

Survey of the Relationship Between Demographic Characteristics and Organizational Citizenship Behavior in Nurses in Hamadan Educational Centers

Amir Sadeghi^{1,2}, Mehrdad Maleki Jamasbi^{3*}, Hiva Azami⁴,
Manoochehr Karami⁵, Zahra Marziyeh Hassanian⁶

1. Associated Professor, Department of Nursing, Mother and Child Care Research Center, Faculty of Nursing and Midwifery
2. Department of Nursing, Chronic Disease Research Center (Home Care), Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran
3. Instructor, Department of Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran
4. Instructor, Department of Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran
5. Associate Professor, Department of Epidemiology, Faculty of Public Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran
6. Assistant Professor, Department of Nursing, School of Nursing and Midwifery, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

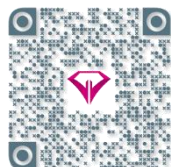
Article Info

Received: 2019/01/28;
Accepted: 2019/06/03;
Published Online: 2019/08/28

doi [10.30699/sjnmf.27.5.326](https://doi.org/10.30699/sjnmf.27.5.326)

Original Article

Use your device to scan
and read the article online



ABSTRACT

Introduction: Nurses are the most effective pillars of the hospital to improve the quality of services. Their organizational citizenship behaviors are an important factor for improving patient's nursing care. Organizational Citizenship Behaviors (OCB) can prevent additional system costs. The present study was an attempt to determine the relationship between demographic characteristics and OCB of nurses in Hamadan educational centers.

Methods: This descriptive-analytic correlational study was conducted in 2016-17. The sample was 200 nurses selected from five educational centers by stratified random sampling method. Data gathering tool were Demographic Information and Organizational Citizenship Behavior of Podsakoff Questionnaires. Data were analyzed by SPSS 21 and using descriptive and analytical statistics (T-test, ANOVA and Pearson correlation coefficient).

Results: The results showed that a relatively favorable level of nurses' OCB. There were statistically significant relationship between OCB of nurses with age and work experience respectively ($r = 0/20$ and $P < 0/005$) and ($P < 0/029$ and $r = 0/16$). Mean score of Courtesy was 4.03 ± 0.5 , Conscientiousness 4.0 ± 0.5 , Magnanimity 3.83 ± 0.4 , Civic Virtue 3.33 ± 3.8 , Altruism 3.83 ± 0.4 and the mean score of OCB was 3.8 ± 0.3 .

Conclusion: Organizational citizenship behavior of nurses increases with increasing their age and work experience. Therefore, to take advantage of the OCB in hospitals, intensive attention should be paid to training younger nurses and supporting them.

Keywords: Demography, Organizational citizenship behavior, Nurses, Education department

Corresponding Information:

Mehrdad Maleki Jamasbi, Department of Nursing, Faculty of Nursing and Midwifery, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran. E-mail: mehrdad.maleki69@gmail.com

Copyright © 2019, This is an original open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-noncommercial 4.0 International License which permits copy and redistribution of the material just in noncommercial usages with proper citation.

How to Cite This Article:

Sadeghi A, Maleki Jamasbi M, Azami H, Karami M, Marziyeh Hassanian Z. Survey of the Relationship Between Demographic Characteristics and Organizational Citizenship Behavior in Nurses in Hamadan Educational Centers. Avicenna J Nurs Midwifery care. 2019; 27 (5) :326-334

بررسی رابطه ویژگی‌های دموگرافیک با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مراکز آموزشی درمانی همدان

امیر صادقی^۱، مهرداد ملکی جاماسبی^{۲*}، هیوا اعظمی^۳، منوچهر کرمی^۴، زهرا مرضیه حسینیان^۵

۱. دانشیار، مرکز تحقیقات مادر و کودک، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران
۲. مربی، گروه مدیریت پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران
۳. مربی، گروه داخلی - جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران
۴. دانشیار، گروه اپیدمیولوژی، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران
۵. استادیار، مرکز تحقیقات مادر و کودک، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

