

رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان‌های آموزشی - درمانی قزوین*

رفعت محبی فر^۱، حسین صفری^۲، حسن جعفری^۳، بهمن احدی نژاد^۴، مهدیه ترکا^۵

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه: رفتارهای شهروندی، رفتارهایی هستند که به طور مستقیم در سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمان ذکر نشده و اغلب نیز به فراموشی سپرده می‌شوند و اغلب نیز داوطلبانه تلقی می‌گردند. اما با این وجود در انجام فعالیت‌های سازمان نقش مؤثری دارند. کیفیت زندگی کاری شاخصی است که می‌تواند از مسایل عمده‌ی کارکنان اطلاعات ارزشمند و سازنده‌ای در اختیار مدیریت قرار دهد و باعث ایجاد احساس مالکیت، خودگردانی، مسؤلیت و احساس امنیت و ... در آنان شود که نتیجه‌ی آن افزایش بهره‌وری کارکنان می‌باشد. این مطالعه با هدف تعیین رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان مراکز آموزشی - درمانی دانشگاه‌های علوم پزشکی قزوین انجام شده است.

روش بررسی: مطالعه‌ی حاضر مقطعی - تحلیلی می‌باشد که در سال ۱۳۸۹ بر روی ۱۱۷ نفر از کارکنان پزشکی، پرستاری، پاراکلینیک و پشتیبانی انجام شد که به صورت تصادفی ساده از بیمارستان‌های تابعه‌ی دانشگاه علوم پزشکی قزوین انتخاب شده بودند. برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسش‌نامه‌ی Williams-Anderson دارای پایایی (۸۱ درصد) و روایی (صوری و محتوایی) و Casio دارای پایایی (۸۷ درصد) و روایی (صوری و محتوایی) استفاده شد و داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه‌ی ۱۱ و از طریق آزمون همبستگی Spearman (جهت بررسی رابطه‌ی بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری)، χ^2 (برای بررسی رابطه‌ی بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری)، t و آنالیز واریانس (به منظور بررسی تفاوت بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارمندان بیمارستان‌ها بر حسب ویژگی‌های دموگرافیک) تحلیل شد.

یافته‌ها: کیفیت زندگی کاری نسبت به رفتار شهروندی سازمانی در بین اعضای نمونه، میانگین بالاتری را به خود اختصاص داده بود و در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بیشترین میانگین، مربوط به نوع دوستی (۰/۸۹) و کمترین میانگین مربوط به فضیلت (۰/۷۸) بود. مؤلفه‌های فضیلت، تکریم و نوع دوستی همبستگی مستقیم با کیفیت زندگی کاری داشتند. به جز رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری هیچ یک از این رابطه‌ها از نظر آماری معنی‌دار نبودند. ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری ۰/۱۷۷- بود. یعنی بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری رابطه‌ی معنی‌دار معکوس وجود دارد ($P \leq 0/05$).

نتیجه‌گیری: با افزایش کیفیت زندگی کاری می‌توان عملکرد و بهره‌وری کارکنان را ارتقا داد. همچنین تقویت هر بعد از رفتار شهروندی سازمانی سایر ابعاد را تحت تأثیر قرار داده و فضای مطلوب را برای انجام وظایف فراهم می‌آورد. با توجه به رابطه‌ی معکوس بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت بیمارستان‌ها باید خط‌مشی‌های مناسب جهت هم جهت کردن این دو عنصر سازمانی اتخاذ کنند.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی؛ کیفیت زندگی؛ کارکنان؛ بهره‌وری؛ بیمارستان‌ها

* این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی مصوب به شماره‌ی ۲۸/۴۴/۸۵۰۵ دانشگاه علوم پزشکی قزوین می‌باشد.

۱- استادیار، مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران
۲- کارشناس ارشد، مربی، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده‌ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز و دانشجوی دکتری، سیاست‌گذاری سلامت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران (نویسنده‌ی مسؤول)

۳- کارشناس ارشد، مربی، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده‌ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، اهواز، ایران
۴- دانشجوی دکتری، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده‌ی مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
۵- کارشناس، مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده‌ی بهداشت و پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران

صنعتی و سازمانی و نیز رشته‌های وابسته، بر انگیزختن کارکنان به کار و فعالیت بیشتر آنان است. برای مطالعه‌ی انگیزش، رویکردهای متفاوتی وجود دارد. یکی از این رویکردها که مورد توجه ویژه قرار گرفته است، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. هرچند که این واژه برای اولین بار توسط Bateman و Organ مطرح گردید (۱)، اما این مفهوم از نوشتارهای Barnard (به نقل از Gabor و Mahoney) (۲) راجع به تمایل به همکاری و مطالعات Katz و Kahn در مورد عملکرد رفتارهای خودجوش و فراتر از نقشی که از الزامات شغل، وظیفه و اخلاق کاری پا را فراتر می‌گذارد، ناشی شده است (۳). این رفتارها که توسط نیروی کاری و در سازمان نمایش داده می‌شوند، تحت اسامی مختلفی نامیده می‌شوند که عموماً با نام رفتار شهروندی سازمانی شناخته می‌شوند که منشأی آن‌ها دستورات سازمانی نبوده و با وجود رسمی نبودن برای سازمان‌ها مؤثر و مفید می‌باشند (۴). اما رایج‌ترین تعریفی که درباره‌ی این موضوع مقبولیت پیدا کرده است به Organ، تعلق دارد که طبق نظر وی رفتارهای شهروندی، رفتارهایی هستند که به طور مستقیم در سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمان ذکر نشده و اغلب نیز به فراموشی سپرده می‌شوند و اغلب نیز داوطلبانه تلقی می‌گردند اما با این وجود در انجام فعالیت‌های سازمان نقش مؤثری دارند (۵). وی ساختار رفتار شهروندی سازمانی را متشکل از پنج بعد نوع دوستی (رفتارهای اختیاری است که کارکنان را برای کمک به مسایل و مشکلات کاری کارکنان دیگر بر می‌انگیزد)، وظیفه‌شناسی (وجدان کاری) (به رفتارهای اختیاری فراتر از نقشی اشاره دارد که از الزامات شغل، وظیفه و اخلاق کاری پا را فراتر می‌گذارد)، فضیلت مدنی (شهروندی) (مشارکت سازنده در عملکرد سازمان با توجه به روند کار می‌باشد)، جوانمردی (به شکیبایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی، اشاره می‌کند)، احترام و تکریم (ادب و نزاکت) (رفتارهای تحت اختیاری است که از ایجاد مشکلات ناشی از کار با دیگران جلوگیری می‌کند)، می‌داند.

این واژه در دو دهه‌ی گذشته بیشترین توجه را از طرف

محققان رفتار سازمانی به خود جلب نموده است و از آن‌جا که این رفتارها به منظور کمک به افراد یا سازمان‌ها صورت می‌گیرد و جزء ضروریات محسوب نمی‌شود و ممکن است در پاداش‌ها و تنبیهات ملاحظه نشود، از آن‌ها به عنوان رفتارهای بشردوستانه نیز یاد می‌شود (۶). علاوه بر این در تعریفی دیگر از این مفهوم، آن را در برگیرنده‌ی فعالیت‌هایی همچون کمک به دیگران در محیط کار، بیش‌تر از حد معمول کار کردن، انجام کار در روزهای تعطیل، تحمل ناملازمات‌ها و سختی‌های شغلی و درگیر شدن فعالانه در امور سازمان می‌دانند (۷). به هر حال تمامی تعاریف فوق نشان می‌دهد که این رفتارها مواردی مطلوب می‌باشند که می‌تواند برای سازمان، مدیران، گروه‌ها و افراد مفید باشد. برای مثال در مطالعه‌ی Chen که همکاری و همکاران صورت دادند، پی بردند که رفتار شهروندی سازمانی با ترک خدمت رابطه‌ی معکوس دارد (۸) و همچنین در تحلیلی دیگر از ۲۲ مطالعه‌ی انجام شده بر روی ۷۰۰۰ نفر نشان داده شد که بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه‌ی مثبت وجود دارد (۹). البته اگرچه این مفهوم در بین محققان محبوبیت بسیاری یافته است اما به تازگی تعدادی از پیش فرض‌های آن، مورد مخالفت‌هایی واقع شده‌اند (۱۰). برای مثال Bolino و همکاران بیان نمودند که بر خلاف تصور عمومی، ممکن است انجام این فعالیت‌ها از محرک‌های شخصی ریشه گرفته باشد و یا این که تعدادی از محققان دیگر نیز بیان نموده‌اند که این رفتارها در مواقعی نه تنها باعث تسهیل عملکرد سازمانی نمی‌شوند بلکه سبب بروز عوارض منفی نیز خواهند بود (۱۱). در کنار مباحث رفتاری در سازمان‌ها، موضوعات اقتصادی از قبیل بهره‌وری نیز در ادبیات سازمانی جا باز کرده‌اند. در این میان سازمان‌های خدماتی همچون بیمارستان‌ها نیز از این قضیه مستثنی نیستند. مهم‌ترین عامل بهره‌وری در بیمارستان‌ها و در نهایت کل جامعه، منابع انسانی است. تردیدی نیست که شکوفایی هر جامعه‌ای در بهبود و پرورش منابع انسانی آن نهفته است (۱۲). علاوه بر این، در دنیای پیچیده‌ی امروز چنان زندگی

