

رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان در مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران: ۱۳۸۸

نادرخالصی^۱ / اعظم قادری^۲ / معصومه خوشگام^۳ / وحیدرضا برهانی‌نژاد^۴ / مهدی طرسکی^۵

چکیده

مقدمه: امروزه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، توجه مدیران و محققان را به خود جلب کرده است. توجه به این گونه رفتارها می‌تواند یکی از راه‌های افزایش اثر بخشی سازمان‌ها باشد. هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی و هریک از ابعاد چهارگانه آن، و توانمندسازی کارکنان است. چهار بعد رفتار شهروندی سازمانی هم ارزیابی شد. روش بررسی: پژوهش حاضر از نظر نوع هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد که در سال ۱۳۸۸ انجام شده است. جامعه‌ی پژوهش ۱۶۲ نفر کارکنان ستاد مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران است. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف جمع‌آوری، و به وسیله نرم‌افزار SPSS و با آزمون‌های آماری t ، فریدمن و آزمون همبستگی اسپیرمن تحلیل شد.

یافته‌ها: در مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، ابعاد نوع دوستی، وجدان و رادمردی و گذشت در سطح مطلوبی قرار دارد، ولی بعد رفتار مدنی پایین‌تر از سطح مطلوب است. بالاترین سطح مربوط به بعد وجدان می‌باشد. بین رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد ($P=0.00$ ، $r=0.628$)

نتیجه‌گیری: توجه به مفاهیم رفتار شهروندی سازمانی و کمک به استقرار آن‌ها در سازمان، در رابطه‌ی معنی‌دار توانمندسازی کارکنان، می‌تواند در جهت رشد نیروی انسانی مراکز بهداشتی، درمانی مفید باشد.

کلید واژه‌ها: رفتار شهروندی سازمانی، توانمندسازی، کارکنان، مرکز بهداشت

• وصول مقاله: ۸۹/۳/۱۵ • اصلاح نهایی: ۸۹/۶/۳۱ • پذیرش نهایی: ۸۹/۷/۲۷

• برگرفته از: پایان‌نامه کارشناسی ارشد.

۱. دانشیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

۲. مربی گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

۳. مربی گروه آمار زیستی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

۴. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ نویسنده مسئول (v.borhani@yahoo.com)

۵. کارشناس ارشد اقتصاد سلامت، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

مقدمه

مطالعه نظام یافته رفتار، به بهبود توانایی در تشریح و پیش بینی و همچنین هدایت، کنترل و تغییر رفتار می‌انجامد و نیز از روابط میان رفتارها و واقعیت‌های مهم پرده برداشته، و مبنایی را برای پیش بینی دقیق رفتار فراهم می‌کند. [۱] در مکاتبات اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در شرح شغل و شرایط احراز از شاغل انتظار می‌رفت، ولی امروزه رفتارهایی فراتر از آن‌ها مدنظر قرار گرفته است که جزء جدایی ناپذیری در مدیریت عملکرد محسوب شده و در جنبه‌های مختلف سازمانی وارد شده‌اند. این رفتارها با مفاهیم رفتارهای فرآینقی، رفتارهای خود جوش و یا رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفته‌اند. [۲] در نتیجه در سال‌های اخیر محافل علمی و تحقیقاتی ضمن توجه به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تأکید فراوانی بر اهمیت تأثیر آن بر اعمال و رفتار کارکنان داشته و محققان زیادی به تجزیه و تحلیل آن پرداخته‌اند. [۳]

از زمانی که دنیس اورگان و همکارانش، برای اولین بار، عبارت رفتار شهروندی سازمانی را به کار بردند بیش از دو دهه می‌گذرد. اورگان، رفتار شهروندی سازمانی را به این صورت تعریف می‌کند:

رفتار فردی آگاهانه و با بصیرت که مستقیماً و به صراحت با سیستم پاداش رسمی شناخته نمی‌شود و به صورت کلی کارکردهای سازمان را ارتقاء می‌دهد. منظور از آگاهانه و با بصیرت، رفتاری که لازمه نقش یا شرح شغل توافق شده در قرارداد استخدام باشد، نیست. این رفتار انتخاب آزادانه شخصی است که غفلت از آن تنبیهی در پی ندارد. [۴]

به طور کلی عناصر کلیدی در مفهوم‌سازی رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از:

- نوعی از رفتارها که فراتر از آن چیزی است که به طور رسمی توسط سازمان تعریف می‌شود.
- نوعی از رفتارهای غیر مشخص.
- رفتارهایی که به طور مشخص مبنای پاداش قرار

نمی‌گیرد و به وسیله ساختارهای رسمی سازمان شناسایی نمی‌شود.

