

رابطه رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان در بیمارستان

شهید هاشمی نژاد تهران

حسن جعفری^{1*}، احمد صادقی^{**}، رحیم خدایاری زرنق^{***}

چکیده

مقدمه: امروزه در بین مطالعات مربوط به سازمان، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی توجه مدیران و محققان زیادی را به خود جلب کرده است؛ رفتارهایی که توجه به آن می تواند یکی از راه های اساسی در افزایش اثر بخشی سازمان ها باشد. تعهد سازمانی نیز بیان گر نیرویی است که فردی را ملزم می کند تا در سازمان بماند و با تعلق خاطر در جهت تحقق اهداف سازمانی وظایف خود را انجام دهد. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با تعهد سازمانی کارکنان در بیمارستان شهید هاشمی نژاد شهر تهران در سال 1388 بود.

روش بررسی: پژوهش حاضر از نوع توصیفی - تحلیلی می باشد. جامعه پژوهش کارکنان بیمارستان شهید هاشمی نژاد بود که 130 نفر به روش طبقه ای تصادفی انتخاب گردیدند. داده ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی ویلیامز و اندرسون و پرسشنامه تعهد سازمانی مک گیفورد جمع آوری و با آزمون همبستگی اسپیرمن تحلیل شد. **یافته ها:** اکثر افراد تحت بررسی در این بیمارستان (83%)، وضعیت رفتار شهروندی را مناسب ارزیابی کردند. بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه آماری معنا دار ($P < 0.05$) و همبستگی مثبت ($r=0/32$) مشاهده شد. از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بین ابعاد رادمردی و فضیلت مدنی با تعهد سازمانی رابطه‌ی معنا دار و مثبتی دیده شد اما بین ابعاد ادب و نزاکت، وجدان و نوع دوستی با تعهد سازمانی ارتباطی معنا دار مشاهده نشد. **نتیجه گیری:** با ارتقا مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، می توان میزان رضایت و انگیزه شغلی کارکنان بیمارستان را بالا برده که این امر می تواند سبب افزایش اثربخشی فرایند درمان و بالا بردن رضایت بیماران گردد.

کلمات کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، بیمارستان.

* مری، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

** مری، گروه مدیریت بهداشت و درمان، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بجنورد

*** دانشجوی دکتری سیاست گذاری سلامت، دانشگاه علوم پزشکی تهران

مقدمه

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. ادب و نزاکت به تلاش کارکنان برای جلوگیری از تنش ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران گفته می شود. منظور از راد مردی و گذشت، نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده ال سازمان بدون شکایت و غر کردن می باشد. نهایتاً منظور از فضیلت مدنی، تمایل به مشارکت و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان می باشد (2). به هر حال تمامی تعاریف فوق نشان می دهد که این رفتارها مواردی مطلوب می باشند که می توانند برای سازمان، مدیران، گروه ها و افراد مفید باشند. برای مثال در مطالعه ای که چن³ و همکاران صورت دادند، پی بردند که رفتار شهروندی سازمانی با ترک خدمت رابطه معکوس دارد (4). قلی پور نیز در پژوهش خود به بررسی رابطه کلیشه های منفی متداول در رابطه با زنان با رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و عجزین شدن با شغل در نهاد های آموزشی (آموزش و پرورش، وزارت علوم، وزارت بهداشت) پرداخته است. یافته های تحقیق وی از یک نمونه 819 نفری نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و عجزین شدن با شغل و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. از طرفی بین نوع استخدام و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار و منفی وجود دارد، یعنی هر چه استخدام فرد به سمت استخدام قطعی پیش رود، میزان رفتار شهروندی کاهش می یابد. همچنین نتایج تحقیق حاکی از آن بود که