که این پرسش‌نامه شامل پنج بعد (جوانمردی، فضیلت، نوع دوستی، تکریم همکاران و وظیفه‌شناسی) بود و در دو بخش عمومی و اختصاصی از طریق ۱۲ سؤال تکمیل می‌شد. پایایی این پرسش‌نامه در مطالعه‌ی قلی‌پور و همکاران با محاسبه‌ی Cronbach's alpha (۰/۸۱) به دست آمد و روایی آن از طریق نطرسنجی از اساتید مدیریت مورد تایید قرار گرفت (۱۶، ۱۵).

برای سنجش کیفیت زندگی کاری نیز از پرسش‌نامه‌ی استاندارد Casio استفاده شد که شامل ۳۶ سؤال بود و در قالب مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت، از ۱ به معنای خیلی کم تا ۵ به معنای خیلی زیاد تنظیم شده است که روایی و پایایی آن در مطالعات مدرس (۱۷) و سیفی (۱۸) سنجیده شده است. به منظور تأیید پایایی، ضریب Cronbach's alpha (۰/۸۶) به دست آمد و همچنین جهت تأیید روایی آن نیز از نظرات اساتید استفاده شد.

پس از جمع‌آوری، داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه‌ی ۱۱ (version 11, SPSS Inc., Chicago, IL) و از طریق آزمون همبستگی Spearman (جهت بررسی رابطه‌ی بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری)، χ^2 (برای بررسی رابطه‌ی بین مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری)، t و آنالیز واریانس (به منظور بررسی تفاوت بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارمندان بیمارستان‌ها بر حسب ویژگی‌های دموگرافیک) مورد تحلیل قرار گرفتند.

روش اجرای پژوهش به این صورت بود که ابتدا پرسش‌نامه‌ها به تعداد لازم تهیه و تکثیر گردید. در مرحله‌ی بعدی پس از تهیه‌ی لیست افراد یا پرسنل و با استفاده از جدول اعداد تصادفی ۱۳۰ عدد استخراج و سپس افراد منتسب به این شماره‌ها از لیست پرسنل انتخاب گردیدند.

یافته‌ها

در بررسی جامعه‌ی مورد مطالعه از کل نمونه‌ی انتخاب شده ۲۶/۶ درصد از بیمارستان شهید رجایی، ۲۳/۹ درصد از بیمارستان بوعلی سینا، ۲۵/۷ درصد از بیمارستان قدس و

حرفه‌ای و خصوصی انسان درهم تنیده شده که زندگی حرفه‌ای بر خصوصی استیلا پیدا کرده و سبب شده است که واژه‌ی جدیدی با عنوان «کیفیت زندگی کاری» (Quality of work life) مورد استفاده قرار گیرد (۱۳). این واژه شاخصی است که می‌تواند از مسایل عمده‌ی کارکنان، اطلاعات ارزشمند و سازنده‌ی در اختیار مدیریت قرار دهد که در نهایت نتیجه‌ی آن افزایش بهره‌وری کارکنان می‌باشد (۱۴). با توجه به اهمیت و جایگاه ویژه‌ی رفتار شهروند سازمانی و همچنین اهمیت و نقش مفهوم کیفیت زندگی کاری در سازمان‌های امروزی، به نظر می‌رسد انجام مطالعه‌ی در این زمینه بسیار ضروری است. همچنین عنایت به این که در کشور ما نیز مطالعه‌ی چندانی در این زمینه صورت نگرفته و به خصوص به اهمیت این مسأله در بخش بهداشت و درمان پرداخته نشده است، لزوم انجام این مطالعه دو چندان می‌شود. در این راستا این مطالعه با هدف تعیین رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان مراکز آموزشی-درمانی دانشگاه‌های علوم پزشکی قزوین انجام شده است.