- رفتارهایی که برای ارتقاء عملکرد، اثربخشی و موفقیت عملیات سازمان بسیار با اهمیت هستند. [۵]

درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی هنوز یک توافق واحد بین محققان وجود ندارد. بررسی‌های پادساکف نشان داد که تقریباً ۳۰ نوع متفاوت از ابعاد آن شناسایی شده است. این مفاهیم در هفت بعد یا موضوع طبقه بندی شده است: (۱) رفتارهای کمک‌کننده، (۲) رادمردی و گذشت، (۳) وفاداری سازمانی، (۴) اطاعت سازمانی، (۵) ابتکارات فردی، (۶) رفتار مدنی و (۷) توسعه شخصی. [۶]

- رفتارهای کمک‌کننده شامل کمک کردن داوطلبانه به دیگران و یا جلوگیری از بروز مشکلات مربوط به کار می‌باشد.

- رادمردی و گذشت را به عنوان تمایل به تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر سخت بدون ابراز شکایت و ناراحتی تعریف کرده‌اند.

- وفاداری سازمانی به ارتقاء جایگاه سازمان نزد بیرونی‌ها، حمایت و دفاع در مقابل تهدیدات بیرونی و متعهد ماندن به آن حتی در شرایط ناگوار اشاره می‌کند.

- اطاعت سازمانی به معنی درونی کردن و پذیرش قوانین سازمانی، مقررات و رویه‌ها حتی در حالت عدم وجود نظارت می‌باشد.

- ابتکار شخصی رفتاری است که بالاتر از حداقل سطوح مورد انتظار نیازمندی‌های کلی قرار دارد. نمونه‌هایی از چنین رفتارهایی شامل فعالیت‌های خلاقانه داوطلبانه و طراحی‌های نوآورانه برای بهبود وظیفه شخصی و یا عملکرد سازمانی است.

- رفتار مدنی به عنوان یک سطح کلان از علاقه یا تعهد به سازمان به عنوان یک کل است (برای مثال حضور در تظاهرات، شرکت در بحث‌های سیاسی، اظهار نظر در مورد استراتژی جاری سازمان و غیره).

- توسعه شخصی شامل رفتارهای داوطلبانه کارکنان به منظور بهبود دانش، مهارت‌ها و توانایی‌هایشان می‌باشد.

یکی دیگر از مفاهیمی که در راستای بالندگی منابع انسانی مطرح گردیده، توانمندسازی کارکنان است. مفهوم توانمندسازی نخستین بار در دهه ۱۹۸۰ مطرح شد. تا دهه ۱۹۹۰ توانمندسازی نیروی انسانی را به معنی اقدامات و راهبردهای مدیریتی مانند تفویض اختیار و قدرت تصمیم‌گیری به رده‌های پایین‌تر سازمان می‌دانستند. این نوع نگاه به توانمندسازی را رویکرد مکانیکی نامیده‌اند. اما از دهه ۱۹۹۰ به بعد، نظریه پردازان و صاحب‌نظران روانشناسی سازمانی مفهوم جدیدی از توانمندسازی را ارائه کرده‌اند. بر این اساس توانمندسازی، دادن قدرت به افراد نیست، افراد به واسطه دانش و انگیزه خود صاحب قدرت هستند و در واقع توانمندسازی آزاد کردن این قدرت است. بر این اساس توانمندسازی کاری نیست که مدیران باید برای کارکنان انجام دهند، بلکه طرز تلقی کارکنان درباره نقش خویش در شغل و سازمان است. [۹]