چکیده	اطلاعات مقاله
<p>مقدمه: پرستاران مؤثرترین ارکان بیمارستان در ارتقای خدمات باکیفیت هستند و رفتارهای شهروندی سازمانی آنها، عاملی مهم جهت افزایش مراقبت‌های پرستاری محسوب می‌شود. انجام رفتارهای شهروندی سازمانی از افزایش هزینه‌های اضافی جلوگیری کند. مطالعه حاضر تلاشی در جهت تعیین رابطه ویژگی‌های دموگرافیک با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مراکز آموزشی و درمانی همدان بود.</p> <p>روش کار: این مطالعه توصیفی تحلیلی از نوع همبستگی در سال ۱۳۹۵ انجام گرفت. نمونه پژوهش ۲۰۰ پرستار بود که از پنج مرکز آموزشی درمانی، با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (نسبتی) انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه‌های اطلاعات دموگرافیک و رفتار شهروندی سازمانی (OCB) پادساکف بود. داده‌ها با نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۱ و از طریق آزمون‌های آماری توصیفی و تحلیلی (تی‌تست، آنوا و ضریب همبستگی پیرسون) تحلیل شدند.</p> <p>یافته‌ها: نتایج بیانگر سطح نسبتاً مطلوب رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بود و رفتار شهروندی سازمانی با سن ($r=0/2$ و $P<0/005$) و سابقه کار ($r=0/16$ و $P<0/029$) دارای ارتباط معناداری بود. میانگین نمره بعد نزاکت $0/5 \pm 4/03$، و وظیفه‌شناسی $0/5 \pm 4/3$، جوان‌مردی $0/4 \pm 3/83$، فضیلت مدنی $0/3 \pm 3/33$ و نوع دوستی $0/4 \pm 3/83$ بوده و در کل میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی $0/3 \pm 3/8$ بود.</p> <p>نتیجه‌گیری: رفتار شهروندی سازمانی پرستاران با افزایش سن و سابقه کاری آنها افزایش می‌یابد. بنابراین برای بهره‌گیری از مزایای رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌ها، باید توجه ویژه‌ای به آموزش و حمایت از نیروهای جوان‌تر معطوف شود.</p> <p>کلیدواژه‌ها: ویژگی‌های دموگرافیک، رفتار شهروندی سازمانی، پرستار، مرکز آموزشی درمانی</p>	<p>تاریخ وصول: ۱۳۹۷/۱۱/۱۸</p> <p>تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۲/۱۳</p> <p>انتشار آنلاین: ۱۳۹۸/۰۶/۰۶</p> <p>نویسنده مسئول: مهرداد ملکی جاماسبی مربی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران. پست الکترونیک: mehرداد.maleki69@gmail.com</p> <p>برای دانلود این مقاله، کد زیر را با موبایل خود اسکن کنید.</p> 

مقدمه

بیمارستان‌ها همچون یک واحد صنعتی متشکل از عوامل تولید مانند سرمایه، نیروی انسانی، فناوری و مدیریت هستند و با استفاده از تسهیلات ویژه، جهت تولید محصولی به نام حفظ، بازگشت و ارتقای سلامت جسمانی و روانی افراد جامعه، و نیز انجام تحقیقات پزشکی و آموزش نیروهای ماهر مورد نیاز بخش بهداشت و درمان، نقش اساسی ایفا می‌کنند [۱]. بیمارستان‌ها به عنوان مهم‌ترین موسسه بهداشتی و پایه‌ای اساسی در اولین سطح ارجاع در ارائه مراقبت‌های بهداشتی و درمانی به حساب می‌آیند که دارای قلمرو و مسئولیت‌های مشخص هستند [۲].

جهان معاصر با سرعتی شگفت‌انگیز در حال تغییر و تحول است. سازمان‌ها به دلیل نقش محوری که در پیشرفت جوامع دارند در کوران این تحولات قرار دارند [۱]. سازمان‌های امروزی اگر قادر به انطباق خود و نیروهایشان با این تحولات نباشند به سرعت از گردونه رقابت خارج می‌شوند، بنابراین، این سازمان‌ها برای ادامه حیات خود و ارائه مراقبت‌های باکیفیت باید نقاط ضعف و قوت خود را بشناسند [۲]. یکی از سازمان‌هایی که کیفیت مراقبت ارائه شده در آنها اهمیت زیادی دارد، بیمارستان‌ها و مراکز ارائه‌دهنده خدمات درمانی هستند [۳، ۴].

سازمانی بر کیفیت ارائه خدمات ارائه شده توسط پرستاران دارد، توجه به این‌گونه رفتارها می‌تواند موجب افزایش رضایت بیماران و به تبع آن پیشرفت و توسعه سازمان شود [۱۴].

صرف زمان برای رفتارهای شهروندی سازمانی باعث خواهد شد پرستاران زمان محدود کاری خود را به طور کارآمدتری تخصیص داده و به تعادل کار- خانواده متناسبی دست یابند، که این امر می‌تواند موجب کاهش تناقض میان حیات شغلی و حیات خانوادگی و نیز کاهش تمایل به ترک شغل آنها و در نهایت موجب بهره‌وری بالاتر نیروی انسانی شود [۱۵]. رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثرگذاری بر عوامل درونی سازمان از قبیل جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کاهش تمایل به ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تأثیرگذاری بر بهبود عوامل برون‌سازمانی همچون رضایت بیماران، کیفیت خدمات مراقبتی و وفاداری بیشتر، موجب کیفیت عالی‌تر در عملکرد کارکنان و سازمان خواهد شد [۱۶].

از آنجا که بیمارستان‌ها به عنوان یکی از مهم‌ترین سازمان‌ها در ارائه خدمات سلامتی به بیماران محسوب می‌شوند و پرستاران نیز به عنوان عاملی بسیار مهم در پیشبرد اهداف این سازمان‌ها هستند، رفتارهای شهروندی سازمانی در پرستاران از اهمیت زیادی برخوردار است و می‌تواند نقش مؤثری در افزایش کیفیت ارائه مراقبت پرستاری در حیطه‌های بالینی، روانی، و اجتماعی به بیماران داشته باشد. از این رو، شناسایی عوامل تأثیرگذار، مانند ویژگی‌های دموگرافیک بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران بسیار حائز اهمیت است. با توجه به اهمیت شناخت تأثیر ویژگی‌های دموگرافیک بر رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران، پژوهشگران بر آن شدند تا تحقیقی با هدف تعیین رابطه ویژگی‌های دموگرافیک با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مراکز آموزشی درمانی همدان در سال ۱۳۹۵ انجام دهند.