روش بررسی

این مطالعه که از نوع مقطعی-تحلیلی می‌باشد در سال ۱۳۸۹ انجام شده است. جامعه‌ی مورد مطالعه شامل کلیه‌ی پرسنل ۴ مرکز آموزشی و درمانی تحت پوشش دانشگاه‌های علوم پزشکی قزوین بوده است. بر اساس سطح اطمینان ۰/۹۵ و توان آزمون ۰/۸ و مقدار خطای مطلق ۰/۲۵ حجم نمونه به روش تصادفی ساده با استفاده از فرمول مربوطه، تعداد ۱۱۷ نفر تعیین گردید. با احتساب ۱۰ درصد احتمال ناقص بودن و پر نشدن پرسش‌نامه‌ها، حجم نمونه‌ی کل ۱۳۰ در نظر گرفته شد. این نمونه ۱۳۰ نفری به طور متناسب بین کارکنان توزیع شد. نرخ بازگشت پرسش‌نامه با در نظر گرفتن حجم نمونه‌ی کل، تقریباً ۰/۸۴ بود.

به منظور گردآوری داده‌ها از روش پیمایشی (پرسش‌نامه) استفاده شد. به منظور بررسی رفتارهای شهروندی سازمانی از پرسش‌نامه‌ی استاندارد Williams-Anderson استفاده شد

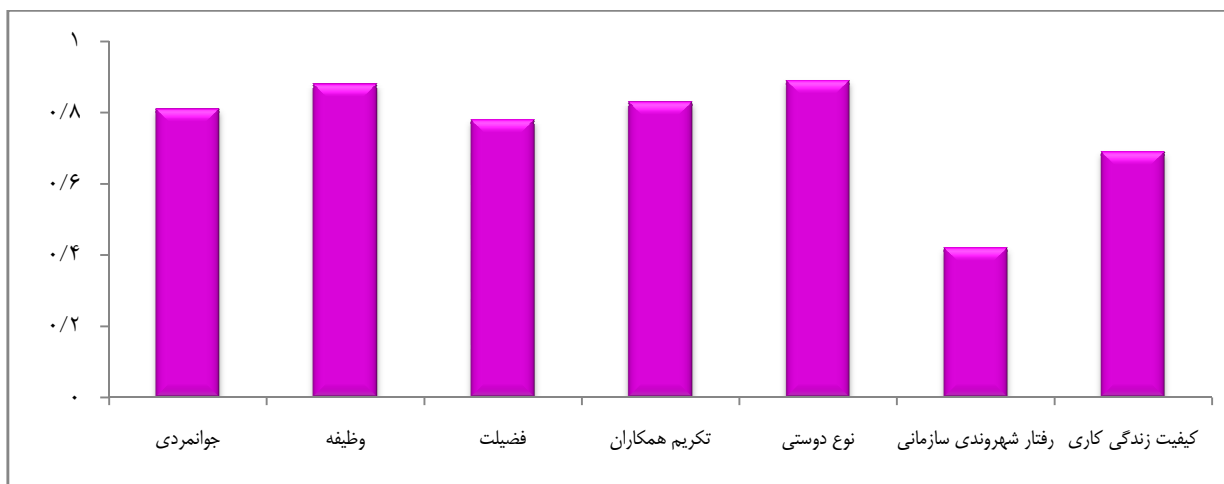
جدول ۱: وضعیت میانگین و انحراف معیار رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن و کیفیت زندگی کاری در افراد مورد مطالعه

مؤلفه	Mean±SD	کل امتیاز	Mean/total score
جوانمردی	۱۲/۲۳ ± ۱/۶۵	۱۵	۰/۸۱
وظیفه	۸/۸۷ ± ۱/۰۳	۱۰	۰/۸۸
فضیلت	۱۱/۷۹ ± ۲/۰۷	۱۵	۰/۷۸
تکریم همکاران	۸/۳۹ ± ۱/۱۴	۱۰	۰/۸۳
نوع دوستی	۸/۹۷ ± ۰/۹۶۶	۱۰	۰/۸۹
رفتار شهروندی سازمانی	۲۵/۵۰ ± ۴/۳۹	۶۰	۰/۴۲
کیفیت زندگی کاری	۱۲۵/۷۷ ± ۱۷/۹۷	۱۸۰	۰/۶۹

سازمانی و کیفیت زندگی کاری هیچ یک از این رابطه‌ها از نظر آماری معنی‌دار نبودند.

ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری $0/177-$ بود. یعنی بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری رابطه‌ی معنی‌دار معکوس وجود دارد ($P < 0/05$). در بین مردان و زنان از نظر رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد ($P = 0/301$). همچنین در بین این دو گروه از نظر کیفیت زندگی کاری تفاوت معنی‌داری وجود نداشت ($P = 0/736$). نتایج این مطالعه نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی در بین گروه‌های مختلف شغلی از نظر آماری تفاوت معنی‌داری نداشت ($P = 0/931$). همچنین بین گروه‌های مختلف شغلی از لحاظ کیفیت زندگی کاری تفاوت معنی‌دار آماری وجود ندارد ($P = 0/141$).