در این راستا توانمندسازی ظرفیت‌های بالقوه‌ای را برای بهره‌برداری از سرچشمه توانایی‌های انسانی، که از آن استفاده کامل نمی‌شود در اختیار می‌گذارد [۱۰] و فرآیندی است که در آن از طریق توسعه و گسترش قابلیت افراد و تیم‌ها به بهبود و بهسازی مستمر عملکرد کمک می‌شود. [۱۱]

با توجه به اهمیت و ضرورت توجه به نیروی انسانی کارآمد و توانا در تحقق اهداف سازمانی، این پژوهش بر آن است ضمن شناخت ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در بین پرسنل مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران به بررسی رابطه آن با توانمندسازی کارکنان پردازد و اطلاعات مفیدی را در اختیار برنامه‌ریزان، مدیران ارشد و تصمیم‌گیرندگان سازمان مذکور و علاقه‌مندان به مباحث رفتار سازمانی قرار دهد.

روش بررسی

این تحقیق از نظر نوع هدف کاربردی، از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش، شامل

نهایتاً باید گفت ابعادی که بیشترین توجه را در میان محققین به خود جلب کرده‌اند عبارتند از: نوع دوستی، وجدان، ادب و ملاحظه، راد مردی و گذشت، رفتار مدنی. این پنج بعد توسط اورگان در سال ۱۹۸۸ مطرح شدند و پادساکف و همکارانش در سال ۱۹۹۰ با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این پنج بعد، مقیاس سنجش استاندارد ایجاد کردند که این مقیاس‌ها در سال‌های بعد برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی مورد استفاده بسیاری از محققان قرار گرفته است. [۷]

نوع دوستی: کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط است. مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد و یا کم‌مهارت کمک می‌کنند.

وجدان: به رفتارهای اختیاری گفته می‌شود که از حداقل الزامات نقش فراتر می‌رود. مثل فردی که بیشتر از حالت معمول سر کار می‌ماند و یا کارمندی که وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی‌کند.

ادب و ملاحظه: به تلاش کارکنان برای جلوگیری از استرس‌ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران گفته می‌شود.

راد مردی و گذشت: نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده‌آل سازمان بدون شکایت و غرغر کردن می‌باشد.

رفتار مدنی: تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان می‌باشد.

رفتار شهروندی سازمانی بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش می‌دهد، کار تیمی را تشویق می‌کند، ایجاد تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی، به عنوان واکنش‌های مثبت ناشی از عوامل درونی و برونی می‌تواند بر عملکرد سازمان به خصوص در شرایط بحرانی نقش مثبت و تأثیرگذاری داشته باشد. ترویج مبانی این رفتار سرمایه‌گذاری پربازده و سودمندی است که منافع آن در برگیرنده فرد، سازمان و جامعه است. [۸]



امتیاز بندی: ۵۴۳۲۱

همچنین امتیاز بندی سؤالات منفی، عکس سؤالات مثبت است.

برای تجزیه و تحلیل و حصول نتایج از داده‌های جمع‌آوری شده، آزمون آماری t برای مقایسه میانگین نمرات مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، آزمون فریدمن به منظور تعیین اولویت ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و آزمون همبستگی اسپیرمن به منظور تعیین ارتباط بین متغیرهای پژوهش (به دلیل این که متغیرهای پژوهش از نظر مقیاس سنجش رتبه‌ای می‌باشند در نتیجه از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده گردیده است)، توسط نرم‌افزار SPSS مورد استفاده قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌های تحقیق از آمارهایی همچون توزیع فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و ... استفاده شد.