روش کار

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی تحلیلی از نوع همبستگی بود که در سال ۱۳۹۵ انجام شد. جامعه مورد مطالعه (۹۵۵ نفر) همه پرستاران شاغل در بخش‌های مختلف مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان (مراکز آموزشی و درمانی بعثت، شهیدبهبشتی، اکباتان، فرشچیان و فاطمیه) بود. با توجه به نوع آزمون‌های آماری استفاده‌شده (ضریب همبستگی

پرستاران، بخش عمده‌ای از کارکنان این سازمان را تشکیل می‌دهند و به دلیل ارتباط بیشتر آنها با بیماران، مسئولیت انجام مراقبت باکیفیت به بیماران نیز بر عهده آنهاست است. از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعاملات پرستاران را در جهت ارائه هرچه بهتر کیفیت خدمات مراقبتی از بیماران به کار گیرد، رفتارهای داوطلبانه یا رفتار شهروندی سازمانی است [۷، ۳]. رفتار شهروندی سازمانی نوعی از رفتار است که فراتر از رفتارهای رسمی تعریف‌شده توسط سازمان‌ها هستند که به طور مستقیم پاداش داده نمی‌شوند یا به وسیله ساختارهای رسمی شناسایی نمی‌شوند اما در موفقیت عملکردی و عملیاتی سازمان بسیار مهم هستند [۸]. در تعریفی دیگر می‌توان گفت رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما فرد انجام می‌دهد و باعث بهبود مؤثر در وظایف و نقش‌های سازمانی می‌شوند. در این تعریف بر سه ویژگی رفتار شهروندی سازمانی تأکید شده است: اول اینکه این رفتار داوطلبانه و اختیاری است، یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم اینکه مزایای این رفتارها به سازمان‌ها مربوط می‌شود، به این معنا که این رفتارها کارکردهای مؤثر سازمانی را ترویج می‌دهد و سوم اینکه، این رفتارها به طور مستقیم در نظام رسمی پاداش داده نمی‌شوند [۹]. رفتارهای شهروندی به طور مستقیم قابل تقویت نیستند و همچنین ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده‌ای هستند که سازمان‌هایی مانند بیمارستان‌ها از کارکنانشان، انتظار دارند [۱۰]. بیمارستان‌های امروزی نیازمند کارکنانی هستند که شهروندان خوبی باشند، به طوری که این کارکنان تمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران، مدیران و بیماران داشته باشند. سازمان‌ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری قادر به رشد و توسعه خود نیستند و موضوع مهم در این میان نیز تمایز قراردادن میان رفتارهای داوطلبانه و اجباری است. وقتی اجبار در میان باشد فرد فقط در حد رعایت الزامات به انجام وظیفه می‌پردازد، اما در همکاری داوطلبانه فرد تمامی توانایی خود را در جهت رسیدن به اهداف سازمان به کار می‌گیرد و حتی از منافع شخصی خود نیز می‌گذرد و منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهد [۱۱]. اهمیت پرستاران در بیمارستان‌ها، به عنوان یکی از مهم‌ترین منابع سازمانی در ارائه خدمات باکیفیت درک شده است و رفتارهایی که آن‌ها انجام می‌دهند، می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود [۱۲، ۱۳]. به دلیل تأثیرات مثبتی که رفتار شهروندی

هر فرد در کمک‌رسانی به دیگر افراد سازمان است که هدف عمده آن انجام بهتر وظایف است.

۲. وظیفه‌شناسی^۳: رفتارهایی را شامل می‌شود که به فرد اجازه می‌دهد وظایف خود را بالاتر از حد انتظار انجام دهد و در انجام وظایف درون‌نقشی عملکرد مطلوبی نشان می‌دهد.

۳. جوان‌مردی^۴: داشتن تمایل از طرف کارمند برای تحمل شرایط غیر قابل تحمل، بدون اعلام نارضایتی در برابر کاستی‌های واقعی.

۴. ادب و مهربانی^۵: رفتارهایی که از بروز مشکل جلوگیری می‌کند، مانند اجتناب از بروز مشکل برای همکاران یا مشورت پیش از اقدام.

۵. فضیلت مدنی^۶: رفتاری که نشان می‌دهد یک کارمند به حیات سازمان اهمیت می‌دهد و در جهت آن مسئولانه شرکت دارد [۱۸].

این پرسش‌نامه را Podsakoff و همکاران ساختند و پایایی درونی این ابزار را برای کل پرسش‌نامه، ۰/۸۱ و برای ابعاد نوع‌دوستی ۰/۸۵، ادب و نزاکت ۰/۸۵، جوان‌مردی ۰/۸۵، وجدان کاری ۰/۸۲ و فضیلت مدنی ۰/۷۲ به دست آوردند [۱۹]. مطالعات متعدد مانند Moradi Chaleshtari و همکاران روایی و پایایی ابزار را مناسب دانستند و پایایی آن را به روش بازآزمایی به فاصله ۱۵ روز ۰/۷۸۵ و پایایی درونی آن را ۰/۸۷۲ به دست آوردند [۱]. Shokrkon و Naami پایایی این ابزار را برای رفتار شهروندی کل ۰/۸۸، ایثار ۰/۷۰، وجدان کاری ۰/۹۰، جوان‌مردی ۰/۷۹، احترام ۰/۸۰ و برای شرافت ۰/۸۹ محاسبه کردند [۲۰]. Fuladvandi و همکاران نیز پایایی کلی ابزار را ۰/۹۴ گزارش کردند [۲۱].

روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه به تأیید اساتید هیئت علمی مدیریت پرستاری دانشکده پرستاری و مامایی همدان رسید و به منظور تعیین پایایی این پرسش‌نامه در پژوهش حاضر از روش آزمون‌بازآزمون استفاده شد. به این ترتیب که پرسش‌نامه در اختیار ۲۰ نفر از پرستاران مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان قرار داده شد و سپس دو هفته بعد دوباره همان پرسش‌نامه در اختیار همان افراد قرار گرفت و در انتها این افراد از مطالعه اصلی خارج شدند. ضریب همبستگی بین پاسخ به سؤالات پرسش‌نامه‌ها محاسبه شد. این

پیرسون، آزمون آماری تی و آنووا) و با نرم‌افزار جی پاور ۲۰۱ با مشخصات (power: ۰/۹۵، effect size: ۰/۱۵ و $\alpha = ۰/۰۵$)، ۲۰۰ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای از نوع نسبتی به عنوان نمونه انتخاب شدند. تعداد نمونه‌های هر بیمارستان با توجه به نسبت تعداد پرستاران شاغل در آن بیمارستان به نمونه کل، محاسبه شد و در هر بیمارستان نیز تعداد نمونه هر بخش با توجه به نسبت تعداد پرسنل بخش به نمونه اختصاص یافته به بیمارستان، برآورد شد (بعثت ۷۳ نفر، اکباتان ۴۲ نفر، شهیدبهشتی ۳۷ نفر، فرشچیان ۳۳ نفر، و فاطمیه ۱۵ نفر). در آخر، نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده انجام شد. معیارهای ورود به مطالعه عبارت بودند از پرستاران دارای حداقل مدرک کارشناسی، داشتن حداقل شش‌ماه سابقه کار در مراکز آموزشی‌درمانی و تمایل و رضایت شرکت‌کنندگان به شرکت در پژوهش و معیارهای خروج از مطالعه، عدم تمایل به شرکت در مطالعه و پرکردن ناقص و مخدوش پرسش‌نامه‌ها بود.

ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه اطلاعات دموگرافیک (سن، جنس، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، سابقه کار) و پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی (OCB)^۱ بود. پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی Podsakoff و همکاران شامل ۲۴ گویه و دارای پنج بعد وظیفه‌شناسی (۵ گویه)، نزاکت (۵ گویه)، نوع‌دوستی (۵ گویه)، جوان‌مردی (۵ گویه) و فضیلت مدنی (۴ گویه) است. گویه‌ها بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت (کاملاً مخالف: ۱؛ مخالف: ۲؛ نه موافق و نه مخالف: ۳؛ موافق: ۴؛ کاملاً موافق: ۵) ارزش‌گذاری می‌شوند. کمترین نمره حاصل از پرسش‌نامه ۲۴ و بیشترین نمره نیز ۱۲۰ است. سؤالات ۲، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۷ و ۱۷، معکوس نمره‌گذاری می‌شود. میانگین سؤالات هر بُعد از پرسش‌نامه محاسبه شد و سپس رفتار شهروندی سازمانی پرستاران با معیار استاندارد زیر تفسیر می‌شود: [نامطلوب (۱-۱/۹۹)؛ نسبتاً نامطلوب (۲-۲/۹۹)؛ نسبتاً مطلوب (۳-۳/۹۹)؛ مطلوب (۴-۵) [۱۷].

به طور خلاصه ابعاد پنج‌گانه رفتار شهروندی سازمانی شامل موارد زیر است:

۱. نوع‌دوستی^۲: این بُعد با کمک داوطلبانه به افراد مشخصی در محیط کار و در ارتباط با یک وظیفه یا مشکل سازمانی مرتبط است و شامل مجموعه‌ای از رفتارهای آگاهانه

۴. Sportsmanship

۵. Courtesy

۶. Civic virtue

۱. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

۲. Altruism

۳. Conscientiousness

سازه‌ها با میانگین نرم پرسش‌نامه مقایسه شد. سطح معنی‌داری در این مطالعه ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

نتایج نشان داد که جنسیت ۴۰ درصد از پرستاران مورد مطالعه مرد؛ ۵۳/۵ درصد متأهل؛ میزان تحصیلات ۸۴ درصد لیسانس؛ ۶۳/۵ درصد از پرستاران سن زیر ۳۰ سال و ۵۴/۵ درصد از پرستاران کمتر از ۵ سال سابقه کار داشتند. میانگین سن پرستاران مورد مطالعه ۳۰/۲±۵/۸ سال بوده و این پرستاران حداقل ۲۲ و حداکثر ۴۹ سال سن داشته‌اند. همچنین میانگین سابقه کاری آنها ۵/۸±۷/۰۷ سال بوده و حداقل سابقه کاری این افراد ۱ و حداکثر ۲۴ سال بود (جدول ۱).