۲۳/۹ درصد از بیمارستان کوثر بودند. در این بین از کل نمونه ۳۴/۹ درصد مذکر و ۶۵/۱ درصد مؤنث بودند و از طرفی در نمونه‌ی انتخاب شده ۴۰/۴ درصد از گروه پرستاری، ۳۴/۹ درصد پاراکلینیک، ۲۲ درصد پشتیبانی و ۲/۸ درصد پزشک بودند. مطابق با جدول ۱، در بین اعضای نمونه، کیفیت زندگی کاری نسبت به رفتار شهروندی سازمانی میانگین بالاتری را به خود اختصاص داده است و در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بیشترین میانگین مربوط به نوع دوستی (۰/۸۹) و کمترین میانگین مربوط به فضیلت (۰/۷۸) می‌باشد (نمودار ۱). نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های جوانمردی و وظیفه‌شناسی همبستگی معکوس و مؤلفه‌های فضیلت، تکریم و نوع دوستی همبستگی مستقیم با کیفیت زندگی کاری دارند. به جز رابطه‌ی رفتار شهروندی



نمودار ۱: وضعیت میانگین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن و کیفیت زندگی کاری در افراد مورد مطالعه

جدول ۲: نتایج آزمون آماری رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با کیفیت زندگی کاری در افراد مورد مطالعه

مؤلفه	ضریب همبستگی سطح معنی داری (P)	
جوانمردی	۰/۰۰۷-	۰/۹۳۹
وظیفه‌شناسی	۰/۱۳۶-	۰/۱۵۸
فضیلت	۰/۱۲۰	۰/۲۱۲
تکریم	۰/۰۰۱	۰/۹۹۷
نوع دوستی	۰/۰۳۹	۰/۶۹
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۷۷-	۰/۰۸۵

در بین بیمارستان‌های مختلف از لحاظ رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنی‌دار در سطح ۰/۰۵ وجود ندارد ($P = ۰/۶۵۱$). اما در بین بیمارستان‌های مختلف از نظر کیفیت زندگی کاری تفاوت معنی‌دار در سطح ۰/۰۵ وجود داشت ($P = ۰/۰۹۱$).

بحث

نتایج مطالعه‌ی حاضر نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی معنی‌دار معکوس وجود دارد و در بین مردان و زنان از نظر رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنی‌داری وجود نداشت. همچنین در بین این دو گروه از نظر کیفیت زندگی کاری تفاوت معنی‌داری به لحاظ آماری مشاهده نگردید.

رفتار شهروندی سازمانی در بین گروه‌های مختلف شغلی از نظر آماری تفاوت معنی‌داری نداشت. همچنین بین گروه‌های مختلف شغلی از لحاظ کیفیت زندگی کاری تفاوت معنی‌دار آماری مشاهده نشد. در بین بیمارستان‌های مختلف از لحاظ رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. اما در بین این بیمارستان‌ها از نظر کیفیت زندگی کاری تفاوت معنی‌داری مشاهده گردید.

نتایج مطالعات انجام شده بیانگر آن است که رفتار شهروندی سازمانی پیش‌بینی کننده‌ی متغیرهای سازمانی مختلف است و با تعدادی از مؤلفه‌های سازمانی رابطه دارد. برای مثال، مطالعات نشان دادند که بین رفتار شهروندی

سازمانی و ادراک مشتری از کیفیت خدمات، رضایت، نیت رفتاری و وفاداری مشتری (۴)؛ رفتار شهروندی سازمانی و نگرش‌های شغلی (۱۹)؛ رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی (۲۰)؛ رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی (۲۱-۲۳)؛ رفتار شهروندی سازمانی، کارایی و کیفیت اطلاعات (۲۴)؛ رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی (۲۵)؛ رفتار شهروندی سازمانی و ارزیابی عملکرد (۱۴)، رابطه وجود دارد. همچنین مطالعات نشان داده‌اند که کیفیت زندگی کاری با متغیرهای مختلفی از جمله: کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری (۲۶)؛ کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی (۲۷)؛ کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی (۲۸)، رابطه دارد. نتایج این مطالعه نشان داد که کیفیت زندگی کاری نسبت به رفتار شهروندی سازمانی در بین اعضای نمونه، متوسط به بالا بوده است این یافته از نظر رفتار شهروندی سازمانی با نتایج مطالعات هویدا و نادری (۲۹)، Tang و Ibrahim (۳۰)، Larochelle و Bogler و Somech (۳۱) و Medley و Larochelle (۳۲) همخوانی دارد. در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بیشترین میانگین مربوط به نوع دوستی و کمترین میانگین مربوط به فضیلت بود. در بین بیمارستان‌های مختلف از لحاظ رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنی‌دار در سطح وجود ندارد. اما در بین بیمارستان‌های مختلف از نظر کیفیت زندگی کاری تفاوت معنی‌دار وجود دارد. شاید اختلاف در سطح کیفیت زندگی کاری بین بیمارستان‌های مختلف به خاطر تفاوت در تخصص‌های بیمارستان‌ها باشد. یعنی بار کاری که بر دوش کارکنان است و می‌تواند بر کیفیت زندگی کاری تأثیر داشته باشد در این بیمارستان‌ها تفاوت داشته باشد. یا این تفاوت می‌تواند ناشی از تفاوت در سبک مدیریت منابع انسانی بیمارستان‌ها به وجود آمده باشد. بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری رابطه‌ی معنی‌دار معکوس وجود داشت. یعنی این دو مؤلفه در جهت مخالف هم تغییر می‌کنند.