امروزه یکی از مسایل مهم و اساسی مورد مطالعه روان شناسی صنعتی و سازمانی و نیز رشته های وابسته، بر انگیزتن کارکنان به کار و فعالیت بیشتر آنان است. برای مطالعه انگیزش رویکردهای متفاوتی وجود دارد؛ یکی از این رویکردها که مورد توجه ویژه ای قرار گرفته است، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی¹ می باشد که اولین بار توسط باتمن و ارگان² (1983) مطرح گردید (1). رایج ترین تعریفی که درباره این موضوع مقبولیت پیدا کرده است، به ارگان تعلق دارد که طبق نظر وی رفتارهای شهروندی، رفتارهایی هستند که به طور مستقیم در سیستم پاداش دهی رسمی سازمان ذکر نشده و اغلب نیز به فراموشی سپرده می شوند و معمولاً نیز داوطلبانه تلقی می گردند اما با این وجود در انجام فعالیت های سازمان نقش موثری دارند (2). این واژه در دو دهه گذشته بیشترین توجه را از طرف محققان رفتار سازمانی جلب نموده است و از آن جا که این رفتارها به منظور کمک به افراد یا سازمان ها صورت می گیرند و جزء ضروریات محسوب نمی شوند و ممکن است در پاداش ها و تنبیهات ملاحظه نشوند، از آن ها به عنوان رفتارهای بشردوستانه نیز یاد می شود (3). یکی از مهم ترین مدل های ارایه شده در این زمینه توسط ارگان مطرح شده است که در برگیرنده ابعاد نوع دوستی، وجدان، ادب و نزاکت، رادمردی و فضیلت مدنی می باشد. نوع دوستی، کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط است. مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد و یا کم مهارت کمک می کنند. وجدان به رفتارهای اختیاری گفته می شود که از حداقل

¹-Organizational Citizenship Behavior

²-Bateman & Organ

³-Chen

یعنی نوع دوستی، وجدان، فضیلت مدنی، رادمدردی و بالاخره ادب و نزاکت می باشد (2و10) به بررسی این موضوع پرداختند تا از این رو گامی مهم در فراهم آوردن زمینه ای برای استفاده از این مفهوم در بخش بهداشت و درمان و به ویژه بیمارستان‌ها به عنوان مهم‌ترین بازوی ارایه دهنده خدمات سلامت بردارند و از آنجا که بیمارستان مورد مطالعه در این پژوهش، به عنوان سازمانی پویا، تحول و تغییر را در ابعاد مختلف مدیریتی و سازمانی در دستور کار خود قرار داده است، شناخت نوع رفتار و تعهد سازمانی در بین پرسنل این سازمان، اقدامی شایسته و ضروری به نظر می رسد.

روش بررسی

این تحقیق کاربردی، مقطعی و از نوع توصیفی-تحلیلی می باشد. جامعه پژوهش شامل کلیه پرسنل بیمارستان شهید هاشمی نژاد بود. پرسنل بر اساس گروه شغلی به چهار گروه پشتیبانی، پرستاری، پاراکلینیکی و پزشک و بر اساس نوع استخدامی به سه گروه رسمی، پیمانی و طرحی- قرار دادی طبقه بندی شدند. نمونه گیری به صورت طبقه ای و پس از محاسبه تعداد نمونه لازم انجام شد. حجم نمونه لازم در این پژوهش 130 در نظر گرفته شد که از این تعداد در نهایت 117 پرسشنامه جمع آوری گردید. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه بود. به منظور بررسی رفتارهای شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد ویلیامز و اندرسون³ استفاده گردید (11) که قلی پور (1387) در پروژه پژوهشی خود اعتبار این پرسشنامه را با روش آلفای کرونباخ در ایران سنجیده که مقدار آن 0/81 به

رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان زن نسبت به مردان بیشتر است (5). از سوی دیگر، یکی از مفاهیم کلیدی که امروزه در سازمان ها از آن یاد می شود، تعهد سازمانی¹ می باشد که منعکس کننده نگرش افراد نسبت به ارزش ها و اهداف سازمانی می باشد (6) و بیان گر نیرویی است که فردی را ملزم می کند تا در سازمان بماند و با تعلق خاطر در جهت تحقق اهداف سازمانی کارهایی را انجام دهد (7). در مطالعه ای که در این زمینه صورت گرفت، نشان داده شد؛ فردی که تعهد سازمانی بالایی دارد، در سازمان باقی می ماند، اهداف آن را می پذیرد و برای رسیدن به آن تلاشی زیاد و حتی ایثار و فداکاری نشان می دهد (8). در پژوهشی نیز تحت عنوان " رابطه رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در نپال" توسط تانسور گاتام² و همکاران در سال 2005 با حجم نمونه 450 نفر از پنج سازمان مختلف انجام گرفت؛ نتایج نشان داد یک رابطه مثبت و معنی دار بین تعهد سازمانی موثر و اصولی در یک طرف و مولفه های رفتار شهروندی سازمانی در طرف دیگر وجود دارد (9). با توجه به توضیحات ذکر شده و اهمیت و نقش مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌ها و به ویژه سازمان‌های بهداشتی درمانی و هم چنین به دلیل این که مطالعات اندکی در مورد این مفهوم و ارتباط احتمالی آن با تعهد سازمانی در این بخش که رفتار شهروندی سازمانی پیش بینی کننده بسیاری از مولفه های سازمانی دیگر مانند تعهد سازمانی، عملکرد سازمانی و ... می باشد، صورت گرفته است، محققین با استفاده از مدل ارائه شده توسط ارگان که شامل پنج بعد رفتاری کارکنان

