدول ۳- نتایج تحلیل عاملی اکتشافی ویژگی‌های شخصیتی

تعداد عامل مکنون	سطح معناداری	آماره KMO	
۱	$P < ۰/۰۰۱$	۰/۷۳۵	نوع دوستی
۲	$P < ۰/۰۰۱$	۰/۵۴۹	وظیفه شناسی
۱	$P < ۰/۰۰۱$	۰/۶۰۷	جوانمردی
۲	$P < ۰/۰۰۱$	۰/۵۶۴	فضیلت شهروندی
۱	$P < ۰/۰۰۱$	۰/۷۵۵	احترام و تکریم

در قسمت آمار تحلیل برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها از آزمون کلموگروف- اسمیرنوف استفاده گردیده است. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها حاکی از آن است که متغیرهای پژوهش دارای توزیع نرمال نیستند لذا از ضریب همبستگی اسپیرمن جهت بررسی فرضیات تحقیق استفاده شد. تحلیل این پژوهش مبتنی بر شیوه مدل‌یابی معادلات ساختاری است که در آن هدف، به‌دست آوردن برآوردهای کمی روابط علی بین مجموعه‌ای از متغیرها (مشاهده‌پذیر و مکنون) است. به این منظور ابتدا متغیرهایی که شکل‌دهنده چارچوب تئوریک پژوهش هستند تعیین و به دو دسته درونزا و برونزا دسته‌بندی شده و در مدل جانمایی گردیدند. با کاربرد شیوه‌های تحلیل عاملی اکتشافی با استفاده از نرم‌افزار SPSS 21 تعداد زیادی از متغیرهای وابسته به یکدیگر به تعداد کوچک‌تری از متغیرهای مکنون تقلیل می‌یابند. در این مرحله عامل‌های مشترک بین متغیرهای تحقیق شناسایی شده و به‌عنوان سازه‌های شکل‌دهنده مفاهیم تحقیق تعریف می‌گردند. استقلال یا وابستگی بین عامل‌ها تعیین شده و بر این اساس شیوه مناسب چرخش و استخراج عوامل شناسایی می‌گردد. بدین ترتیب بارهای عاملی استخراج شده و مبنای تعریف عامل‌ها قرار می‌گیرند. در مرحله بعد، با استفاده از نرم‌افزار Amos تحلیل عاملی تأییدی جهت اطمینان از تناسب ساختار پیشنهادی با داده‌های جمع‌آوری شده انجام می‌گردد.

با توجه به نتایج حاصل از آزمون KMO-Bartlett (برای اطمینان از مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی مبنی بر آن که ماتریس همبستگی‌هایی که پایه تحلیل عاملی قرار می‌گیرند در جامعه برابر صفر نیست، باید از آزمون بارتلت استفاده کرد. اگر مقدار KMO کم‌تر از ۰/۵ باشد داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب نیست و اگر مقدار آن بین ۰/۵-۰/۶۹ باشد می‌توان با احتیاط بیشتر به تحلیل عاملی پرداخت. اما در صورتی که مقدار آن بزرگ‌تر از ۰/۷ باشد همبستگی‌های موجود برای تحلیل عاملی مناسب خواهند بود) می‌توان مراحل تحلیل عاملی تأییدی

جدول ۵- دامنه مناسب بودن برخی از شاخص‌های برازش در تحلیل

عملی	
مقادیر مطلوب برازش	شاخص برازندگی
$P < 0/05$	P-value
$0 < X^2/Df < 2$	X^2/Df
$0 < RMSEA < 0/05$	RMSEA
$0/9 < GFI < 1$	GFI
$0/9 < NFI < 1$	NFI
$0/9 < CFI < 1$	CFI
$0/9 < IFI < 1$	IFI
$0/9 < AGFI < 1$	AGFI

مفروضات رگرسیون خطی چندگانه

برای دستیابی به مفروضات رگرسیون خطی چندگانه همبستگی بینایی بین ابعاد متغیر رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد متغیر ویژگی‌های شخصیتی و متغیر عملکرد شغلی به دست آمده و میزان آن در یک ماتریس قطری نشان داده شده است (جدول ۶).