همچنین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری بین مردان، زنان و همچنین بین گروه‌های شغلی تفاوتی نداشت. این یافته در خصوص کیفیت زندگی کاری در مورد

می‌شود مدیران به ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری کارکنان توجه نموده و از طریق آن باعث بهبود سایر ابعاد سازمانی از جمله، بهره‌وری و تعهد سازمانی شوند. همچنین مدیران با اندازه‌گیری کیفیت زندگی کاری می‌توانند موضوعات کلیدی محیط کاری که توسط کارکنان درک شده است را تشخیص داده و بدین وسیله به پیش‌برد استراتژی‌های ارتقا دهنده‌ی شرایط کیفیت زندگی کاری در سازمان‌های مراقبت سلامت، دست یابند.

با توجه به اهمیت نقش منابع انسانی در تحقق اهداف راهبردی سازمان‌ها، به ویژه مراکز خدمات سلامت؛ توجه به عوامل مؤثر بر متغیرهای نگرشی و رفتاری کارکنان ضروری می‌نماید. بنابراین برنامه‌ریزی در راستای تحقق ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در حوزه‌های مختلف بیمارستان، تأثیر مشهودی در تقویت نگرشی و رفتاری از جمله رضایت شغلی، اعتماد و عملکرد دارد. نتایج نشان داد که تقویت هر بعد از رفتار شهروندی سازمانی، سایر ابعاد را تحت تأثیر قرار داده و فضای مطلوب را برای انجام وظایف فراهم می‌آورد. از این رو به مدیران بیمارستان‌ها توصیه می‌شود که از طریق برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی کافی و مناسب در زمینه‌ی اصول رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان به تقویت ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بپردازند.

پرستاران و از لحاظ جنسیت، با مطالعه‌ی درگاهی و همکاران (۳۳) همخوانی داشت. همچنین از نظر جنسیت با مطالعه‌ی بزاز جزایری و پرداختچی (۳۴) همسو و از نظر سمت سازمانی ناهمسو بود. رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های جوانمردی و وظیفه‌شناسی همبستگی معکوس و مؤلفه‌های فضیلت، تکریم و نوع دوستی همبستگی مستقیم با کیفیت زندگی کاری دارند. به جز رابطه‌ی رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری هیچ یک از این رابطه‌ها از نظر آماری معنی‌دار نیستند. بین فضیلت و جوانمردی، فضیلت و تکریم، فضیلت و وظیفه، فضیلت و نوع دوستی، جوانمردی و وظیفه، تکریم و وظیفه، تکریم و نوع دوستی، جوانمردی و نوع دوستی، رابطه‌ی مثبت معنی‌دار وجود داشت. این یافته با نتایج مطالعه‌ی هویدا و نادری (۲۹) همسو است و با مطالعه‌ی دعایی و همکاران (۳۵) به استثنای رابطه‌ی فضیلت با جوانمردی همخوانی دارد.

نتیجه‌گیری

کیفیت زندگی کاری جنبه‌های وسیعی از محیط کاری را در بر می‌گیرد که روی یادگیری و سلامت کارکنان تأثیر گذاشته و تأثیری مثبت بر تعهد سازمانی دارد. اعتقاد کلی بر این است که کیفیت زندگی کاری؛ مکان کاری انعطاف‌پذیرتر، با انگیزه‌تر و صادقانه‌تر را پرورش می‌دهد (۲۶). بنابراین توصیه