⁴-Organizational Commitment

^۱- Thanswor Gautam

³-Williams & Anderson

دست آمده است (5). سوالات این پرسشنامه متغیرهای رادمردی، ادب، فضیلت مدنی، وجدان و نوع دوستی را بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت از کاملاً موافقم (امتیاز پنج) تا کاملاً مخالفم (امتیاز یک) مورد بررسی قرار داد که امتیاز کلی این پرسشنامه 60 به دست آمد. جهت بررسی وضعیت تعهد سازمانی نیز از پرسشنامه استاندارد مک گی و فورد¹ (1987) استفاده شد (12) که شامل 16 سوال می باشد که بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت تنظیم شده است که قبلاً اشرفی (1374) در پروژه پژوهشی خود روایی و پایایی آن را سنجیده و ضریب آلفای کرونباخ 0/92 را به دست آورده است (13). لازم به ذکر است که مجموع امتیازات این پرسشنامه نیز برابر با 80 بود. در این پژوهش، برای بررسی معناداری همبستگی و رابطه بین متغیر مستقل رفتار شهروندی و ابعاد آن و متغیر وابسته تعهد سازمانی، از آزمون همبستگی اسپیرمن در نرم افزار آماری SPSS استفاده گردید.

یافته ها در پژوهش حاضر 34/6% از نمونه مورد مطالعه را مردان و 65/4% بقیه را زنان تشکیل می دادند. بیشترین فراوانی پاسخ دهندگان از نظر توزیع سنی، در گروه سنی زیر 30 سال (53%) و کمترین فراوانی نیز در گروه سنی 40-50 سال (3/6%) قرار داشتند. در رابطه با گروه شغلی، یافته های پژوهش نشان داد که بالاترین درصد (44%) از نمونه مورد بررسی در گروه پرستاری و کمترین درصد نیز (4%) در گروه شغلی پزشکی قرار داشتند. هم چنین از نظر وضعیت تاهل، 61/5% متاهل و بقیه نیز مجرد بودند. جدول (1) وضعیت رفتار شهروندی و مولفه های آن و هم چنین وضعیت تعهد سازمانی را در بیمارستان مورد مطالعه نشان می دهد.

جدول 1: وضعیت میانگین و انحراف معیار رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی در کارکنان بیمارستان شهید هاشمی نژاد

مولفه	میانگین	کل امتیاز
رادمردی	8/215±1/494	10
ادب	7/123±1/408	10
فضیلت	8/261±1/290	10
وجدان	13/370±1/830	15
نوع دوستی	12/762±1/910	15
رفتار شهروندی سازمانی	49/780±5/450	60
تعهد سازمانی	54±6/12	80

²- Mc Gee & Ford

طبق جدول مذکور، میانگین به دست آمده برای تعهد سازمانی برابر با 54 از مجموع امتیاز 80 می-باشد (67/5%) که نشان دهنده این است که این شاخص از وضعیت نسبتاً مناسبی برخوردار می باشد. جدول (2) میزان همبستگی و سطح معناداری بین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی را در بیمارستان مورد مطالعه نشان می دهد:

طبق جدول مذکور، میانگین به دست آمده برای رفتار شهروندی برابر با 49.780 از مجموع امتیاز 60 می باشد. هم چنین در میان ابعاد ذکر شده، مولفه وجدان دارای بیشترین میانگین (13/370) از مجموع امتیاز 15 و ادب و نزاکت نیز با میانگین (7/123) از مجموع امتیاز 10 دارای کمترین میزان می باشد. در مجموع رفتار شهروندی سازمانی در این بیمارستان از وضعیت مناسبی برخوردار می باشد. هم چنین

جدول 2: نتایج آزمون آماری رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با تعهد سازمانی در کارکنان بیمارستان شهید هاشمی نژاد

مولفه ها	ضریب همبستگی	سطح معناداری (P-Value)
رادمردی	0/34	*0/008
ادب و نزاکت	0/15	0/256
فضیلت	0/28	*0/028
وجدان	0/22	0/083
نوع دوستی	0/07	0/586
رفتار شهروندی سازمانی	0/32	*0/014

*در سطح 0/05 معنادار

معنادار یافت نشد. از میان مولفه های رفتار شهروندی، بیشترین ضریب همبستگی بین رادمردی و تعهد سازمانی با مقدار (r=0/345) و کمترین ضریب همبستگی نیز بین نوع دوستی و تعهد سازمانی با مقدار (r=0/072) دیده شد.

بحث و نتیجه گیری

طبق یافته های جدول (3)، نتایج حاصل از همبستگی نشان می دهد که بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی رابطه‌ی معنی دار و مثبتی در سطح $P < 0.05$ و با ضریب همبستگی (r=0/321) وجود دارد. علاوه بر این، بین ابعاد رادمردی و فضیلت مدنی با تعهد سازمانی ارتباطی معنادار و مثبت دیده شد اما بین ابعاد ادب و نزاکت، وجدان و نوع دوستی با تعهد سازمانی ارتباطی

رفتار شهروندی بیشترین ضریب همبستگی بین رادمردی و تعهد سازمانی و کمترین ضریب همبستگی نیز بین نوع دوستی و تعهد سازمانی با مقدار وجود داشت.

نتایج این مطالعه نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد؛ یعنی رفتارهای فراتر از نقشی که در سازمان توسط کارکنان اجرا می شود بر تعهد سازمانی آنان تاثیر مثبت دارد. نتایج حاصل از پژوهش حاضر همچون تحقیقات تجربی کارسون (1998)، موريسن (1994)، اورایلی (1986) ارتباط مثبت بین تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی را حمایت میکند (19). قلی پور و همکاران نیز (1386) نیز در پژوهش خود بر وجود رابطه مثبت و معنی دار بین رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی تاکید نمودند که با نتایج مطالعه حاضر هم خوانی دارد که می توان تشابه بیشتر آن را با موضوع پژوهش و زمینه اجرای طرح در این امر دخیل دانست (5). در این مطالعه بین ابعاد رادمردی و فضیلت مدنی با تعهد سازمانی ارتباطی مثبت و معنی دار دیده شد اما بین ابعاد ادب و نزاکت، وجدان و نوع دوستی با تعهد سازمانی ارتباطی معنی دار دیده نشد. در مطالعه اکبرزاده (1388) بین رادمردی و شاخص‌های عملکردی رابطه معنی داری دیده نشد ولی بین وجدان کاری و نوع دوستی با شاخص‌های عملکردی ارتباطی معنی دار وجود داشت (20) که نتایج حاصل علی رغم شباهت انجام هر دو در محیطی بهداشتی درمانی یافته‌های مطالعه حاضر را تایید نمی‌کند. همچنین نتایج مطالعه وی نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و شاخص‌های عملکردی رابطه مستقیمی وجود دارد. این مطلب با نتایج مطالعه‌ی قلی پور و

با توجه به این که بیمارستان هاشمی نژاد به عنوان سازمانی پویا، تحول و تغییر را در ابعاد مختلف مدیریتی و سازمانی در دستور کار قرار داده است، شناخت ابعاد رفتار شهروندی و تعهد سازمانی در بین کارکنان این سازمان به عنوان یکی از اجزاء استراتژیک محیط داخلی، ضرورتی اجتناب ناپذیر و اقدامی شایسته و ضروری قلمداد می گردد. هدف از انجام این پژوهش تعیین رابطه رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان در بیمارستان آموزشی درمانی شهید هاشمی نژاد بود. یافته‌های پژوهش نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی در این بیمارستان در سطح مناسبی قرار دارد؛ یعنی کارکنان شاغل در این بیمارستان رفتارهایی فراتر از شغل خود و به میزانی رضایت بخش از خود نشان می دهند که با پژوهش‌های تانگ و ابراهیم (1998) بوگدر و سومچ (2004) و یان، کوكس، جی آر (2007) هم خوانی دارد (14-16). در این مطالعه وجدان کاری دارای بیشترین میانگین (13/370). از مجموع امتیاز 15 و ادب و نزاکت نیز با میانگین (7/124) از مجموع امتیاز 10 دارای کمترین میانگین بود. نتایج مطالعه زراعی متین و جندقی (1385) نیز که در سازمان‌های مدیریت و برنامه ریزی، شرکت مخابرات، اداره کار و امور مالیاتی و تامین اجتماعی صورت گرفت، نشان داد که بیشترین میانگین به بعد وظیفه شناسی و کمترین میانگین نیز به بعد جوانمردی مربوط می باشد (17). حسنی کاخکی و قلی پور (1386) نیز در مطالعه خود با بیان این که فضیلت مدنی بالاترین سطح میانگین و جوانمردی پایین ترین سطح میانگین را به خود اختصاص داده اند؛ تا حدودی بر همخوانی با نتایج پژوهش حاضر تاکید می‌کنند (18). با توجه به یافته‌های مطالعه از میان ابعاد

فرایند های انگیزشی مناسب باعث تقویت این نوع از رفتارها در سازمان ها به ویژه مراکز بهداشتی درمانی شده تا سبب ارتقا شاخص های سازمانی گردند و از آن جایی که عمده تحقیقاتی که در کشور ما در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام شده؛ حاکی از این بوده که این شاخص در اکثر سازمانها و موسسات از وضعیت مناسبی برخوردار نبوده است. شاید بتوان گفت که بیمارستان شهید هاشمی نژاد نسبت به سایر بیمارستانها و مؤسسات، وضعیت رفتاری مطلوبی داشته است که می تواند چنین فرهنگ و محیطی به عنوان الگویی برای سایر سازمان ها، بیمارستانها و مؤسسات درمانی باشد

کاخکی (1386) و نتایج پژوهش حاضر می تواند تا حدودی هم خوانی داشته باشد. در مطالعه ای دیگر که توسط گاتمن¹ و همکاران (2004) در نپال انجام شد، بیان گردید که دو بعد نوع دوستی و پذیرش، مدل های رفتار شهروندی سازمانی را تایید می کند و همچنین بین نوع دوستی و پذیرش با تعهد اثربخش و هنجاری رابطه مثبت وجود دارد (21). با توجه به نتایج این پژوهش و مطالعات دیگر می توان گفت که رفتار شهروندی سازمانی پیش بینی کننده بسیاری از مولفه های سازمانی دیگر مانند تعهد سازمانی، عملکرد سازمانی و ... می باشد. لذا مدیران و مسئولان سازمان ها باید توجه بیشتری به این رفتارهای فراتر از نقش داشته باشند و از طریق

¹- Gautman

منابع

- 1-Bateman T S and Organ D. Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship, *Academy of Management Journal*, 1983; 26: 587-595.
- 2- Organ D W. *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books; 1988.
- 3- Farham J L, Earley P C, & Lin S C. Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly*, 1977; 42:421-444.
- 4- Chen X P, Hui C and Sego D J. The Role of Organizational Citizenship Behavior in Turnover: Conceptualization and Preliminary Tests of Key Hypotheses, *Journal of Applied Psychology*, 1998; 83:922-931.
- 5- Gholi Pur A. [Study of Verification the negative Stereotypes of Women in Organizations]. *Women Studies*, 2007;5(3): 141-168. (In Persian)
- 6-Meyer J P & Allen N. *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*, Sage Publications, USA; 1997.
- 7- Meyer J P, Herscovitch L and Commitment in the Workplace: Toward a General Model, *Human Resource Management Review*, 2001; 11:299-326.
- 8-Kline C J and Peters L H. Behavioral Commitment and Tenure of New Employees: A Replication and Extension, *Academy of Management Journal*, 1991; 34:194-204.
- 9- Thanswor G. Organizational citizenship behavior and commitment in nepal. *Journal of Organizational Change Management*, (2005); 14(4): pp. 335-51.
- 10-Bell S J and Menguc B. The Employee-Organization Relationship, Organizational Citizenship Behaviors, and Superior Service Quality, *Journal of Retailing*, 2002; 78:131-146.
- 11-Williams L J & Anderson S E. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 1991; 17:601-617.
- 12-Mc Gee, Gail W, & C Ford Robert, Twolor more? Dimensions of organizational commitment scales. *Journal of Applied psychology*, 1987; 27(4):638-642.
- 13- Ashrafi B. [Determinant of Effective Factors on Organizational Commitment of Managers and Employees in Eastern Alborz Coal Co]. [Thesis]. Tehran: Tarbiat Modaress University; 1995. (In Persian)
- 14- Tang T L D, Ibrahim A H S. Antecedent of organizational citizenship management, 1998; 27:529-584.
- 15- Yun S X, J Jr, P S. Leadership and Teamwork: The effects of leadership and job satisfaction on team citizenship, *International Journal of leadership studies*, 2007; 68(12): 172-190.

- 16- Bogler R. Somech A. Influence of teaches empowerment on teacher's organizational commitment, Professional commitment and organizational citizenship behavior in school, Journal of teaching and teacher education, 2004; 20: 277-289.
- 17- Zeraei Matin H, Jandeghi Gh. [Understanding the Effective Factors on Organizational Citizenship Behaviour and its Relationship with Organizational Performance]. Management Culture, 2006. 4 (12): 31-36. (In Persian)
- 18- Hasani Kakhaki A, Gholi PurA. [Organizational Citizenship Behavior: Another Step to Improve Organizational Performance against Customer]. Business Bulletin of winter, 2007, 12 (45): 115-145. (In Persian)
- 19- Alotaibi G A. Antecedent of organizational citizenship behavior; A study of public personnel in Kuwait, public personnel management, 2005; 30(31):350- 363.
- 20- Akbarzade M. [The relationship between organizational citizenship behaviors, emergency medical technicians with the basic trauma life in the city of Mashhad]. [Thesis]. Tehran: Islamic Azad University; Sciences' Research, 2010. (In Persian)
- 21-Gautman Th, Vandick R, Wanger U, Davis AJ. Organizational Citizenship Behavior and Organizational Cpmmitment in Nepal, 2004; ISBN NO: 185449.

The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment in Hasheminezhad Hospital:

(Tehran 2010)

Jafari H^{*}, Sadeghi A^{**}, Khodayari Zarnagh R^{***}

Abstract

Introduction: Nowadays, the concept of Organizational Citizenship Behavior (OCB) has attracted managers and researcher's notice in scientific groups. Emphasizing on these behaviors can be one of the ways that causes effectiveness in organization, that hasn't been much emphasized on to date. This research aimed to survey the relationship between OCB and its dimensions and staff organizational commitment in Tehran's Hasheminezhad Hospital.

Methods: This study was a descriptive- analytic, applied research that has been carried out in 2010. The research population comprised all employees in Hasheminezhad Hospital and the sample comprised of 130 employees selected through Randomized- Stratified method. Data was collected using Williams & Anderson model questionnaire and analyzed by using the Spearman test on the SPSS software.

Result: The majority of employees in this hospital (%83) evaluated organizational citizenship behavior situation as suitable. Between OCB and organizational commitment there was significant and positive correlation ($r=0.32$, $p\text{-value}<0.05$). Results showed that among OCB dimensions, civic virtue and sportsmanship had significant and positive correlation with organizational commitment but altruism, conscientiousness dimensions hadn't significant correlation with organizational commitment.

Conclusion: According to the findings, it is concluded that notice to OCB concept and its establishment in organizations can be useful in predicting some organizational concepts like organizational commitment and performance.

Key words: Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment, Hospital.

* Lecturer, Departement of Health Services Management, School of Health, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences (Corresponding author)

** Lecturer, , Departement of Health Services Management, School of Health, Bojnord University Of Medical Sciences

*** PhD Candidate in Health Policy, Tehran University of Medical Sciences