با توجه به اطلاعات موجود در جدول فوق مشاهده می‌شود متغیرهای مستقل تحقیق علاوه بر این که با عملکرد شغلی همبسته هستند با یکدیگر نیز دارای رابطه خطی می‌باشند. این رابطه‌ها در حدی هستند که وقتی متغیرها در رگرسیون چندگانه وارد شدند باعث گردید که سطوح تحمل (تلورانس) و معناداری ضرایب بتا تحت تأثیر قرار بگیرد. از روش تحلیل رگرسیون چندمتغیری (روش همزمان) برای بررسی سهم هر یک از متغیرهای مستقل بر عملکرد شغلی استفاده گردید و نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها تعیین و مشخص گردید (جدول ۷).

با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل رگرسیون فوق معادله رگرسیون برابر است با :

جدول ۴- نتایج تحلیل عاملی اکتشافی عملکرد شغلی

تعداد عوامل	سطح معناداری	آماره KMO	عملکرد شغلی
۴	$P < 0/001$	0/824	

با توجه به نتایج تحلیل عاملی اکتشافی برای سه متغیر رفتار شهروندی سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی و عملکرد شغلی می‌توان مراحل تحلیل عاملی تأییدی را نیز بر روی داده‌ها به انجام رساند. مقادیر آماره KMO و سطح اطمینان برای آزمون بارتلت در تمامی نتایج به دست آمده نشان‌دهنده مناسب بودن مدل عاملی مورد استناد می‌باشد.

تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای پژوهش

با استفاده از نرم‌افزار AMOS 21، شاخص‌های مجذور کای (X^2/Df)، ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب (RMSEA= Root mean square error of approximation)، نیکویی برازش (GFI= Goodness of fit index)، شاخص نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI= Adjust goodnes of fit index)، شاخص برازش هنجار شده (NFI= Norm fit index)، شاخص برازش تطبیقی (CFI= Comparative fit index) و شاخص برازش افزایشی (IFI= Incremental fit index) مدل‌ها به دست آمد و مقادیرشان برای تمامی متغیرها در دامنه قابل قبول قرار گرفته، تناسب داده‌های گردآوری شده با مدل مطلوب تشخیص داده شد. لذا برازندگی مدل نهایی تمامی متغیرها مورد تأیید قرار گرفت (جدول ۵).

نتایج تخمین (برازش مدل) حاکی از مناسب بودن شاخص‌ها دارد. برای این مدل میزان آماره برابر $40/547$ و درجه آزادی محاسبه شده ۲۵ می‌باشد که نشان‌دهنده برازش بالای مدل می‌باشند.

جدول ۶- ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	نوع دوستی	وظیفه شناسی	جوانمردی	فضیلت	احترام	روان نژندی	برونگرایی	انعطاف پذیری	باوجدان بودن	عملکرد شغلی
نوع دوستی	۱	۰/۳۵۲**	۰/۱۳۹	۰/۴۰۷**	۰/۳۹۱**	-۰/۱۱۵	-۰/۰۵۱	۰/۱۲۰	۰/۳۶۹**	۰/۳۵۸**
وظیفه شناسی	۰/۳۵۲**	۱	۰/۳۳۴**	۰/۴۰۷**	۰/۳۸۳**	-۰/۰۶۴	۰/۱۰۸	۰/۳۰۶**	۰/۰۲۰	۰/۲۴۵**
جوانمردی	۰/۱۳۹	۰/۳۳۴**	۱	۰/۲۳۷**	۰/۱۹۲*	-۰/۲۵۴**	۰/۲۶۷**	۰/۰۲۰	۰/۰۵۷	۰/۲۰۶**
فضیلت	۰/۴۰۷**	۰/۴۰۷**	۰/۲۳۷**	۱	۰/۶۱۲**	-۰/۰۳۰	۰/۲۵۷**	۰/۱۴۶	۰/۰۱۳	۰/۲۳۱**
احترام	۰/۳۹۱**	۰/۳۸۳**	۰/۱۹۲*	۰/۶۱۲**	۱	-۰/۰۱۵	۰/۲۳۷**	۰/۱۳۳	-۰/۰۱۲	۰/۲۵۶**
روان نژندی	-۰/۱۱۵	-۰/۰۶۴	-۰/۲۵۴**	-۰/۰۳۰	-۰/۰۱۵	۱	-۰/۵۹۲**	-۰/۱۳۶	۰/۲۰۶**	۰/۱۵۴*
برونگرایی	-۰/۰۵۱	۰/۱۰۸	۰/۲۶۷**	۰/۲۵۷**	۰/۲۳۷**	-۰/۵۹۲**	۱	۰/۰۱۵	۰/۱۵۴*	۰/۴۸۵**
انعطاف پذیری	۰/۱۲۰	۰/۳۰۶**	۰/۰۲۰	۰/۱۴۶	۰/۱۳۳	-۰/۱۳۶	۰/۰۱۵	۱	۰/۴۴۱**	۰/۷۶۶**
باوجدان بودن	۰/۳۶۹**	۰/۰۲۰	۰/۰۵۷	۰/۰۱۳	-۰/۰۱۲	۰/۲۰۶**	۰/۱۵۴*	۰/۴۴۱**	۱	۰/۳۸۷**
عملکرد شغلی	۰/۳۵۸**	۰/۲۴۵**	۰/۲۰۶**	۰/۲۳۱**	۰/۲۵۶**	۰/۱۵۴*	۰/۴۸۵**	۰/۷۶۶**	۰/۳۸۷**	۱