نتایج نشان داد که بعد فضیلت مدنی کمترین میانگین (۰/۵±۳/۳۳) و وظیفه‌شناسی (۰/۵±۴/۳) بیشترین میانگین را داشت. رفتار شهروندی سازمانی ۵۹/۴ درصد از پرستاران در وضعیت نسبتاً مطلوب و ۳۹/۱ درصد نیز در وضعیت مطلوب قرار داشت (جدول ۲).

نتایج نشان داد که هرچند میانگین رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مرد، دارای مدرک کارشناسی ارشد و متأهل بالاتر بود، اما به طور کلی، رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بر حسب وضعیت تأهل، جنسیت و سطح تحصیلات تفاوت آماری معناداری را نشان نمی‌دهد (جدول ۳). همچنین نتایج نشان داد رفتار شهروندی سازمانی پرستاران با سن $P < ۰/۰۰۵$ و $r = ۰/۲۰$ و سابقه کار $P < ۰/۰۲۹$ و $r = ۰/۱۶$ آنها دارای ارتباط آماری معنادار بود (جدول ۴).

ضریب در پاسخگویی به سؤالات پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی به روش آزمون بازآزمون برای ابعاد جوان‌مردی ۰/۹۰۲، وظیفه‌شناسی ۰/۸۱۳، نوع دوستی ۰/۹۴۴، ادب و نزاکت ۰/۹۷۳، فضیلت مدنی ۰/۸۸۴ و رفتار شهروندی سازمانی کل ۰/۹۵۶، به دست آمد.

پس از اخذ مجوز از معاونت تحقیقات دانشگاه و کمیته اخلاق و با مراجعه حضوری به محل کار، پرسش‌نامه‌ها به همراه فرم رضایت‌نامه کتبی شرکت در پژوهش، داخل پاکت در اختیار شرکت‌کنندگان قرار گرفت، توضیحات لازم به ایشان داده شد و پس از تکمیل جمع‌آوری شد. پرسش‌نامه‌ها بدون ذکر نام بود و پرستار پس از تکمیل آن را درون پاکت قرار می‌داد. درب پاکت را می‌چسباند و در همان شیفت تحویل می‌داد. هیچ‌کدام از پرسش‌نامه‌ها مخدوش نبود و پرستاران به همه سؤالات پاسخ داده بودند.

داده‌های حاصل از پرسش‌نامه کدگذاری شده و سپس وارد نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۱ (SPSS Inc., Chicago, Ill., USA) شدند. داده‌ها از طریق روش‌های آماری توصیفی (توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و روش‌های آماری تحلیلی (ضریب همبستگی پیرسون، آزمون تی تست و آنووا) تحلیل شدند. برای دسته‌بندی مؤلفه‌های پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی، پس از وارد کردن داده‌ها در نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۱، فراوانی تک‌تک سؤالات هر مؤلفه محاسبه شد، سپس بیشترین و کمترین فراوانی سؤالات هر مؤلفه مشخص شد. تعداد سازه‌های پرسش‌نامه، ۵ مورد بود و میانگین هر سازه با تقسیم نمره کلی سازه بر تعداد سؤالات آن به دست آمد. در نهایت برای به دست آوردن میزان رفتار شهروندی سازمانی پرستاران، میانگین کلی

جدول ۱. توزیع فراوانی مطلق و نسبی پرستاران بر حسب مشخصات دموگرافیک آنها

متغیر	دسته‌ها	فراوانی (درصد)
جنسیت	مرد	۸۰ (۴۰)
	زن	۱۲۰ (۶۰)
وضعیت تأهل	مجرد	۹۳ (۴۶/۵)
	متأهل	۱۰۷ (۵۳/۵)
میزان تحصیلات	لیسانس	۱۶۸ (۸۴)
	فوق لیسانس	۳۲ (۱۶)
	≥ ۳۰	۱۲۷ (۶۳/۵)

متغیر	دسته‌ها	فراوانی (درصد)
سابقه کاری	۳۱-۳۸	۵۲ (۲۶)
	۳۹-۴۷	۱۷ (۸/۵)
	۴۸<	۴ (۲)
	۷≥	۱۳۰ (۶۵)
	۸ - ۱۵	۴۷ (۲۳/۵)
	۱۶ - ۲۳	۱۷ (۸/۵)
	۲۴≤	۶ (۳)
جمع		۲۰۰ (۱۰۰)

جدول ۲: میانگین رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بر حسب تفسیر پرسش نامه رفتار شهروندی سازمانی

شاخص	ابعاد شاخص	میانگین و انحراف معیار	حداقل	حداکثر	تفسیر
رفتار شهروندی سازمانی	جوان مردی	۰±۸۳/۳/۴	۲/۶	۴/۸	نسبتاً مطلوب
	فضیلت مدنی	۳/۳۳±۰/۵	۲	۵	نسبتاً مطلوب
	نزاکت	۴/۰۳±۰/۵	۲/۴	۵	مطلوب
	نوع دوستی	۳/۸۳±۰/۴	۲/۴	۵	نسبتاً مطلوب
	وظیفه شناسی	۴/۳۳±۰/۵	۲/۶	۵	مطلوب
	کل	۳/۸۷±۰/۳	۲/۸	۴/۷	نسبتاً مطلوب

معیارهای مورد استفاده جهت تفسیر: نامطلوب (۱-۱/۹۹)؛ نسبتاً نامطلوب (۲-۲/۹۹)؛ نسبتاً مطلوب (۳-۳/۹۹)؛ مطلوب (۴-۵)

جدول ۳: مقایسه رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بر حسب جنسیت، سطح تحصیلات و وضعیت تأهل (آزمون T test و ANOVA)

نام متغیر	گروه‌ها	میانگین و انحراف معیار	تعداد	t	F	Df1	Df2	سطح معناداری
جنسیت	مرد	۹۴/۷۸±۹/۴۸	۸۰	۱/۴۵۷	۰/۲۸	۱۹۶	-	۰/۵۹۶
	زن	۹۲/۸۹±۹/۳۲	۱۲۰					
سطح تحصیلات	کارشناسی	۹۳/۱±۹/۲۱	۱۶۸	-۱/۵۹	۰/۲۵	۱۹۶	-	۰/۶۱۴
	کارشناسی ارشد	۹۶/۰۳±۱۰/۲۳	۳۲					
وضعیت تأهل	مجرد	۹۱/۵۴±۹/۵۶	۸۸	-	۳/۹۳۲	۲	۱۹۵	۰/۶۸۵
	متأهل	۹۵/۲۸±۸/۷۶	۱۰۹					
	مطلقه	۹۴/۰۰±۱۸/۶۸	۳					

جدول ۴. نتایج آزمون همبستگی پیرسون به منظور بررسی ارتباط ویژگی‌های دموگرافیک سن و سابقه کار با رفتار شهروندی سازمانی

متغیر	رفتار شهروندی سازمانی	میانگین و انحراف معیار	ضریب همبستگی	سطح معناداری
سن		۳۰/۲±۵/۸	۰/۲۰	۰/۰۰۵
سابقه کار		۷/۰۷± ۵/۸	۰/۱۶	۰/۰۲۹

بحث

در ارتباط نبود و فقط با سطح تحصیلات مرتبط بود که آن هم به صورت عکس گزارش شده است؛ بدین معنا که با افزایش سطح تحصیلات افراد، میزان رفتار شهروندی سازمانی آنها کمتر شده بود [۲۴].

نتیجه نهایی:

نتایج نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی و درمانی همدان در سطح نسبتاً مطلوبی است. این یافته می‌تواند بیانگر این باشد که برای رسیدن به رفتار شهروندی سازمانی مطلوب در میان پرستاران، اندیشیدن تدابیر مدیریتی مناسب می‌تواند مؤثر واقع شود. همچنین نتایج نشان داد رفتار شهروندی سازمانی پرستاران با ویژگی‌های دموگرافیک سن و سابقه کاری آنها ارتباط آماری مثبت و معناداری دارد. بدین صورت که با افزایش سن و به تبع آن سابقه کاری پرستاران، رفتار شهروندی سازمانی آنها نیز بیشتر می‌شود. بنابراین، لزوم توجه بیشتر به کارکنان جوان‌تر و همچنین آموزش‌های مدون و حمایت و تشویق آنها می‌تواند باعث درونی‌سازی این رفتارها در آنها شود و با بهره‌گیری از این آموزش‌ها در آینده شاهد افزایش و به‌کارگیری رفتارهای فرانقشی توسط این پرستاران در بیمارستان‌ها خواهیم بود.

سپاسگزاری

این مقاله حاصل پایان‌نامه دانشجویی مقطع کارشناسی ارشد مصوب به شماره ۹۴۰۴۰۹۱۹۸۰ و کد اخلاق UMSHA.REC.۴۵،۱۳۹۴، تاریخ ۹۴/۴/۱۵ معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی همدان است. پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند که از کلیه پرستاران بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان که در اجرای این پژوهش همکاری داشتند، کمال تشکر و قدردانی کند.

این مطالعه با هدف تعیین رابطه ویژگی‌های دموگرافیک با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران مراکز آموزشی درمانی همدان در سال ۱۳۹۵ انجام شد. یافته‌ها نشان داد رفتار شهروندی سازمانی پرستاران به طور کلی و در ابعاد فضیلت مدنی، جوان‌مردی و نوع‌دوستی، نسبتاً مطلوب بود و ابعاد وظیفه‌شناسی و نزاکت در وضعیت مطلوبی قرار داشتند. در مطالعه Altuntas و Baykal نیز که به بررسی رفتار شهروندی سازمانی پرستاران و عوامل مؤثر بر آن در بیمارستان‌های ترکیه پرداخته بودند، نتایج نشان داد میانگین رفتارهای شهروندی سازمانی و تمامی ابعاد آن از میانگین نرم پرسش‌نامه بالاتر بود و در سطح نسبتاً مطلوب قرار داشت [۱۱]. دلیل بالا بودن رفتار شهروندی سازمانی در مطالعه حاضر را می‌توان به ماهیت حرفه‌ای پرستاران مربوط دانست. از آنجا که پرستاران در تماس مداوم با بیماران هستند، دائماً در جهت بهبود وضعیت روحی و جسمی بیماران تلاش می‌کنند و این امر مستلزم آنست که از رفتارهای فرانقشی مانند رفتار شهروندی سازمانی بالایی برخوردار باشند.

نتایج نشان داد رفتار شهروندی سازمانی پرستاران با سن و سابقه کار آنها دارای ارتباط آماری معنادار بود. نتایج با مطالعات Mayel Afshar و همکاران همسو است. در مطالعه آنها که با عنوان «بررسی تأثیر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی منتخب دانشگاه علوم پزشکی شهر تهران» انجام شده بود، نشان داده شد که با افزایش سن و سابقه کاری، میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان افزایش می‌یابد [۳۴]. نتایج تحقیق نشان داد رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معناداری با وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و جنسیت پرستاران مراکز آموزشی درمانی شهر همدان ندارد. در مطالعه Dehghani که رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان را سنجیده بود، رفتار شهروندی سازمانی این کارکنان با وضعیت تأهل و جنسیت

منابع مالی

منابع مالی این مطالعه توسط نویسندگان تامین شده است.

تعارض در منافع

بین نویسندگان هیچ گونه تعارضی در منافع وجود ندارد

References

- MoradiChaleshtari MR, Jafari A. Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors in Physical Education Organization of Islamic Republic of Iran. *Journal of Olympics*. 2012; 1(53):145-56. [In Persian]
- Muenjohn N, Armstrong A. Evaluating the Structural Validity of the Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ), Capturing the Leadership Factors of Transformational-Transactional Leadership. *Contemporary Management Research*. 2008; 4(1):3-14. [DOI:10.7903/cmr.704]
- Saiedjavadin S, Abedi E, Yazdani H, Pourvali B. Investigate the mediating role of trust and commitment in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior in hospitals. *Journal of Business Management*. 2013; 5(1):105-18 [In Persian]
- Azami H, Khaledi Paveh B, Rezaei M, Samadzadeh S. The impacts of short-term foot massage on mean arterial pressure of neurosurgical patients hospitalized in intensive care units. *Iranian Journal of Critical Care Nursing*. 2015; 8(3):133-42.
- Farhadian T. A Study of Leadership Styles of Nurses Working in Hospitals Affiliated with Iran University of Medical Sciences. *Applied Studies in Management and Development Science*. 3(11), 2017. 51-54 [In Persian]
- Sedighiani E. *Organization and hospital management*. Tehran: Nashre electronici va etela resani jahan rayaneh. 1998.
- Sadeghi A, Maleki Jamasbi M, Hasanian M, Karami M. Relationship between Head Nurses' Leadership Style and Nurses' Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Clinical Research in Paramedical Sciences*. 2017; 5(4):371-80.
- Hui C, Schaubroeck J. Can good citizens lead the way in providing quality service? *Academy of Management Journal*. 2001; 44(5):988-95. <https://doi.org/10.5465/3069442> [DOI:10.2307/3069442]
- Sarmad S. Study of the effect of internal marketing on market-orientation and service organizations' performance (Case study: Branches of Refah Bank in City of Arak). *Journal Journal Of Marketing Management*. 2013; 8(18):91-106.
- Bolino M. Going the extra mile: cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of Management Executive*. 2003; 17(3):60-71. [DOI:10.5465/ame.2003.10954754]
- Altuntas S. Relationship between nurses' organizational trust levels and their organizational citizenship behaviors. *Journal of Nursing Scholarship*. 2010; 42(2):186-94. [DOI:10.1111/j.1547-5069.2010.01347.x] [PMID]
- Mohamadi SM, Majidi K. Organizational citizenship behavior and leadership styles. *Boushehr Danesh Entezami*. 2012; 3(8):21-41.
- Sadeghi A, Adeli Z, Shamsaei F, Moghim Beigi A. Relationship between nurses' moral intelligence and patients' satisfaction from nursing care. *Quarterly Journal of Nursing Management*. 2015; 4(3):65-76.
- Ebrahimpour H, Janalizade Cobasti M, Dehqani AR. The relationship between leadership style and organizational citizenship behavior as a factor of organizational entrepreneurial behavior towards entrepreneurship (The study of Agriculture Organization of Qom). Paper presented at The National Conference on Entrepreneurship And Business Management Knowledge. 4/10/91, Babolsar, Iran.
- Tsai Y. The relationships between organisational citizenship behaviour, job satisfaction and turnover intention. *Journal of Clinical Nursing*. 2010; 19(23-24):3564-74. [DOI:10.1111/j.1365-2702.2010.03375.x] [PMID]
- Barroso Castro C, Martín Ruiz D. The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*. 2014; 15(1):27-53. [DOI:10.1108/09564230410523321]
- Safavi M, Yahyavi H, Farahani H, Radfar F. Descriptions and correlation of organizational citizenship behaviors with perceived procedural justice of nurses employed in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences. *Journal of Medical Sciences, Islamic Azad University*. 2014; 24(1):43-8.
- Tamunomiebi MD, Onah GO. Organizational citizenship behaviour: A critical review of its development in a diversity driven workplace. *The Strategic Journal of Business & Change Management*. 2019; 6(1):41-60.
- Podsakoff PM, Moorman RH, Fetter R. Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*. 1990; 1(2):107-42. [DOI:10.1016/1048-9843(90)90009-7]
- The Simple And Multiple Relationships Of The Organizational Justice With Organizational Citizenship Behavior In The Employees Of An Industrial Organization In Ahvaz. *Journal of Educational Sciences and Psychology*. Spring 2006, 13(1):79-92. [In Persian]
- Fuladvandi M, Tofighi M, Fuladvandi GR, Ramezani M. The relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior: a study on nurses working in intensive care units and emergency departments of hospitals affiliated to Kerman University of Medical Sciences in 2012. *Health Development Journal*. 2014; 3(4):341.

22. Navid Hamidi M, Emamzadeh Ghasemi H, Hajrajabi A, Esmaili Givi S. Relationship between ethical climate and organizational citizenship behaviors among of nurses in intensive care units. *Quarterly Journal of Nursing Management*. 2017; 6(2):51-9. [In Persian] [[DOI:10.29252/ijnv.6.2.51](https://doi.org/10.29252/ijnv.6.2.51)]
23. Bahrami M, Salehi M, Dehghani Tafti A, Kiyani M, Entezarian Ardekani S. The study of nurses' organizational citizenship behavior at Yazd's selected teaching hospitals in 2015. *Journal of Jiroft University of Medical Sciences*. 2016; 2(2):174-82.
24. Dehghani M, Hayavi Haghghi MH, Estebarsary F, Rafati S, Khorami F. The relationship between social capital and organizational citizenship behavior among teaching hospitals staff at Hormozgan University of Medical Sciences. *Journal of Modern Medical Information Sciences*. 2015; 1(1):24-32.
25. Nourani Saadoldin S, Esmaily H, Hooshmand E. The relationship between organizational citizenship behavior, job satisfaction, and occupational stress among midwives working in healthcare centers of Mashhad, Iran, 2014. *Journal of Midwifery and Reproductive Health*. 2016; 4(2):622-30.
26. ZareiMatin H, Ahmadi F. A comprehensive model for identifying factors impacting on development of organizational citizenship behavior. *African Journal of Business Management*. 2010; 4(10):1932.
27. Tabarsa G, Esmaili Givi HR. Effective factors on organizational citizenship behavior in a military hospital. *Journal of Military Medicine*. 2010; 12(2):93-9.
28. Guangling W. The study on relationship between employees' sense of organizational justice and organizational citizenship behavior in private enterprises. *Energy Procedia*. 2011; 5:2030-4. [[DOI:10.1016/j.egypro.2011.03.350](https://doi.org/10.1016/j.egypro.2011.03.350)]
29. Walumbwa FO, Orwa B. Contingent reward transactional leadership, work attitudes, and organizational citizenship behavior: The role of procedural justice climate perceptions and strength. *The Leadership Quarterly*. 2008; 19(3): 251-60. [[DOI:10.1016/j.leaqua.2008.03.004](https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2008.03.004)]
30. Maleki Nia E, Sadeghi M. Investigating the status of organizational citizenship behavior in employees of Razi University of Kermanshah. Paper presented at The First National Conference on Organizational Citizenship Behavior. 20/1/2009; Tehran, Iran.
31. Moghimi SM. Organizational citizenship behavior from theory to practice. *Journal of Management Culture*. 2005; 11:19-48.
32. Podsakoff PM, MacKenzie SB. Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestion for Future Research. *Human Performance*. 1997 1997/06/01;10(2):133-51. [[DOI:10.1207/s15327043hup1002_5](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_5)]
33. Judge TA. *Essentials of organizational behavior*. London: Pearson; 2015.
34. 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*. 2013 Sep 15;12(2):51-62. [In Persian].
35. Azim Zadeh SM, Asadi H. Determining the relationship between organizational citizenship behavior and personality and the role of moderating demographic variables. *Sports Management Journal*. 2013; 4:27-42. [In Persian].
36. Dargahi H. The relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction and organizational commitment of nurses among public hospitals of Tehran University of Medical Sciences. *Management Strategies in Health System*. 2017; 2(3):234-46.
37. Moradzade S, Abedi MR, Siadat SA. A study of the multiple relationships between organizational citizenship and life satisfaction of employees at the University of Isfahan. *Journal of Applied Sociology*. 2014; 24(4):103-18. [In Persian].
38. Raeisi A, Jafarian H. Investigating the relationship between self-esteem and organizational citizenship behavior (case study of police officers of Bushehr province). *Quarterly Journal of Bushehr Law Enforcement*. 2014; 15(4):49-67. [In Persian].
39. Yousefi Amiri M, Gholipour A, Seyyed Javadin S, Vakili M. Relationship between personality traits of nurses with organizational citizenship behavior in Zanjan Educational Hospitals, 2012. *Preventive Care in Nursing and Midwifery Journal*. 2013-2014; 3(2):70-80.