یافته‌ها

در پژوهش حاضر ۲۹.۸ درصد از نمونه مورد مطالعه را مردان و ۷۰.۲ درصد دیگر را زنان تشکیل می‌دادند. ۷۱.۵ درصد متأهل و بقیه مجرد بودند. بیشترین فراوانی پاسخ دهندگان از نظر سن در گروه سنی ۳۰-۴۰ سال با ۴۴.۴ درصد و کمترین فراوانی در گروه سنی بیشتر از ۵۰ سال با ۴.۶ درصد مجموع بوده است. در رابطه با میزان تحصیلات، یافته‌های پژوهش نشان داد که بالاترین درصد (۵۰.۳ درصد) از نمونه مورد بررسی دارای مدرک لیسانس و کمترین درصد (۶.۶ درصد) دارای مدرک فوق لیسانس بودند. از لحاظ سابقه خدمت یافته‌های پژوهش نشان داد ۴۴.۴ درصد از نمونه مورد مطالعه دارای سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال، و ۴۹.۷ درصد دارای سابقه خدمت ده تا ۱۹ سال و شش درصد دارای سابقه ۲۰ سال و بالاتر می‌باشند. از نظر نوع استخدام ۵۷.۶ درصد رسمی و ۴۲.۴ درصد پیمانی بوده‌اند.

نتایج مقایسه میانگین نمرات مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با میانگین حد مطلوب ۳.۵ به ما نشان می‌دهد. (جدول ۱)

کارکنان رسمی و پیمانی ستادی مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران بود که تعداد آن‌ها ۱۶۲ نفر بوده و پرسشنامه در بین همه آن‌ها توزیع شد. ضمناً در خصوص محرمانه ماندن اطلاعات درخواستی به همه کارکنان مورد مطالعه اطمینان داده شد. در نهایت با پیگیری‌های مستمر ضمن رعایت ادب و احترام ۱۵۱ پرسشنامه جمع‌آوری گردید. محیط پژوهش در این تحقیق مراکز بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران، شامل مرکز بهداشت جنوب تهران، مرکز بهداشت شهری و مرکز بهداشت اسلامشهر بود و از نظر زمانی در سال ۱۳۸۸ صورت گرفت.

برای بررسی رفتار شهروندی سازمانی، از مقیاس رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکاران و همچنین نتمیر و همکاران استفاده گردیده است. این پرسشنامه دارای ۲۰ سؤال می‌باشد که روایی و پایایی آن در تحقیقی که توسط سعید سعیدی نژاد در سال ۱۳۸۶ در جهاد دانشگاهی تهران تحت عنوان بررسی رفتارهای شهروندی و ضد شهروندی انجام شده، مورد تأیید قرار گرفته است. (ضریب آلفای کرونباخ ۷۸ درصد) سؤالات یک تا شش این پرسشنامه بعد نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی، سؤالات هفت تا ۱۲ بعد وجدان، سؤالات ۱۳ تا ۱۶ بعد رادمردی و گذشت و سؤالات ۱۷ تا ۲۰ بعد رفتار مدنی را مورد سنجش قرار می‌دهد. همچنین به منظور بررسی توانمندسازی کارکنان از مدل توانمندسازی روانشناختی اسپریتزر استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۱۶ سؤال است که در پژوهشی تحت عنوان نقش رهبری معنوی در توانمندسازی کارکنان دانشگاه تهران، که توسط محمد صادق ضیایی و همکاران در سال ۱۳۸۶ انجام شده، مورد تأیید قرار گرفته است (ضریب آلفای کرونباخ ۸۰ درصد).

برای طراحی این بخش از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده گردید. شکل کلی و امتیاز بندی این طیف برای سؤالات مثبت به صورت ذیل می‌باشد:

شکل کلی: کاملاً مخالفم - مخالفم - نظری ندارم - موافقم - کاملاً موافقم

نوع دوستی، وجدان و رفتار مدنی با متغیر توانمندسازی به ترتیب ۰.۴۶۷، ۰.۶۱۷ و ۰.۵۱۳ بوده و ($P \leq 0.01$) $P=0.00$ نشان می‌دهد که بین این متغیرها و توانمندسازی کارکنان نیز ارتباط معنی داری وجود دارد. از طرفی وجود ضریب همبستگی ۰.۱۷۲ بین متغیر رادمردی با توانمندسازی و ($P \leq 0.05$) $P=0.035$ نیز حاکی از وجود رابطه معنی دار بین این دو متغیر می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که در بخش یافته‌ها اشاره گردید، در سازمان مورد مطالعه از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، ابعاد نوع دوستی و وجدان و رادمردی و گذشت در سطح مطلوبی قرار داشت. ولی بعد رفتار مدنی پائین‌تر از حد مطلوب قرار دارد. همچنین با توجه به نتایج آزمون فریدمن که مبنایی را برای تجزیه و تحلیل اولویت ابعاد رفتار شهروندی سازمانی فراهم می‌آورد، بیشترین مقدار مربوط به بعد رادمردی و گذشت و کمترین مقدار در بین کارکنان مورد مطالعه مربوط به بعد رفتار مدنی می‌باشد. این نتایج را می‌توان این‌گونه شرح داد:

کارکنان مراکز بهداشت به دلیل ماهیت شغلی خود و مسئولیتی که در قبال سلامت مردم دارند، احتمالاً دارای وجدان کاری زیادی خواهند بود و به صورت خودجوش و خودکنترل عمل می‌کنند. برای مثال حتی وقتی کسی بر آن‌ها نظارت نمی‌کند، قوانین را رعایت می‌کنند. چنین کارکنانی برای انجام بهتر کارشان سعی می‌کنند و همواره اطلاعات، دانش و مهارت‌های خود را به روز نگه می‌دارند. این کارکنان با توجه به مفهوم عمیقی که در کارشان حس می‌کنند، شرایط دشوار را تحمل می‌کنند و همچنین برای بهتر انجام شدن کارها به همکاران خود از جمله کارکنان کم‌مهارت کمک می‌کنند. برای مثال یک کارمند ممکن است به همکار خود که غیبت داشته و یا حجم کارش نسبتاً زیاد است، کمک کند. چنین کارکنانی که مدیران و زیردستان را در پیوند با خود می‌دانند، وجدان کاری بیشتری خواهند داشت و مشکلات کوچک را بزرگ‌نمایی نمی‌کنند و به جای

جدول ۱: مقایسه میانگین نمرات رفتار شهروندی، توانمندسازی و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با میانگین حد مطلوب ۳.۵

| مؤلفه‌ها | X | SD | P-Value |
|-----------------------|------|-------|---------|
| رفتار شهروندی سازمانی | ۳.۹۴ | ۰.۴۴۶ | ۰.۰۰ |
| توانمندسازی | ۳.۸ | ۰.۴۴۴ | ۰.۰۰ |
| نوع دوستی | ۳.۹۹ | ۰.۵۴۸ | ۰.۰۰ |
| وجدان | ۴.۱ | ۰.۵۴۰ | ۰.۰۰ |
| رادمردی و گذشت | ۴.۲ | ۰.۶۵۸ | ۰.۰۰ |
| رفتار مدنی | ۳.۳۹ | ۰.۷۱۶ | ۰.۰۶۷ |

در میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، ابعاد نوع دوستی و وجدان و رادمردی و گذشت در سطح مطلوبی قرار دارند ولی بعد رفتار مدنی پائین‌تر از حد مطلوب قرار دارد. همچنین با توجه به نتایج آزمون فریدمن، آماره فریدمن در سطح $P \leq 0.05$ معنادار است، بنابراین بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی تفاوت وجود دارد. بیشترین مقدار مربوط به بعد رادمردی و گذشت و کمترین مقدار در بین کارکنان مورد مطالعه مربوط به بعد رفتار مدنی می‌باشد. (جدول ۲)

با توجه به یافته‌های جدول ۳، ضریب همبستگی برای دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان ۰.۶۲۸ و ($P \leq 0.01$) $P=0.00$ می‌باشد، لذا میان این دو متغیر با احتمال ۹۹ درصد رابطه معنی‌داری مشاهده می‌شود. این ضریب برای هر یک از متغیرهای

جدول ۲: نتایج آزمون فریدمن

| مؤلفه‌ها | میانگین رتبه |
|----------------|--------------|
| نوع دوستی | ۲.۶۵ |
| وجدان | ۲.۹۲ |
| رادمردی و گذشت | ۲.۹۸ |
| رفتار مدنی | ۱.۴۵ |