References

1. Bateman TS, Organ DW. Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee "Citizenship. *The Academy of Management Journal* 1983; 26(4): 587-95.
2. Gabor A, Mahoney JT. Chester Barnard and the systems approach to nurturing organizations. In: Witzel M, Warner M, Editors. *The Oxford Handbook of Management Theorists*. Oxford, UK: Oxford University Press; 2010.
3. Katz D, Kahn RL. *The social psychology of organizations*. New Jersey, NJ: Wiley; 1978.
4. Hasani-e Kakhaki A, Gholipour A. Organizational citizenship behavior; a way towards improving organizational performance for customer. *Iranian Journal of Trade Studies* 2007; 11(45): 115-45. [In Persian].
5. Organ DW. *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books; 1988.
6. Farh JL, Earley PC, Lin SC. Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Citizenship Behavior in Chinese Society. *Administrative Science Quarterly* 1997; 42(3): 421-44.
7. Organ DW, Ryan K. A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology* 1995; 48(4): 775-802.
8. Chen XP, Hui C, Sego DJ. The Role of Organizational Citizenship Behavior in Turnover: Conceptualization and Preliminary Tests of Key Hypotheses. *Journal of Applied Psychology* 2013; 83(6): 922.
9. Lepine JA, Erez A, Johnson DE. The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *J Appl Psychol* 2002; 87(1): 52-65.
10. Graham JW. An essay on organizational citizenship behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*

- 1991; 4(4): 249-70.
11. Bolino MC, Turnley WH, Niehoff BP. The other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review* 2004; 14(2): 229-46.
 12. Naderi N, Rajai-pour S, Jamshidian A. Concepts and strategies of empowering employee. *Tadbir* 2007; 18(186): 65-7. [In Persian].
 13. Ghodarzi A. Productivity and quality of work life. Tehran, Iran: Ayene Weekly Press; 2006. p. 269. [In Persian].
 14. MacKenzie SB, Podsakoff PM, Fetter R. The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Evaluations of Salesperson Performance. *Journal of Marketing* 1993; 57(1): 70-80.
 15. Gholipour A, Balaghi I, Ghasemi A, Roohi Khalili M. Verification of Women's Negative Stereotypes in Organizations. *Women in Development & Politics* 2007; 5(3): 141-68. [In Persian].
 16. Williams LJ, Anderson SE. Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management* 1991; 17(3): 601-17.
 17. Modarres M. Studying the effect of quality of work life on increasing production of Zob-Ahan-e Isfahan [MSc Thesis]. Isfahan, Iran: Khorasghan Branch, Islamic Azad University; 2008. [In Persian].
 18. Seyfi H. Study of the relationship between quality of work life and organizational commitment of hospitals staff of Sanandaj universities in 2006 [MSc Thesis]. Tehran, Iran: School of Management and Medical Information, Iran university of Medical Sciences; 2008. [In Persian].
 19. Gholparvar M, Rafizade P. Organizational citizenship behavior promotion pattern through job attitudes, occupational improvement, leadership support and empowerment. *Basirat* 2009; 16(44): 27-46.
 20. Rezaei Dizgah M, Goodarzvand Chegini M, Bisokhan R. Relationship between job satisfaction and employee job performance in Guilan public sector. *J Basic Appl Sci Res* 2012; 2(2): 1735-41.
 21. Ramin-mehr H, Hadizade-moghaddam A, Ahmadi E. Study the relationship between organizational justice perception and organizational citizenship behavior. *Transformation Management Journal* 2009; 1(2): 65-89. [In Persian].
 22. Mardani-Hamoule M, Heydari H. Study of the relationship between organizational justice with organizational civil behavior among hospital, staff. *Journal of Medical Ethics and History of Medicine* 2009; 2(2): 48-54. [In Persian].
 23. Naami AA, Shokrkon H. A study between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviour in Industrial organization in Ahvaz. *Journal of Education and Psychology* 2006; 13(1): 79-92. [In Persian].
 24. Yoon C. The effects of organizational citizenship behaviors on ERP system success. *Computers in Human Behavior* 2009; 25(2): 421-8.
 25. Altuntas S, Baykal U. Relationship Between Nurses' Organizational Trust Levels and Their Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Nursing Scholarship* 2010; 42(2): 186-94.
 26. Dehghanyeri N, Salehi T, Asadinoghabi AA. Assessing the quality of work life, productivity of nurses and their relationship. *Iran J Nurs Res* 2008; 3(8-9): 27-38. [In Persian].
 27. Hosseini M, Naderian M, Homaei R, Mousavi Z. The Relationship between the Quality of Work Life and the Organizational Commitment in Employees of Esfahan Physical Education Organization. *Sport Management* 2009; (2): 167-82. [In Persian].
 28. Khaghanizadeh M, Ebadi A, Cirati nair M, Rahmani M. The study of relationship between job stress and quality of work life of nurses in military hospitals. *J Mil Med* 2008; 10(3): 175-84. [In Persian].
 29. Hoveida R, Naderi N. A study on Isfahan University Employees OCB. *Journal of Social and Human Sciences* 2009; 9(33): 103-18. [In Persian].
 30. Tang TL, Ibrahim AH. Antecedents of organizational citizenship behavior revisited: Public personnel in the United States and in the Middle East. *Public Personnel Management* 1998; 27(4): 529-50.
 31. Bogler R, Somech A. Influence of Teacher Empowerment on Teachers' Organizational Commitment, Professional Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Schools. *An International Journal of Research and Studies* 2004; 20(3): 277-89.
 32. Medley F, Larochelle DR. Transformational leadership and job satisfaction. *Nurs Manage* 1995; 26(9): 64JJ-64LL, 64NN.
 33. Dargahi H, Gharib M, Ghodarzi M. Review of quality of work life of Tehran university of medical sciences staff. *Hayat* 2007; 13(2): 13-21. [In Persian].
 34. Bazaz-Jazayeri A, Pardakhtchi M. Formulation of quality of work life assessment model within organizations. *Journal of Iran Management Sciences* 2007; 2(5): 124-51. [In Persian].
 35. Doaei H, Mortazavi S, Nouri A. Modeling of the impact of organizational support perception on organizational citizenship behavior: studied in: Pars five stars hotel. *Journal of Executive Management* 2010; 10(1): 14-33. [In Persian].

Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Quality of Work Life among the Staff of University Hospitals in Qazvin University of Medical Sciences, Iran*

Rafat Mohebi-Far, PhD¹; Hossein Safari, MSc²; Hasan Jafari, MSc³;
Bahman Ahadinejad⁴; Mahdiah Torka⁵

Original Article

Abstract

Introduction: Citizenship behaviors are behaviors which are not mentioned directly in the formal rewarding system of organization and often are forgotten and usually are regarded as voluntary; nonetheless, they affect the activities of organization. Quality of work life is an important index which can provide enough and beneficial information for management from employees-related major issues and creates sense of ownership, autonomy, responsibility and security for them which may result in increasing productivity of employees. This study aimed to analyze the relationship between organizational citizenship behavior and quality of work life in university hospitals affiliated to Qazvin University of Medical Sciences, Qazvin, Iran.

Methods: This was an analytic cross-sectional study which performed on 117 physicians, nurses and para-clinical and supporting staff who were selected randomly from university hospitals affiliated to Qazvin University of Medical Sciences. Williams-Anderson and Casio questionnaires were used for data collection and data were analyzed using SPSS version 11 and Spearman, chi-square, Student's t-test and ANOVA tests were employed.

Results: Quality of work life had obtained higher mean score than organizational citizenship behavior. Among organizational citizenship behavior's dimensions, the highest mean score was for altruism (0.89), and the least belonged to the civic virtue (0.78). There was a direct correlation between quality of work life and reverence, civic virtue and altruism. None of these relationships were statistically significant except the relationship between organizational citizenship behavior and quality of work life. Correlation coefficient between organizational citizenship behavior and quality of work life was -0.177. It means that there was an indirect significant correlation between organizational citizenship behavior and quality of work life ($P < 0.05$).

Conclusion: Improving quality of work life will affect performance and productivity of employee and also any improvement in each dimension of organizational citizenship behavior affects other dimensions and creates a desirable environment for implementing tasks. Considering the adverse relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior, hospital managements should implement appropriate procedures in order to make them paralleled.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior; Quality of Life; Personnel; Productivity; Hospitals

Received: 3 Apr, 2011

Accepted: 14 Dec, 2011

Citation: Mohebi-Far R, safari H, Jafari H, Ahadinejad B, Torka M. **Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Quality of Work Life among the Staff of University Hospitals in Qazvin University of Medical Sciences, Iran.** Health Information Management 2013; 9(6): 969-76.

* This article is resulted from a research project No. 28/44/8505 funded by Deputy of Research, Qazvin University of Medical Sciences, Qazvin, Iran.

1- Assistant Professor, Health Services Management, Qazvin University of Medical Sciences, School of Health, Qazvin, Iran

2- Lecturer, Health Services Management, School of Health, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences, Ahvaz AND PhD Candidate, Health Policy, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran (Corresponding Author)
Email: hossein_comely1367@yahoo.com

3- Instructor, Health Services Management, School of Health, Ahvaz University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran

4- PhD Candidate, Health Services Management, School of Management and Medical Information, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

5- Health Services Management, School of Health, Qazvin University of Medical Sciences, Qazvin, Iran