**در سطح خطای ۰/۰۱ درصد * در سطح خطای ۰/۰۵ درصد

ارایه شده در جدول ضرایب رگرسیونی مشاهده می گردد که معادله خط به دست آمده ۳۶/۹ درصد تغییرات واریانس را به درستی پیش بینی می نماید.

بحث

با توجه به یافته های پژوهش از بین پنج مؤلفه متغیر مستقل رفتار شهروندی سازمانی، یعنی نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، فضیلت شهروندی و احترام و تکریم، تنها دو مؤلفه نوع دوستی و احترام و تکریم با متغیر وابسته پژوهش یعنی عملکرد شغلی، رابطه معنادار دارند که هر دو از نوع مستقیم بوده و احترام و تکریم دارای ضریب همبستگی بالاتری نسبت به نوع دوستی می باشد.

مؤلفه های متغیر مستقل (رفتار شهروندی سازمانی) با مؤلفه های متغیر تعدیل گر (ویژگی های شخصیتی) دارای رابطه ذیل هستند: نوع دوستی با برونگرایی دارای رابطه معکوس بوده، با انعطاف پذیری و با وجدان بودن دارای رابطه مستقیم است و با روان نژندی و انعطاف پذیری

جدول ۷- تحلیل رگرسیون چندمتغیره برای متغیر وابسته و متغیر مستقل پژوهش

سطح معناداری	t	B	
۰/۰۰۰	۸/۳۷۲		عرض از مبدأ
۰/۰۰۰	۳/۶۷۲	۰/۲۶۲	نوع دوستی
۰/۰۰۲	۳/۱۲۲	۰/۲۲۶	وظیفه شناسی
۰/۰۰۰	۳/۹۹۱	۰/۲۶۴	جوانمردی
۰/۵۸۹	-۰/۵۴۱	-۰/۰۴۴	فضیلت شهروندی
۰/۰۴۸	۱/۹۸۸	۰/۱۶۱	احترام و تکریم
F=۱۹/۳۷۴		F	سطح معنی داری = ۰/۰۰۰
R = ۰/۶۰۷		R^2	= ۰/۳۶۹ (تعدیل یافته)

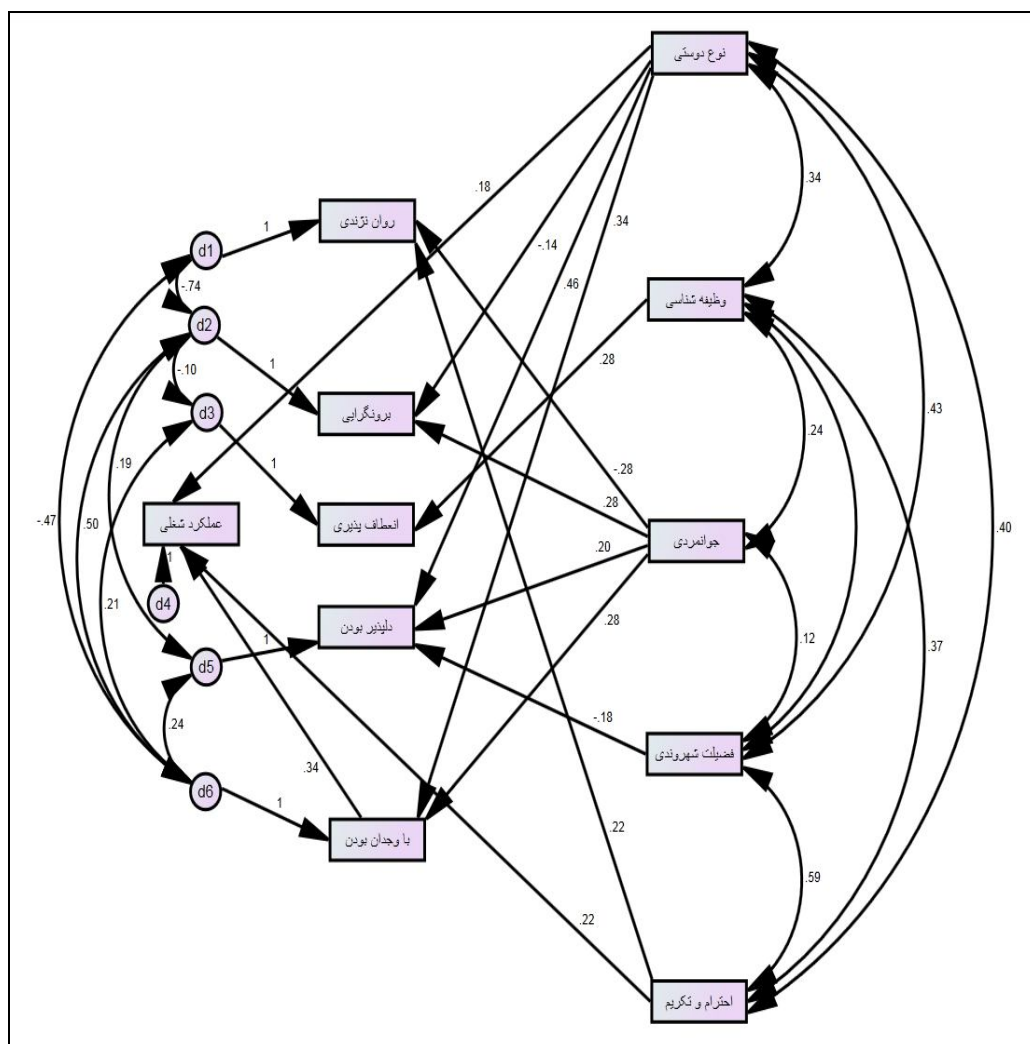
از آنجا که ضریب رگرسیون میزان تغییر یک متغیر بر اثر متغیر دیگر است در نتیجه بر اثر یک واحد تغییر در متغیر عملکرد شغلی، بیشترین تغییر را در مؤلفه جوانمردی، سپس در مؤلفه نوع دوستی، پس از آن در مؤلفه وظیفه شناسی و در آخر در مؤلفه احترام و تکریم خواهیم داشت. همچنین با توجه به ضریب تعیین

از بین تمامی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، بیشترین همبستگی متعلق به رابطه نوع دوستی و دلپذیر بودن می‌باشد و کم‌ترین متعلق به رابطه نوع دوستی با برونگرایی می‌باشد (نمودار ۱).

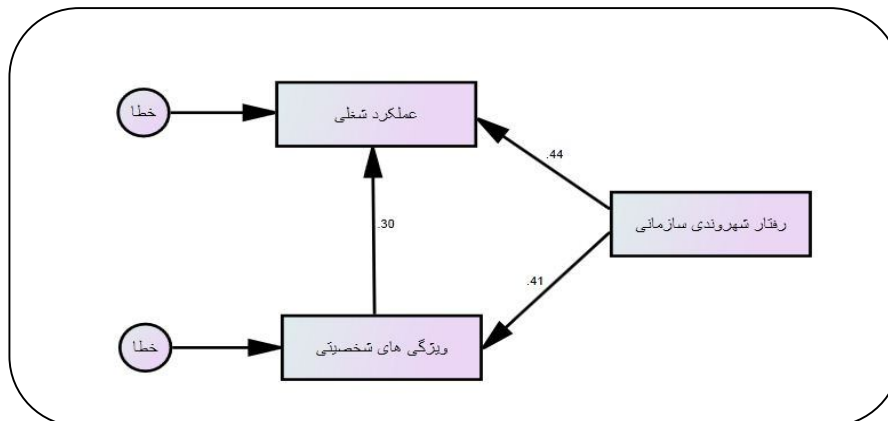
مطابق با یافته‌ها، فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان، با توجه به ضریب همبستگی (۰/۴۴۰) پذیرفته و با اطمینان (۰/۹۵) مورد تأیید قرار می‌گیرد.

به این معنی که هر قدر میزان رفتارهای فرانش در سازمان افزایش یابد، ارتقاء عملکرد شغلی را در پی خواهد داشت. مطالعات باتمن و ارگان (۱۹۸۳) نشان می‌دهد رفتارهای فرانش موجب افزایش ثبات عملکرد

رابطه معناداری ندارد. نوع دوستی بیشترین همبستگی را با دلپذیر بودن دارد. وظیفه‌شناسی تنها با انعطاف پذیری دارای رابطه بوده و نوع رابطه مستقیم می‌باشد. جوانمردی با روان‌نژندی دارای رابطه معکوس و با برونگرایی، دلپذیر بودن و با وجدان بودن دارای رابطه مستقیم بوده که بیشترین همبستگی را با برونگرایی و با وجدان بودن داراست. فضیلت شهروندی تنها با دلپذیر بودن دارای رابطه (از نوع معکوس) می‌باشد. احترام و تکریم نیز تنها با روان‌نژندی دارای رابطه از نوع مستقیم می‌باشد. از بین پنج مؤلفه متغیر ویژگی‌های شخصیتی، تنها مؤلفه با وجدان بودن با متغیر عملکرد شغلی دارای رابطه بوده که نوع رابطه نیز مستقیم می‌باشد.



نمودار ۱- مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین استاندارد



نمودار ۲- مدل معادلات ساختاری برای متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، ویژگی های شخصیتی و عملکرد شغلی

سازمان را افزایش می دهند. شکرشکن و همکاران (۱۳۸۰) طی پژوهشی، رابطه خشنودی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان برخی از کارخانه های اهواز مورد بررسی کردند. طبق فرضیه های تحقیق، خشنودی با رفتار شهروندی و عملکرد شغلی کارکنان کارخانه های اهواز رابطه مثبت دارد و رابطه خشنودی شغلی با رفتار شهروندی از رابطه آن با عملکرد شغلی قوی تر است. نتایج تحقیق نشان می دهند که بین خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی معنادار بالا و باثباتی وجود دارد. میرسپاسی و قبری ارباستان (۱۳۸۶)، در «بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان» به این نتیجه رسیدند که رفتار شهروندی سازمانی، اثر مثبت غیرمستقیم بر عملکرد شغلی کارکنان بر جای گذاشته و اثر مستقیم مثبت را بر شاخص های شخصیتی نشان می دهد. عربزاده (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «رابطه رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان درمانی علوم پزشکی فسا» اظهار می دارد که نتایج، رابطه معناداری بین مؤلفه های رفتار شهروندی و عملکرد کارکنان نشان داد. ساعتچی (۱۳۹۰) با بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت سهامی بیمه البرز شعبه مرکزی به دست آورده که بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و قوی

در سازمان ها می گردد. ویگودا (۲۰۰۱) در پژوهش خود به این نتیجه می رسد که در سازمان هایی که کارکنان آن ها رفتارهای شهروندی سازمانی زیادی دارند، عملکرد فردی و سازمانی بالا بوده و بنابراین اثربخشی سازمانی نیز بالا می باشد. کارم بایا (۲۰۰۴) نیز در مطالعه ای که انجام داد دریافت که رفتارهای شهروندی با عملکرد بالا ارتباط دارند. به این معنی که کارکنانی که در واحدهای سازمانی با عملکرد بالا کار می کنند از کارکنانی که در واحدهای با عملکرد پایین کار می کنند بیشتر به رفتارهای شهروندی پرداخته اند. باچراچ و همکاران (۲۰۰۶) نتیجه گرفتند که بین رفتار شهروندی سازمانی و ارزیابی های عملکرد ارتباط وجود دارد. به عبارت دیگر، رفتار شهروندی سازمانی، ارزیابی های مرتبط با عملکرد را در سازمان افزایش می دهد. آن ها نشان دادند که ارتباط بین کمک کردن و عملکرد گروهی بستگی به رفتار شهروندی در سازمان دارد. تودا (۲۰۱۰) در پژوهش خود در بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی به این نتیجه رسید که عملکرد شغلی تنها حاصل نسبت کمی خروجی بر مهارت به کار رفته نیست، بلکه رفتارهایی مانند رفتار شهروندی سازمانی نیز می تواند معیار دیگری برای عملکرد شغلی بهتر با توجه به بحث رضایت شغلی و رابطه آن با عملکرد باشد، این رفتارها از طریق تقویت بنیان های اجتماعی محیط کار اثربخشی

شهروندی سازمانی) و متغیر تعدیل گر (ویژگی های شخصیتی) رابطه معنادار و مستقیم وجود داشته و این رابطه دارای ضریب همبستگی ۰/۴۱۰ می باشد. همچنین بین متغیر تعدیل گر (ویژگی های شخصیتی) و متغیر وابسته (عملکرد شغلی) نیز رابطه معنادار و مستقیم وجود داشته و ضریب همبستگی آن ۰/۳۰۰ می باشد (نمودار ۲).

تشکر و قدر دانی

نویسندگان بر خود لازم می دانند که از همکاری و همدلی تمامی پرسنل محترم بیمارستان دکتر محمد کرمانشاهی که در انجام این پژوهش ما را یاری نمودند سپاسگزاری نمایند. همچنین از مساعدت های بی دریغ سرکار خانم شهرزاد رنجبر در خصوص توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها تشکر به عمل می آید.

وجود دارد که تمامی نتایج، با نتیجه این پژوهش هم راستا می باشند.

نتایج آزمون ها نشان دهنده تأثیر مؤلفه با وجدان بودن از متغیر ویژگی های شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان می باشد. در این راستا اهمیت صفاتی همچون منظم بودن، کارا بودن، قابلیت اعتماد و اتکا، خودنظم بخشی، پیشرفت مداری، منطقی و آرام بودن معلوم می شود و با تقویت این صفات می توان به افزایش عملکرد شغلی کارکنان در بیمارستان امیدوار بود.

نتیجه گیری

در مجموع بین متغیر مستقل پژوهش (رفتار شهروندی سازمانی) و متغیر تعدیلگر (ویژگی های شخصیتی) رابطه معنادار و مستقیم برقرار بوده و این رابطه دارای ضریب همبستگی ۰/۴۴۰ می باشد. بین متغیر مستقل (رفتار

References

1. Senobari M. [Organizational citizenship behavior (Persian)]. Police Human Development Magazine. 2009;16(5):49-61.
2. Organ DW. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. 2nd ed. Lexington, MA: Lexington Books. 1989;37-45.
3. Appelbaum S, Bartolomucci C. Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust. Management Decision. 2008;42(1):13-40.
4. Hudson R. Management citizenship behavior and its consequences. Work and Occupations. 2008; 29(1):46-96.
5. Zareie Matin H, Jandaghi G, Toreh N. [Understanding the causes of organizational citizenship behavior and its relationship Organizational performance (Persian)]. Magazine of Management Culture. 2006;12(4):31-63.
6. Bateman TS, Organ DW. Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. Academy of Management Journal. 1983; 26:595-7.
7. Karimi Y. [Theories of Personality (Persian)]. 2nd ed. Tehran: Arasbaran Pub. 2008; 72-9.
8. Fattahi M. [OCB: Expression, definition, causes, consequences and a former model (Persian)]. 2nd ed. Tehran: Publication of Tehran University. 2009;43-56.
9. Nasser R, Mohammad MS, Khairudin R, Halim F. Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Task Performance. The Social Sciences. 2011; 6(4):307-12.
10. Podsakoff PM, Mackenzie SB, Paine JB, Bacharach DG. Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. Journal of Management. 2008;26(1):513-63.
11. Premsagunnism N. Relationship of personal factors and organizational citizenship behavior. Journal of Education. 2009;30(12):177-99.
12. Khazaei K, Khalkhali A, Islami N. Relationship between organizational citizenship behavior and performance of school teachers in west of mazandaran province. World Applied Sciences Journal. 2011;13(2):324-30.
13. Nasiripour AA. [The relationship between organizational citizenship behavior and basic trauma life support in pre-hospital emergency services (Persian)]. Scientific Research and Essays. 2011; 6(20):4290-4.
14. Sohrabizadeh S, Bastani P, Ravangard R. [The impact of effective factors on OCB in Shiraz University of Medical Sciences (Persian)]. Journal of Hospital. 2010;9(2):75-83.