Sig=0.00 df=3 $\chi^2=146.265$ آماره فریدمن



جدول ۳: ضرایب همبستگی ماتریسی بین رفتار شهروندی و ابعاد آن با توانمندسازی کارکنان

| مؤلفه‌ها | رفتار شهروندی | نوع دوستی | وجدان | رادمردی و گذشت | رفتار مدنی | توانمندسازی |
|----------------|---------------|-----------|--------|----------------|------------|-------------|
| رفتار شهروندی | ۱ | ۰.۸۱۴* | ۰.۸۶۶* | ۰.۴۹۵* | ۰.۶۹۰* | ۰.۶۲۸* |
| نوع دوستی | ۰.۸۱۴* | ۱ | ۰.۶۷۱* | ۰.۱۳۵ | ۰.۴۳۸* | ۰.۴۶۷* |
| وجدان | ۰.۸۶۶* | ۰.۶۷۱* | ۱ | ۰.۳۳۸** | ۰.۴۵۱* | ۰.۶۱۷* |
| رادمردی و گذشت | ۰.۴۹۵* | ۰.۱۳۵ | ۰.۳۳۸* | ۱ | ۰.۰۷۶ | ۰.۱۷۲** |
| رفتار مدنی | ۰.۶۹۰* | ۰.۴۳۸* | ۰.۴۵۱* | ۰.۰۷۶ | ۱ | ۰.۵۱۳* |
| توانمندسازی | ۰.۶۲۸* | ۰.۴۶۷* | ۰.۶۱۷* | ۰.۱۷۲** | ۰.۵۱۳* | ۱ |

* $P \geq 0.01$

** $P \leq 0.05$

وجود دارد، ولی رادمردی و گذشت در حد مناسبی دیده نشد. [۶] نتایج تحقیق حسنی حاکی از این است که در بین کارکنان مورد مطالعه، از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بیشترین مقدار مربوط به رفتار مدنی و کمترین آن مربوط به رادمردی بوده است. [۱۵] در حالی که در تحقیق حاضر بیشترین مقدار مربوط به رادمردی و کمترین آن مربوط به رفتار مدنی بوده است.

وجود تفاوت در نتایج این تحقیق با تحقیقات ذکر شده احتمالاً در متفاوت بودن جامعه آماری، فرهنگ سازمانی و وظایف شغلی است. چرا که کارکنان مرکز بهداشت از نظر جنبه‌های تخصصی شغلی نسبت به سایر مشاغل تفاوت‌های قابل ملاحظه‌ای دارند.

در خصوص هدف پژوهش، مبنی بر تعیین رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با متغیر توانمندسازی کارکنان نیز یافته‌ها (جدول ۳) بر وجود رابطه معنی‌دار بین متغیرهای تحقیق تأکید دارد. رفتار شهروندی سازمانی بر توانمندی کارکنان اثرات مثبتی دارد و کیفیت خدمات را بهبود می‌بخشد. کارکنانی که رفتارهای شهروندی سازمانی نشان می‌دهند، قادر به بهبود کیفیت خدمات و افزایش توانمندی خود هستند، چراکه آن‌ها تلاش می‌کنند تا به بهترین نحو به دیگران کمک کنند. این نتایج با یافته‌های تحقیق بوگلر و سومچ هم‌خوانی دارد. آن‌ها در تحقیق مذکور به این نتیجه

تمرکز بر اشتباهات سازمان و دیگران، به نکات مثبت کار توجه می‌کنند تا هم فضای سازمان را دوستانه‌تر نمایند و هم عملکرد را بهبود بخشند.

نتایج پژوهش در خصوص بعد نوع دوستی با نتایج تحقیق کیم هم‌خوانی دارد. کیم در تحقیق خود بیان می‌دارد که میزان نوع دوستی بیشتر از حد متوسط بوده و با رضایت شغلی، تعهد عاطفی و پذیرش عمومی رابطه مستقیم و معنی‌دار دارد. [۱۲] ولی از این نظر با تحقیق هویدا و نادری هم‌خوانی ندارد. مطابق این تحقیق مؤلفه نوع دوستی کمتر از حد متوسط بوده است. [۸] در حالی که در تحقیق حاضر، بعد نوع دوستی بیشتر از حد متوسط می‌باشد. در بعد وجدان نیز یافته‌ها با پژوهش هویدا و نادری و همچنین با پژوهش آلن، فکتیو و فکتیو هم‌خوانی دارد، بر اساس نتایج تحقیق، آلن، فکتیو و فکتیو وجدان را بیش از حد متوسط ارزیابی کردند و معتقدند که بعد مذکور با تعاون، همدلی و نوآوری‌های فردی رابطه مثبت و معنی‌دار دارد. [۱۳]

