

کیفیت رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد پنج گانه آن در ماماهاى شاغل در استان لرستان در سال ۱۳۹۱

فاطمه رحیمی کیان^۱، گیتا خزایی*^۲، عباس مهران^۳، ابوالقاسم پوررضاء^۴

۱. مرکز تحقیقات مراقبتهای پرستاری و مامایی دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران
 ۲. گروه مامایی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
 ۳. گروه آمار زیستی دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
 ۴. گروه مدیریت خدمات بهداشتی دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
- * عهده دار مکاتبات: تهران. دانشکده پرستاری، مامایی، گروه مامایی

Email: g.kh57@yahoo.com

چکیده

زمینه: رفتار شهروندی سازمانی عبارتست از " رفتاری منحصر به فرد و اختیاری که به طور مستقیم یا به صراحت بوسیله سیستم پاداش رسمی سازمان شناسایی نمی شود و در مجموع عملکرد اثربخش سازمان را افزایش می دهد". مفهوم رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مرتبط با آن با وجود اهمیت زیاد، به ویژه در رشته مامایی، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. این مطالعه با هدف بررسی رفتار شهروندی سازمانی در ماماهاى استان لرستان انجام شد.

روش ها: این مطالعه از نوع مقطعی و توصیفی بوده که در بین ۴۰۰ مامای شاغل در بیمارستان ها و مراکز بهداشتی درمانی دولتی لرستان که با روش نمونه گیری خوشه ای چندمرحله ای انتخاب شده بودند، انجام گردید. از شرکت کنندگان خواسته شد که پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف که پنج بعد جوانمردی، رفتار مدنی، وظیفه شناسی، نوع دوستی و نزاکت را شامل می شد، تکمیل نمایند. جهت تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از نرم افزار SPSS 21 استفاده گردید.

یافته ها: یافته های پژوهش نشان داد که اکثر ماماهاى مورد مطالعه از رفتار شهروندی سازمانی کلی مطلوبی ۹۸/۷٪ برخوردار بودند. کیفیت ابعاد وظیفه شناسی و نزاکت مطلوب و کیفیت جوانمردی، رفتار مدنی و نوع دوستی نسبتاً مطلوب بود.

نتیجه گیری: این پژوهش سطوح بالای رفتار شهروندی سازمانی را در میان ماماها نشان داد. این نتایج می توانند جهت توسعه بیشتر استراتژی های مدیریت خدمات بهداشتی به منظور تقویت رفتار شهروندی سازمانی به کار گرفته شوند. پژوهشگران امیدوارند نتایج این مطالعه بتواند امکانات جدیدی را برای مطالعات بیشتر در زمینه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی (تعریف، عوامل مرتبط و پیامدها) فراهم آورد.

کلید واژه ها: رفتار شهروندی سازمانی، ماما، دانشگاه علوم پزشکی لرستان

مقدمه :

نهایتاً منظور از رفتارمدنی (آداب اجتماعی) ، تمایل به مشارکت و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان می باشد (۴،۵). فرد خود را با رویدادهای سازمانی هماهنگ ساخته و یا کارهایی را انجام می دهد که در حیطه وظایف او نیستند اما وجهه سازمان را ارتقا می دهند (۶).

رفتار شهروندی سازمانی موجب افزایش بهره وری کارکنان و گروه های کاری ، تشویق کار تیمی ، افزایش ارتباطات ، همکاری و کمک های غیرفردی ، کاهش نرخ اشتباهات ، مشارکت ، افزایش تعامل کارکنان در سازمان و به طور کلی فراهم سازی جو سازمانی مثبت خواهد شد. رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثر گذاری بر عوامل درونی سازمان از قبیل جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کاهش نیت ترک شغل، کاهش غیبت و کاهش رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تأثیر گذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی همچون رضایت مشتری ، کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان موجب کیفیت عالی تر در عملکرد کارکنان و سازمان خواهد شد (۷) . همه سازمان ها به منظور رقابت در محیط و نیز برای بقای خود به دنبال کیفیت ارائه خدمات هستند. سازمان های بهداشتی و درمانی نیز از این امر مستثنی نیستند . مطالعه رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مرتبط با آن به دلایل ذیل در سازمان های بهداشتی و درمانی بیش از سایر سازمان ها حائز اهمیت می باشد:

(۱) با توجه به این که بیمارستان ها و مراکز بهداشتی درمانی همواره با تغییرات گوناگونی روبرو هستند، اگر نتوانند خود را با این تغییرات تطبیق دهند بهره وری آنها کاهش خواهد یافت . تقویت رفتار شهروندی سازمانی ، قدرت تطبیق

مطالعه رفتار افراد در محیط های کاری از دیر باز مورد توجه اندیشمندان بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی در سال های نخست دهه ۱۹۶۰ این امر جدیت بیشتری یافته است . بحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده است ، رفتار شهروندی سازمانی^۱ نام دارد (۱). یکی از تعاریف اولیه که مورد قبول بسیاری از محققان قرار گرفته است، توسط اورگان (۱۹۸۸) مطرح شده است وی می گوید : رفتار شهروندی سازمانی ، رفتاری منحصربه فرد ، اختیاری و فرا وظیفه ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به طور مستقیم یا غیرمستقیم بوسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازماندهی نمی شود (۱،۲،۳). پنج بعد رایج این رفتار عبارتند از : نوع دوستی که کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف است. مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد و یا کم مهارت یا کسانی که مشکلات کاری دارند، کمک می کنند. وجدان که به رفتارهای اختیاری گفته می شود که از حداقل الزامات نقش فراتر می رود. مثل فردی که بیشتر از حالت معمول سر کار می ماند و یا کارمندی که وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی کند یا جز در موارد ضروری ، کار خود را تعطیل نمی کند . ادب و ملاحظه (نزاکت) نیز به تلاش کارکنان و رفتار مؤدبانه آنها برای جلوگیری از تنش ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران گفته می شود . راد مردی و گندشت که به معنی تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده ال سازمان بدون شکایت و غرغر کردن و عیب جویی از سازمان می باشد .

¹ - organizational citizenship behavior

تناسب نداشتن وظایف محوله با تخصص حرفه ای و دور بودن حرفه از جایگاه واقعی خود در جامعه و ... همگی از مواردی هستند که ممکن است بتوانند نحوه عملکرد ماماها را تحت تأثیر قرار دهند .

با توجه به تأثیر ساختار فرهنگی بر اخلاق کاری ، بررسی کیفیت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مرتبط با آن ، در فرهنگ اسلامی ایران دارای اهمیتی ویژه می باشد . گر چه در حوزه خدمات درمانی و بیمارستانی، تحقیقاتی در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی انجام شده، اما محققان به طور مشخص در رابطه با کیفیت این رفتار در رشته مامایی در داخل یا خارج از ایران با هیچ تحقیقی مواجه نشدند. کیفیت رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن از جهت متغیرهای پژوهش مورد بررسی قرار گرفت تا شاید نتایج چنین مطالعاتی بتواند مسئولین ذیربط را در جهت مشخص نمودن ضعف ها و نارسایی ها و نیز شناخت و تقویت نقاط قوت موجود در سازمان های بهداشتی و درمانی ، یاری دهد تا بستر لازم برای تصمیمات مناسب جهت بهینه سازی خدمات فراهم گردد . لذا پژوهش حاضر به منظور بررسی کیفیت رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد پنج گانه آن در ماماها ی شاغل در استان لرستان در سال ۱۳۹۱ انجام شد.

مواد و روش ها :

این پژوهش مقطعی واز نوع توصیفی می باشد. جامعه پژوهش را ماماها ی شاغل در استان لرستان تشکیل می دادند در این پژوهش ، با هدف اینکه صرفاً ماماها یی را که در ارتباط مستقیم با مددجویان می باشند، وارد پژوهش گردند ، ماماها ی شاغل در حوزه های ستادی دانشگاه و شبکه های بهداشت و اعضای هیأت علمی دانشکده ها به مطالعه وارد

و توان به روز رسانی را در این سازمان ها افزایش خواهد داد (۸).

۲) به علت محدود بودن منابع مالی از یک سو و بالا بودن هزینه خدمات بهداشتی و درمانی از سوی دیگر، به نظر می رسد این سازمان ها تنها در صورتی می توانند موفق به تأمین منابع و هزینه ها شوند که پرسنل آنها بیشترین کارایی را داشته باشند، تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی افراد را جهت استفاده بهینه از منابع و صرفه جویی در هزینه ها تشویق می نماید(۹،۸).

۳) به دلیل این که کیفیت ارائه خدمات، مهمترین دغدغه سیستم های مراقبت از سلامت است ، توجه به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی به علت تأثیر مهم آن بر توسعه روابط مثبت میان کارکنان با یکدیگر و کارکنان با مسئولین و به تبع آن بر کیفیت ارائه خدمات ، ضروری به نظر می رسد (۸).

۴) مشتری عمده این سازمان ها بیمار است که بیش از هر فرد دیگری به رعایت ارزشهای اخلاقی نیاز دارد . سازمان بهداشت جهانی نیز بر رویکرد مبتنی بر فرهنگی نمودن مباحث اخلاقی در سلامت ، تأکید نموده است (۱۰) . ماماها از اعضای مهم تیم ارائه دهنده خدمات بهداشتی هستند که مراقبت های اولیه را به طور جامع ، مداوم و در دسترس، فراهم می آورند . مامایی از جمله مشاغل است که به دلیل سختی، از زمان شروع به تحصیل تا زمان باز نشستگی فراز و نشیب های متعددی دارد ؛ انجام مراقبت به طور همزمان از دو نفر (مادر و جنین یا نوزاد) در قالب "یک" مددجو، عدم رعایت شرح وظایف، نوبت کاری های طولانی، اضافه کاری های خواسته و ناخواسته ، بیش از یک نوبت کاری، مسائل ناشی از کمبود ماما ،

پژوهش ما نیز اعتبار پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار آن برای رفتار شهروندی سازمانی کلی برابر با $0/932$ ، برای بعد جوانمردی $0/761$ ، بعد وظیفه شناسی $0/820$ ، بعد وجدان $0/733$ ، بعد نزاکت $0/881$ و بعد رفتار مدنی $0/705$ به دست آمد.

با توجه به اینکه تعداد سؤالات پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف، ۲۲ سؤال بود و در آن از مقیاس ۵ قسمتی لیکرت (کاملاً مخالف، مخالف، نه موافق نه مخالف، موافق و کاملاً موافق) استفاده گردید، امتیازات در محدوده حداقل ۲۲ تا حداکثر ۱۱۰ قرار داشتند. نحوه امتیاز دهی به این صورت تعیین گردید که نمره بین ۲۲ - ۴۳ در گروه رفتار شهروندی سازمانی نامطلوب، ۴۴ - ۶۵ نسبتاً نامطلوب، ۶۶ - ۸۷ نسبتاً مطلوب و ۸۸ - ۱۱۰ به صورت رفتار شهروندی سازمانی مطلوب قرارگیرد. سطح بندی کیفیت هر کدام از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی نیز با توجه به تعداد سؤالات به همین ترتیب صورت گرفت. تجزیه و تحلیل داده ها توسط نرم افزار SPSS21 انجام شد.

یافته ها :

از جمع ۴۰۰ پرسشنامه توزیع شده، ۳۹۱ عدد توسط واحدهای پژوهش تکمیل شده و جمع آوری گردید که از این تعداد ۳۸۴ عدد قابل بررسی بود. بررسی داده های بدست آمده نشان داد که اکثر واحدهای پژوهش بین ۲۰ تا ۳۰ سال سن داشتند. ۶۰٪ نمونه ها متأهل بوده و اکثریت آنها (۶۲٪) دارای مدرک کارشناسی مامایی بودند. در هنگام انجام مطالعه ۴۵٪ واحدهای پژوهش به صورت قراردادی و ۲۷/۴٪ پیمانی و ۲۷/۶٪ به صورت رسمی در مراکز

نگردیدند. تعداد نمونه مورد نیاز در این مطالعه با ضریب اطمینان ۹۵٪ و دقت برآورد ۵٪ برابر با ۳۸۴ نفر محاسبه شد که با احتساب احتمال ریزش ۴۰۰ نفر در مطالعه شرکت داده شدند. روش نمونه گیری به صورت خوشه ای چند مرحله ای بود. هر خوشه را ماماهاای شاغل در یک شهرستان از استان لرستان به خود اختصاص داده، سپس به طور تصادفی در هر شهرستان چند مرکز بهداشتی درمانی و بیمارستان انتخاب گردید و در هر مرکز متناسب با تعداد ماماهاای شاغل و در نظر گرفتن معیارهای ورود به مطالعه نمونه های لازم انتخاب شدند. جمع آوری داده ها از ۱۳۹۱/۱۰/۱۵ لغایت ۱۳۹۲/۳/۱۵ انجام شد. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی پادساکوف بود که توسط واحدهای پژوهش به صورت خود گزارش دهی تکمیل شد. معیارهای ورود به مطالعه شامل دارا بودن مدرک کاردانی یا کارشناسی یا کارشناسی ارشد مامایی، شاغل بودن در کار مامایی در یکی از مراکز بهداشتی درمانی یا بیمارستانهای دولتی دانشگاه علوم پزشکی استان لرستان به صورت رسمی یا قراردادی یا پیمانی و داشتن حداقل یک سال سابقه کار مامایی بود. معیار خروج از مطالعه نیز عدم تکمیل حداقل ۲۰٪ از پرسشنامه بود. پرسشنامه دارای ۲۲ سؤال بود: ۶ سؤال مربوط به نوع دوستی، ۵ سؤال مربوط به وظیفه شناسی، ۴ سؤال مرتبط به جوانمردی، ۳ سؤال مربوط به نزاکت و ۴ سؤال مربوط به رفتار مدنی. روایی و پایایی این پرسشنامه در تحقیقی توسط سعید سعیدی نژاد با عنوان "بررسی رفتارهای شهروندی و ضد شهروندی در کارکنان جهاد دانشگاهی در سال ۱۳۸۶"، مورد سنجش قرار گرفته است. مقدار ضریب آلفای کرونباخ ۷۸٪ بوده که مؤید پایایی پرسشنامه بوده است. در

حاکمی از آن بود که اکثر ماماهاى شرکت کننده در پژوهش (۷۶/۲٪)، رشته مامایی را با علاقه انتخاب نموده بودند. با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف مشخص گردید که متغیرهای پژوهش از توزیع نرمال برخوردار هستند.

بهداشتی درمانی و بیمارستان های دولتی استان لرستان مشغول به کار بوده و اکثر آنها در مراکز بهداشتی درمانی شهری و به صورت صبحکار ثابت خدمت می نمودند. همچنین یافته ها نشان داد که ۵۵٪ واحدهای پژوهش بدون فرزند بوده و ۷۵٪ بین ۱۰ - ۱ سال سابقه کار داشتند. نتایج

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی (درصد) کیفیت رفتار شهروندی سازمانی، و ابعاد آن در ماماهاى شاغل در استان لرستان

در سال ۱۳۹۱

کیفیت	نامطلوب	نسبتاً نامطلوب	نسبتاً مطلوب	مطلوب	جمع	حداقل امتیاز	حداکثر امتیاز	میانگین	انحراف معیار	بعد
وظیفه شناسی	۰	۱۱	۹۴	۲۷۹	۳۸۴	۵	۲۵	۲۲/۰۴	۲/۶۰۳	
		(۲/۹)	(۰/۲۴/۴)	(۰/۷۲/۷)	(۰/۱۰۰)					
نزاکت	۰	۸	۷۶	۳۰۰	۳۸۴	۳	۱۵	۱۳/۵۳	۱/۴۸۷	
		(۲/۱)	(۰/۱۹/۸)	(۰/۷۸/۱)	(۰/۱۰۰)					
نوع دوستی	۳	۴۵	۲۰۲	۱۳۴	۳۸۴	۶	۳۰	۲۲/۸۳	۳/۷۹۳	
	(۰/۸)	(۱۱/۷)	(۰/۵۲/۶)	(۰/۳۴/۹)	(۰/۱۰۰)					
جوانمردی	۴	۴۹	۲۴۷	۸۴	۳۸۴	۴	۲۰	۱۴/۷۳	۲/۲۷۸	
	(۱)	(۱۲/۸)	(۰/۶۴/۳)	(۰/۲۱/۹)	(۰/۱۰۰)					
رفتارمدنی	۸	۵۴	۲۱۹	۱۰۳	۳۸۴	۴	۲۰	۱۴/۹۳	۲/۶۳۱	
	(۲/۱)	(۱۴/۱)	(۰/۵۷)	(۰/۲۶/۸)	(۰/۱۰۰)					
رفتار شهروندی	۰	۵	۱۹۲	۱۸۷	۳۸۴	۲۲	۱۱۰	۸۸/۰۶	۸/۴۰۲	
سازمانی کلی		(۱/۳)	(۵۰)	(۰/۴۸/۷)	(۰/۱۰۰)					

داشتند و میانگین نمره به دست آمده بیانگر سطح نسبتاً مطلوب این ابعاد بود. نمره رفتار شهروندی کلی واحدهای پژوهش نشان داد که کیفیت رفتار شهروندی سازمانی به طور کلی در ماماهاى استان لرستان در حد مطلوب می باشد.

همان گونه که در جدول نشان داده شده است، با توجه به محدوده حداقل و حداکثر امتیاز، میانگین نمره بدست آمده در بعد وظیفه شناسی بسیار بالاتر از حد وسط قرار داشته و در گروه مطلوب قرار گرفت. کیفیت بعد نزاکت نیز در سطح مطلوب قرار داشت. ولی کیفیت ابعاد جوانمردی، نوع دوستی و رفتار مدنی اندکی بالاتر از حد متوسط قرار

بحث :

رفتارهای فرائقشی و خودجوش کمتر از ساختار ارگانیک است (۱۵).

یافته ها نشان داد که بعد نوع دوستی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد که با نتایج تحقیق کیم (۲۰۰۶) هم خوانی دارد. کیم در تحقیق خود تحت عنوان "ارزیابی انگیزش بخش خدمات عمومی کشور کره و رفتار شهروندی سازمانی" بیان می دارد که نوع دوستی بیش از حد متوسط بوده و با رضایت شغلی، تعهد عاطفی رابطه مستقیم و معنی دار دارد (۱۶). در مطالعه هویدا در کارکنان دانشگاه اصفهان مؤلفه نوع دوستی کمتر از حد متوسط بوده است که از این نظر با تحقیق اخیر هم خوانی ندارد. این تفاوت ممکن است به علت تفاوت در محیط پژوهش و نوع مشاغل باشد (۱۷). نتیجه بررسی بعد وظیفه شناسی (وجدان)، نشان داد که این بعد در وضعیت مطلوب قرار دارد. پژوهش اینتار پراسونگ و خالصی (۱۳۸۸) حاکی از مطلوب بودن این بعد از رفتار شهروندی سازمانی بود (۱۱، ۱۸). آلن فکتیو (۲۰۰۴) نیز با تحقیق خود تحت عنوان "مصاحبه ساختارمند جهت اعتبار یابی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی"، بعد وظیفه شناسی را بیش از حد متوسط ارزیابی کرد (۱۹). کیفیت مطلوب این بعد در کارکنان مورد مطالعه نشان می دهد که قوانین و مقررات مورد احترام بوده و وظایف به نحو مطلوبی ایفا می گردند. این افراد حل مشکلات سازمان تلاش نموده و تمایل کمتری برای شانه خالی کردن از وظایف سازمانی از خود نشان می دهند.

نتایج به دست آمده در خصوص بعد جوانمردی بیانگر وضعیت نسبتاً مطلوب این بعد از رفتار شهروندی سازمانی بود که در راستای نتایج مطالعه در گاهی (۱۳۹۱) و هویدا

نتایج پژوهش نشان داد که کیفیت رفتار شهروندی سازمانی کلی در ماماهاستان لرستان در سال ۹۱ در حد مطلوب بوده است. در مطالعه اینتارپراسونگ و همکاران (۲۰۱۲) در کارکنان یک بیمارستان دانشگاهی در تایلند، میانگین رفتار شهروندی سازمانی در سطح مطلوب قرار داشت (۱۱). تحقیق طبرسا و همکاران (۱۳۸۹) درباره پرستاران یک بیمارستان نظامی تهران و نیز مطالعه درگاهی و سهرابی زاده بیانگر آن بود که رفتار شهروندی سازمانی در حد مطلوب بوده است که از این جهت با یافته های این پژوهش همسو می باشند (۱۲، ۱۳، ۱۴). این امر می تواند نشان دهنده این باشد که کادر پزشکی همواره اصول اخلاقی را رعایت نموده و به تعهدات اخلاقی، پایبند می باشند. روبل در پژوهش خود دریافت که کیفیاتی چون مهربانی، با ملاحظه بودن، فهیم بودن، ایثارگری، برای دیگران مفید بودن و کمک کردن به سایرین، در میان زنان بیش از مردان رایج است. جورج و همکاران نیز در مطالعات خود دریافتند که زنان وقت بیشتری نسبت به مردان صرف کمک کردن و یاری رساندن به سایرین می نمایند (۴). با توجه به اینکه تمام واحدهای این پژوهش را زنان تشکیل داده اند مطلوب بودن سطح رفتار شهروندی سازمانی در آنان دور از انتظار نمی باشد. از سوی دیگر محیط پژوهش اخیر یک محیط طبیعی و ارگانیک بوده که ممکن است در فراهم آوردن زمینه برای انجام رفتار شهروندی سازمانی در سطح مطلوب، مؤثر بوده باشد. زیرا یکی از عواملی که می تواند در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر باشد، ساختار سازمانی است. در یک ساختار صلب و مکانیکی طبیعتاً امکان بروز

مطلوبی قرار داشته است (۱۳). در حالی که در مطالعه خالصی (۱۳۸۸) یافته ها حاکی از آن بود که در کارکنان مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران، رفتار مدنی پائینتر از حد مطلوب می باشد (۱۸). یافته های مطالعه وی در بعد رفتار مدنی با نتایج پژوهش اخیر همخوانی ندارد که ممکن است به تفاوت در جامعه پژوهش مربوط باشد. دلیل اینکه بعد رفتار مدنی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در ماماها ای استان لرستان اندکی کمتر از سطح مطلوب گزارش شده است نیز ممکن است ناشی از نحوه مدیریت سازمان باشد. بدین ترتیب سطح بعد مذکور باز هم در محدوده بالاتر از حد متوسط (نسبتاً مطلوب) قرار داشته و مشکلات سازمان نتوانسته رفتار مدنی را به حد نامطلوب برساند. کیفیت نسبتاً مطلوب بعد آداب اجتماعی در واحدهای پژوهش، نشان دهنده این است که آنان به مشارکت مسئولانه در امور سازمان اهمیت می دهند و از طریق ارائه پیشنهادات سازنده و سعی در انتقال اخبار مثبت از درون سازمان به بیرون آن و حفظ شهرت سازمان، در جهت افزایش کیفیت خدمات و بهره وری سازمان تلاش می نمایند.

نتیجه گیری :

یافته های پژوهش نشان داد که کیفیت ابعاد نزاکت و وظیفه شناسی در ماماها مطلوب و کیفیت ابعاد جوانمردی، نوع دوستی و رفتار مدنی در حد نسبتاً مطلوب می باشد. پژوهشگران امیدوارند نتایج این پژوهش بتواند به عنوان اطلاعات زمینه ای در مطالعات آینده نظیر پژوهش در زمینه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی (جهت مفهوم سازی جدید از آن در در کشورهای اسلامی و در مشاغل

(۱۳۸۹) می باشد (۱۳،۱۷). ولی با نتایج مطالعه سعیدی نژاد هم خوانی ندارد؛ سعیدی نژاد نیز در نتایج پژوهش خود عنوان می دارد که در سازمان مورد مطالعه نوع دوستی، وجدان و رفتار مدنی در حد مطلوبی وجود دارد ولی رادمردی و گذشت در حد مناسبی دیده نمی شود (۲۰). این تفاوت ممکن است ناشی از تفاوت در جامعه پژوهش و یا روش کار باشد در پژوهش سعیدی نژاد پرسشنامه توسط سرپرستان واحدهای پژوهش تکمیل گردیده است در حالیکه در مطالعه اخیر پرسشنامه با روش خود گزارش دهی تکمیل شد که این امر به احتمال زیاد تأثیر زیادی در نتایج حاصله داشته است.

در رابطه با کیفیت بعد نزاکت، نتایج بیانگر سطح مطلوب این بعد از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در واحدهای پژوهش بود. این یافته ها با پژوهش سعیدی نژاد و ایتنار پراسونگ هم خوانی دارد (۱۱،۲۰) کیفیت مطلوب بعد نزاکت نشان می دهد که کارکنان مورد پژوهش همواره به این امر می اندیشند که چگونه اقدامات آنان بر دیگران تأثیر می گذارد. این افراد دارای رفتارهایی مؤدبانه هستند تا بتوانند از ایجاد مسأله و مشکل در محل کار جلوگیری کرده، به حقوق کارکنان احترام گذاشته و از ایجاد مشکل برای همکاران اجتناب می نمایند و همواره پیش از اقدام به انجام امور با دیگران مشورت می کنند.

نتایج به دست آمده حاکی از آن بود که بعد رفتار مدنی (یا آداب اجتماعی) در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد. پژوهش سعیدی نژاد و هویدا نیز از این نظر با پژوهش اخیر همسو می باشند (۲۰،۱۷). نتایج پژوهش درگاهی (۱۳۹۱) با عنوان "رفتار شهروندی سازمانی در پرستاران ایران" نشان داد که در ۸۱/۵٪ واحد های پژوهش بعد رفتار مدنی در سطح

۲۲۰۵۰ - ۹۹ - ۰۱ - ۹۲ می باشد که با حمایت مرکز تحقیقات مراقبت های پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران اجرا شده است. بدینوسیله از دانشگاه علوم پزشکی تهران به دلیل تأمین اعتبار این تحقیق و دانشگاه علوم پزشکی لرستان به دلیل همکاری صمیمانه تقدیر و تشکر بعمل می آید.

بالینی به ویژه مامایی، عوامل مرتبط با آن، و پیامدهای آن (مورد استفاده قرار گیرد).

تشکر و قدر دانی :

این مطالعه بخشی از نتایج طرح تحقیقاتی مصوب دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۹۲ به کد

References:

- 1- Zhang D. Organizational Citizenship Behavior PSYCH 761 White Paper (OCB)2011, [4629332].
- 2- Podsakoff PM, Mackenzie SB, Beth Pain J, Bacharach DG. Empirical literature and suggestions for future research. Journal of Management 2000; 26(3): 513-26.
- 3- Organ D W. Personality and organizational citizenship behavior. Journal of Management 1994; 20(9): 465-78.
- 4- Sobhani nejad M. Uzbashi A. Shatery K, Organization Citizenship Behavior. First ed .Tehran :Yastorun 2010: 112-115[Persian].
- 5- Fattahi, M. The studey of spiritual effects of work environment on organizational citizen behavior and its relationship with service quality and customer loyalty. MSc Dissertation in State Management. Management Faculty, Tehran University (2005): 26-31[Persian].
- 6- Sohrabi Zadeh S. Bastani P. Ravangard R. The impact of effective factors on organizational citizenship behavior in Shiraz University of Medical Sciences` (SUMS) staff in 2010. Spring, Summer . 2010. Number 1,2 . Volume 9 , 34 : 75 - 82[Persian].
- 7- Castro, C. B. Armario, E. M. and Ruiz, D. M. (2004), "The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty", International Journal of Service Industry Management, 15, (1): 27-37.
- 8- Chu I.Lee M Hsu H., Chen I., Clarification of the Antecedents of Hospital Nurse Organizational Citizenship Behavior _ An Example From a Taiwan Regional Hospital Journal of Nursing Research 2005;13(4):312-313.
- 9- Akbari F.A. Hosseini M. Arab M. Chouzoukli N. Study of Effective Factors on Inpatient Satisfaction In Hospitals of Tehran University of Medical Sciences Journal of School of Public Health And Institute of Public Health Research; FALL 2006; 4(3);25-35[Persian].
- 10- Farajkhoda T. Latifnejad Roudsari R. Abbasi M. need to design codes of ethics for productive health care providers. Quarterly Journal of Medical Ethics Vol 6, No 22 (2012) : 35 - 52[Persian].
- 11- Intaraprasong B. Dityen W. Krugkrunjit P. Subhadrabandhu T. Job Satisfaction and organizational citizenship Behavior of Personnel at one University Hospital in Thailand J Med Assoc Thai, 2012; 95(6):25-29.

- 12- Tabarsa Gh. Hadizade A. Keshtegar A. Presenting a model for explaining effective factors on Organization Citizenship Behavior . Journal of Public Administration Perspective- JPAP, No.2, spring 2010: 101 - 114[Persian].
- 13- Dargahi H. Alirezaie S. Shaham G .organizational citizenship behavior among Iranian nurses. Iranian J Publ Health, Vol. 41, No.5, May 2012; 85-90
- 14- Tabarsa Gh. Esmaeili Givi M. Esmaeili Givi H. Effective factors on organizational citizenship behavior in a military hospital, Iranian Journal of Military Medicine 2010 ; 12(2): 93-99[Persian] .
- 15- Gholipour A. organization behavior (Individual Behavior). 2nd ed; Tehran : Samt, 2009: 373-375[Persian].
- 16- Kim, S. «Public Service motivation and organizational citizenship behavior in Korea», International journal of Manpower 2006 ; 27(8):722-14.
- 17- Hoveida R. Naderi N., A study on isfahan university employees OCB. Journal of Executive Management 2009; 33(1): 103[Persian].
- 18- Khalesi N. Ghaderi A. Khoshgam M . Borhani Nejad V.R ,Toroski M. The relationship between organizational citizenship Behavior and staffs empowerment in health centers of Tehran university of medical sciences. Health Management 2010;13(42): 75-81[Persian].
- 19- Allen TD, Facticeau JD, Facticeau CL. Structured interviewing for OCB: Construct validity, faking, and the effects of question type. Human Performance 2004; 17(1): 91- 24
- 20- Saidinejad S. Organization Citizenship Behavior Anti-Citizenship Behavior & in Jahhad. [M.A Thesis]. Tehran: University of Tehran; 2007[Persian].

Five Organizational Citizenship Behavior dimensions in midwives of Lorestan University of Medical sciences in 2012

Fateme Rahimikian¹, Gita Khazae^{2*}, Abas Mehran³, Abolghasem Poor Reza⁴

1. Nursing and midwifery care research center School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences. Tehran, Iran.

2. School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Kermanshah University of Medical Sciences

3. Department of Biostatistics, Tehran University of Medical Science. Tehran, Iran

4. Department of Public Health and Management, School of Health, Tehran University of Medical Sciences. Tehran, Iran.

* **Corresponding author:** Department of Midwifery, School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran. E-mail: g.kh57@yhoo.com

Abstract

Background: Organizational Citizenship Behavior (OCB) is defined as “individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and that in the aggregate promotes the effective functioning of the organization.” The concept of organizational citizenship behavior, despite the highly importance especially in the midwifery, has received a little attention in the literature. This research was aimed to study OCB among midwives in Lorestan province.

Methods: This cross-sectional, descriptive study was conducted among 384 midwives working in state hospitals and health centers in Lorestan recruited by a multi stage cluster sampling. The respondents were asked to complete Podsak off organizational citizenship behavior questionnaire which encompasses five dimensions of OCB including sportsmanship, civil virtue, conscientiousness, altruism and courtesy. The data obtained was analyzed by using SPSS₂₁ software.

Results: The results of this research showed that most of the respondents had desirable total Organizational Citizenship Behavior. The quality of dimensions of conscientiousness and courtesy were desirable while the quality of sportsmanship, civil virtue and altruism were relatively desirable.

Conclusion: This research demonstrates the existence of high level of OCB among the midwives. The results can be used for further development of health management strategies for enhancement of OCB. Researchers hope that the results of this study provide new possibilities for future studies to assess work ethic and organizational citizenship behavior (definition, related factors and outcomes).

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Midwife, Lorestan University of Medical Sciences