توره و همکاران نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بیشترین میانگین مربوط به بعد وجدان و کمترین بعد را جوانمردی به دست آورده است. [۱۴] سعیدی نژاد نیز در پژوهش خود عنوان می‌دارد که در سازمان مورد مطالعه نوع دوستی، وجدان و رفتار مدنی در حد مناسبی



می‌توانند عرضه کنند این است که، موجبات شناخت مدیریت از ابعاد رفتارهای مؤثر در اثربخشی سازمان را فراهم کرده و با توجه به تأثیرات مثبت آن باعث شوند تا بررسی علل رفتارهای ناشناخته‌ای که خارج از حیطه وظایف فردی مسبب افزایش اثربخشی هستند، با شناخت و بینش مناسب تری صورت گیرد. در این خصوص مدیران بایستی ضمن تقویت رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک سرمایه گذاری پر بازده، به مفاهیم توانمندسازی کارکنان نیز توجه ویژه‌ای مبذول دارند. چرا که این مهم در راستای بالندگی نیروی انسانی و رشد و شکوفائی توانائی‌های آن‌ها بسیار حائز اهمیت می‌باشد. از طرفی با توجه به این که در این پژوهش بعد رفتار مدنی از سطح مناسبی برخوردار نمی‌باشد لذا پیشنهاد می‌گردد که، مدیران توجه ویژه‌ای به تقویت این بعد داشته باشند و کارکنان خود را تشویق کنند تا نگرش‌های مثبتی نسبت به سازمان خود داشته و تمایل بیشتری به مشارکت و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی از خود نشان دهند.

دست یافتند که رفتار شهروندی سازمانی معلمان در حد متوسط بوده و با توانمند سازی، تعهد شغلی و تعهد حرفه‌ای رابطه‌ای معنی‌دار دارد. همچنین براساس یافته‌های تحقیق حاضر بین چهار بعد رفتار شهروندی سازمانی شامل نوع دوستی، وجدان، رادمردی و رفتار مدنی نیز با توانمندسازی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. [۱۶]

پریمساگونیسیم نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسید که بین رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان با عملکرد شغلی رابطه معنی دار مثبت وجود داشت. [۱۷] توره در پژوهش خود عنوان می‌کند که بین رفتار شهروندی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. [۱۴]

مهدی فتاحی در تحقیق خود به این نتیجه رسیده است که، بین رفتار شهروندی سازمانی و معنویت محیط کاری و همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات رابطه معنی داری وجود دارد ولی، بین رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری مشتری رابطه معناداری وجود ندارد. [۲]

نتایج تحقیق حسنی نیز حاکی از آن است که بین رفتار شهروندی سازمانی و ادراک مشتری از کیفیت خدمات، بین رفتار شهروندی سازمانی و رضایت مشتری رابطه معنی داری وجود ندارد. از طرفی بین رفتار شهروندی سازمانی و نیت رفتاری مشتری و رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری مشتری رابطه معنی داری مشاهده می‌شود. [۱۵]

از طرفی بر اساس یافته‌های جدول ۳ بین همه مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی به جز مؤلفه رادمردی و گذشت با نوع دوستی و رفتار مدنی، رابطه مستقیم وجود دارد. اهمیت این بخش از تحلیل یافته‌ها در این است که می‌توان نتیجه‌گیری کرد، تقویت هر بعد از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی سایر ابعاد را نیز تحت تأثیر قرار داده و فضای مطلوبی را برای انجام وظایف فراهم می‌آورد.

در خاتمه باید اذعان نمود آنچه مقالاتی از این دست

References

1. Robbins S. Organizational culture: Concept, Controversies, Applications (translated by: Parsayan A, Aarabi M). Tehran: Cultural Research Bureau; 2001. [Persian]
2. Fattahi H. [A study of the workplace spirit effects on Organization Citizenship Behavior][M.AThesis]. management faculty, Tehran: Tehran university; 2006.[Persian]
3. Bienstock CC, DeMoranville CW, Smith RK. Organization citizenship behavior and service quality. *Journal of Service Marketing* 2003; 17(8): 357-73.
4. Podsakoff PM, Mackenzie SB, Beth Pain J, Bachrach DG. empirical literature and suggestions for future research. *Journal Of Management* 2000; 26(3): 513-26.
5. Castro CB, Armario EM, Ruiz DM. The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management* 2004; 15(1): 27-43.
6. Saidinejad S. Organization Citizenship Behavior Anti-Citizenship Behavior & in Jahhad. [M.A Thesis]. Tehran: University of Tehran; 2007.[Persian]
7. Organ D W. Personality and organizational citizenship behavior. *Journal of Management* 1994; 20(9): 465-78.
8. Hoveida R, Naderi N. A study of the Organization Citizenship Behavior in university of Esfahan. *Journal of economic science* 2008; 9(2): 103-18.[Persian]
9. Ziyayee MS, Nargesian A, Aibaghi S. The role of spiritual leadership on staff empowerment in Tehran university. *Journal of governmental management* 2007; 14(135): 43-57. [Persian]
10. Naderrri N, jamshidian A, Sallimi Gh. Staff empowerment in Esfahan oil company. *Journal of social science* 2007; 7(27): 23-26. [Persian]
11. Sajedi F, Omidvari A. Empower staff and modern organization. *Tadbir* 2008; 18(181): 35. [Persian]
12. Kim S. Public Service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International journal of manpower* 2006; 27(8): 714-22.
13. 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.
14. Toreh N. The relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance. [M.A Thesis]. Tehran: Tehran university, Management collage; 2005. [Persian]
15. Hasani A. The survey of Organization Citizenship Behavior in Hamkaransystem Company. [M.A Thesis]. Tehran: Tehran university, Management collage; 2005. [Persian]
16. Bogler R, somech A. Influence of teacher empowerment on teachers organizational commitment professional commitment and organizational citizenship professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Journal of teaching and teacher Education* 2004; 20: 277-289.
17. Premsagunnism N. Relationship of personal factors and organizational citizenship behavior. *Journal of Education* 2009; 30(12): 177-199.

The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Staffs Empowerment in Health Centers of Tehran University of Medical Sciences: 2010

Khalesi N.¹ / Ghaderi A.² / Khoshgam M.³ / Borhani Nejad V.R⁴ / Toroski M.⁵

Abstract

Introduction: Nowadays the concept of Organizational Citizenship Behavior (OCB) has attracted managers and researcher's attention. Considering such behaviors that has not been much emphasized one way to increase organizational effectiveness. The aim of this study was to assess the relationship between OCB with its four dimensions on staff empowerment.

Methods: This is an applied-descriptive study, carried out in 2010. The study Population are 162 staffs in TUMS health centers. Data are collected using Padsakoof model questionnaire, and analyzed using the SPSS software, and t , and Friedman test; and Spearman coefficient.

Results: In TUMS health centers among OCB dimensions altruism, conscientiousness and sportsmanship dimensions were in an appropriate level, but civic virtue dimension was in a lowest level than appropriate level. Conscientiousness dimension was in the highest level. There is significant correlation between OCB and staff empowerment. ($P=0.00$, $r=0.628$).

Discussion: Paying attention to the OCB concept and its establishment in organizations, and its significant relationship with staff empowerment, may be useful to grow up for human resources.

Keywords: *Organization Citizenship Behavior, Empowerment, Staff, Health center*

• Received: 05/June/2010 • Modified: 22/Sep/2010 • Accepted: 19/Oct/2010

1. Associate Professor of Health Services Management Department, School of Management and Medical Information Science, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
2. Instructor of Health Services Management Department, School of Management and Medical Information Science, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
3. Instructor of Biostatistics Department, School of Management and Medical Information Science, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
4. MSc Student of Health Services Management, School of Management and Medical Information Science, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran; Corresponding Author (v.borhani@yahoo.com)
5. MSc Student of Health Economics, School of Management and Medical Information Science, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran