



فصلنامه علمی پژوهشی  
دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت  
دوره ۱۷/ شماره ۱ (پیاپی ۶۵) / بهار ۱۴۰۷  
صفحه ۲۹۳ تا ۳۰۹

## ارائه و اعتبار یابی مدل مدیریت رفتار شهروندی سازمانی در گزارشگری مورد مطالعه: بیمارستان های آموزشی شهر تهران

میلاذ حاتمی

گروه مدیریت دولتی، واحد امارات، دانشگاه آزاد اسلامی، دبی، امارات متحده عربی  
[milad.hatamifar@iau.ac.ir](mailto:milad.hatamifar@iau.ac.ir)

عبدالله سجادی جاغرق

گروه مدیریت رسانه، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران  
[abdollah.Sajjadi@iau.ac.ir](mailto:abdollah.Sajjadi@iau.ac.ir)

افسانه زمانی مقدم

گروه مدیریت آموزشی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

یدالله خداوردی

گروه مدیریت بازرگانی، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۴/۰۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۴/۲۴

### چکیده

هدف اساسی پژوهش کنونی ارائه و اعتباریابی مدل رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های آموزشی شهر تهران بود، تا از طریق آن بتوان به پیاده سازی اثربخش مدل رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های آموزشی شهر تهران پرداخت. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان بیمارستان های آموزشی شهر تهران و نمونه آماری تحقیق ۴۱۵ نفر از این کارکنان بودند؛ روش نمونه گیری نیز نمونه گیری در دسترس بود. روش پژوهش کنونی نیز، از لحاظ هدف کاربردی و از جنبه ماهیت، توصیفی از شاخه ای پیمایشی بود. جهت بررسی ادبیات و پیشینه پژوهش و تسلط بر موضوع آن از مطالعات کتابخانه ای و برای جمع آوری داده از مطالعات میدانی استفاده گردید. در مطالعات میدانی جهت اندازه گیری و اعتباریابی متغیرهای ۱۰ گانه رفتار شهروندی سازمانی یعنی تحول خواهی، مدرسانی، تکریم کارکنان، وظیفه شناسی، تعامل گرایی خیرخواهانه، تعلق سازمانی، شخصیت شهروند مدار، شهروند معنوی، شهروند اخلاقی و درون قوی و الهی که دارای ۴۷ مولفه نیز بود، پرسشنامه ای محقق ساخته ی ۱۶۵ گویه ای (مستخرج از تحقیق کیفی تحلیل محتوا)، با مقیاس رتبه ای در طیف پنج درجه ای لیکرت، مورد استفاده قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از مدلیابی معادلات ساختاری (SEM) و به طور مشخص تحلیل عاملی تأییدی (CFA) از طریق نرم افزار LISREL8.8 صورت گرفت. یافته ها نشان داد مدل رفتار شهروندی سازمانی با ۱۰ متغیر، ۴۷ مولفه و ۱۶۵ گویه از اعتبار بالایی برخوردار است؛ لذا بیمارستان های آموزشی شهر تهران با اطمینان بالایی می توانند مدل رفتار شهروندی سازمانی پژوهش کنونی را بکارگیری نمایند.

**واژه های کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، بیمارستان های آموزشی، تحلیل عاملی.

## ۱- مقدمه

سرمولیانی، ۲۰۲۲). لذا با توجه به اهمیت خاص و انکارناپذیر متغیر رفتارهای شهروندی سازمانی برای سازمان های آموزشی از جمله بیمارستان های آموزشی، بهبود و ارتقا آن باید در دستور عمل مسئولان این سازمان ها (به طور اخص بیمارستان های آموزشی شهر تهران) قرار گیرد؛ لذا انجام تحقیق تجربی در جهت ارائه ی پیشنهاداتی برای بهبود رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های آموزشی شهر تهران، با توجه به وظیفه ی خطیر آن در جامعه، ضرورت می یابد. مطالعه ی حاضر نیز با معرفی سازه های استراتژیک رفتار شهروندی سازمانی، قصد اعتباریابی سازه های طراحی شده به منظور پیاده سازی موفق مدل رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های آموزشی شهر تهران را دارد تا عملکرد این بیمارستان ها بهبود و ارتقاء یابد و بتواند رسالت و فلسفه ی وجودی خود را در جامعه که با سلامتی جسمی، روحی و روانی مردم در ارتباط است، به درستی ایفا نمایند.

از لحاظ تجربی مطالعات نشان می دهد که رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر عمده ای بر ایجاد تعامل مثبت و سازنده بین کارکنان از طریق رفتارها و نگرش های داوطلبانه و فعال (رضائی و همکاران، ۲۰۲۳)، کاهش رفتارهای انحرافی در محیط کار<sup>۱۷</sup> (عبّاسی و همکاران، ۲۰۲۱؛ عبّاسی و اسماعیل، ۲۰۲۳)، ارتقاء مشارکت کارکنان در سازمان (دی جیوس<sup>۱۸</sup>، ۲۰۲۰؛ رضائی و همکاران، ۲۰۲۳)، بهبود عملکرد کارکنان (صادقی و همکاران<sup>۱۹</sup>، ۲۰۱۶؛ رضائی همکاران، ۲۰۲۳)، بهبود کارایی<sup>۲۰</sup> و پایداری<sup>۲۱</sup> سازمانی (رایس و همکاران<sup>۲۲</sup>، ۲۰۲۰)، افزایش اثربخشی سازمان (اتیفرا و هانساکر<sup>۲۳</sup>، ۲۰۲۰؛ هرمانتو و سریمولیانی، ۲۰۲۲) ارتقاء عملکرد سازمانی برتر (کلوتسینوتیس و میهایل<sup>۲۴</sup>، ۲۰۲۰؛ هرمانتو و سریمولیانی، ۲۰۲۰؛ عبّاسی و اسماعیل، ۲۰۲۳)، افزایش اثربخشی<sup>۲۵</sup> و بهره وری<sup>۲۶</sup> سازمان (جوراسیک و لونکاریک<sup>۲۷</sup>، ۲۰۱۸؛ دی جیوس، ۲۰۲۰؛ رضائی و همکاران، ۲۰۲۳) و نهایتاً، موفقیت کوتاه مدت و بلند مدت سازمان<sup>۲۸</sup> (هرمانتو و سریمولیانی، ۲۰۲۲) دارد؛ لذا با توجه به مزایای متعدد رفتارهای شهروندی سازمانی و اهمیت

جهان کنونی در محیط کاری امروزی دارا بودن کارمندی با "رفتارهای شهروندی سازمانی"<sup>۱</sup> (OCB) برای سازمان ها یک مزیت رقابتی حیاتی و پایدار می باشد. به عبارت دیگر، وجود کارکنانی با نگرش های کاری مثبت، که این فلسفه را در سرتاسر سازمان می دمند که کارکنان باید ماروای وظایف تعهد شده ی خود عمل نمایند، یک سرمایه ی ارزشمند برای سازمان و شایستگی اصلی<sup>۳</sup> آن می باشند (داودی و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۲۰؛ عبّاسی و اسماعیل<sup>۵</sup>، ۲۰۲۳). در جهانی کنونی کارکنان دارای<sup>۶</sup> کلیدی همه ی سازمان های آموزشی از جمله بیمارستان های آموزشی می باشند؛ و نگرش ها<sup>۷</sup> و رفتارها<sup>۸</sup>ی آنها می تواند بر عملکرد شان و در پی آن عملکرد کلی سازمان تأثیر بگذارند (هرمانتو و سریمولیانی<sup>۹</sup>، ۲۰۲۲). موضوع عملکرد کارکنان و خلق راه هایی برای ارتقاء آن به طور پیوسته در رأس مطالعات سازمان و مدیریت قرار داشتند است و به تمرکز تحقیقاتی اکثر دانشگاهیان، محققان و دانشمندان تبدیل شده است؛ چراکه عملکرد کارکنان سازمان از جمله سازمان های غیر انتفاعی<sup>۱۰</sup> مانند سازمان های آموزشی، به طور گسترده ای طول عمر سازمان را معین می نماید؛ لذا نه تنها باید دائماً در پی راه هایی برای بهبود و ارتقاء آن بود، بلکه سازمان های آموزشی از جمله بیمارستان های آموزشی در پی کارکنانی می باشند که فراتر از شرح شغلی خود عمل نمایند (دوئان و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۸؛ هرمانتو و سریمولیانی، ۲۰۲۲). در سازمان های آموزشی از جمله بیمارستان های آموزشی شهروندی سازمانی نقشی حیاتی بر عهده دارند تا این سازمان ها بتوانند رسالت خود را به طرز عالی در جامعه اجرا نمایند (ویدودو و سالیستیا<sup>۱۲</sup>، ۲۰۲۱؛ هرمانتو و سریمولیانی، ۲۰۲۲). امروزه سازمان های آموزشی از جمله بیمارستان های آموزشی جهت حفظ بقا<sup>۱۳</sup> کوتاه مدت و بلند مدت<sup>۱۴</sup> خود، به طور سریع و فوری نیازمند کارکنانی هستند که از خود رفتارهای فرا - نقشی بروز می دهند تا بتوانند به الزامات و نیازمندی های محیط متلاطم و متغیر امروزی فائق آیند (ویدودو و یوسف<sup>۱۵</sup>، ۲۰۲۱؛ هرمانتو و

15 Widodo &amp; Yusuf

16 Rizaie et al.

17 Workplace Deviances Behaviors

18 De Geus et al.

19 Sadeghi et al.

20 Efficiency

21 Sustainability

22 Rice Et Al.

23 Tefera &amp; Hunsaker

24 Kloutsiniotis &amp; Mihail

25 Effectiveness

26 Productivity

27 Gjurasic &amp; Loncaric

28 Organizational Success

1 Organizational Citizenship Behavior

2 Attitudes

3 Core Competence

4 Davoudi et al.

5 Abbasi &amp; Ismail

6 Asset

7 Attitudes

8 Behaviours

9 Hermanto &amp; Srimulyani

10 Non-Profit Organizations

11 Duan et al

12 Widodo &amp; Sulistiasih

13 Survival

14 Long-Term

با یکدیگر داشته باشد به گونه ای که منجر به ایجاد یک سیستم همکاری کننده گردد (أحمد<sup>۵</sup>، ۲۰۱۹؛ پراکوسو، ۲۰۲۲). پس از بارنارد، کاتز و کان<sup>۶</sup> در سال ۱۹۶۶ رفتار نوآورانه و خود جوش را معرفی کردند؛ به عقیده ی کاتز و کان باید کارکنان را تشویق کرد تا در رفتارهای نوآورانه و خود جوش<sup>۷</sup> درگیر شود و فراتر از وظایف رسمی خود عمل نمایند تا بقاء<sup>۸</sup> سازمان تضمین گردد (تینتی و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۱۷؛ پراکوسو، ۲۰۲۲؛ پرینزینگ هاپ<sup>۱۰</sup>، ۲۰۲۲). از سال ۱۹۸۰ ارگان و همکارانش به طور رسمی رفتار شهروندی سازمانی (OCB) را معرفی کردند و از این مفهوم به عنوان جزء یالنفک عملکرد سازمانی یاد نمودند (ماهات و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۲۳). از ارگان به عنوان بنیانگذار<sup>۱۲</sup> و پدر مفهوم "رفتارهای شهروندی سازمانی"<sup>۱۳</sup> (OCB) یاد می شود (لام داگری و بن عبدالهادی<sup>۱۴</sup>، ۲۰۲۲). بیش از سه دهه است که مطالعات درباره ی "رفتارهای شهروندی سازمانی (OCB)" توسط محققان و دانشمندان با شدت بالا در حال انجام می باشد؛ تعداد بالای مقالات و مطالعات انجام شده حول محور "رفتارهای شهروندی سازمانی (OCB)" از اهمیت گسترده و سطح بالای علاقه محققان و دانشمندان درباره ی ای موضوع حکایت دارد. این مطالعات گسترده منجر به شکل گیری و ایجاد شاخه ها<sup>۱۵</sup> جدیدی از علم و تفاسیر متعدد از این مفهوم گردیده است (لام داگری و بن عبدالهادی، ۲۰۲۲؛ ماهات و همکاران، ۲۰۲۳).

## ۲-۲- مفهوم و تعریف رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی (OCB) به نشانگان (سندروم) سرباز خوب<sup>۱۶</sup> اشاره دارد که برای ارتقاء و بهبود عملکرد سازمان های مختلف حیاتی می باشد (عباسی و اسماعیل، ۲۰۲۳). رفتار شهروندی سازمانی (OCB)، یک رفتار فردی "اختیاری"<sup>۱۷</sup> و داوطلبانه<sup>۱۸</sup> است، و به دلیل "فرا - نقشی بودن"<sup>۱۹</sup> بودن مستقیماً یا آشکاراً به وسیله ی سیستم پاداش رسمی شناسایی نمی شود<sup>۲۰</sup>، اما "درمجموع"<sup>۲۱</sup> کارکرد "موثر"<sup>۲۲</sup> سازمان را ارتقاء می بخشد (ارگان<sup>۲۳</sup>، ۱۹۸۸؛ عمر و تانچبیلک<sup>۲۴</sup>، ۲۰۲۲؛ فهیم<sup>۲۴</sup>،

غیرقابل انکار آن برای سازمان ها، ضرورت تحقیق درباره ی چنین موضوعی بیش از پیش جلوه می کند. با انجام تحقیق در بیمارستان ها آموزشی شهر تهران هر یک از مزایای فوق الذکر برای این سازمان ها قابل تصور می باشد؛ با انجام تحقیق در این زمینه می توان زوایای پنهان این پدیده را آشکار نمود و جهت پر کردن خلاء های موجود گامی موثر برداشت.

با توجه به مطالب بیان شده و نظر به اهمیت خاص رفتار شهروندی سازمانی برای سازمان های امروزی، از جمله بیمارستان های آموزشی شهر تهران، ضرورت تحقیق در این زمینه نیز غیر قابل انکار می باشد؛ لذا، انجام هر تحقیقی که بتواند به این سازمان ها در جهت بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی و در پی آن تحقیق رسالت و چشم اندازهای خود کمک نماید درخور و شایسته ی توجه می باشد؛ البته، با ملاحظه ی تحقیقات داخلی و خارجی مشخص گردید که تحقیقات نظری و تجربی در خارج از کشور در زمینه تدوین مدل رفتار شهروندی سازمانی انگشت شمار می باشد و در داخل کشور نیز در بیمارستان های آموزشی شهر تهران عملاً چنین تحقیقی نظیر ندارد. لذا، تحقیق حاضر قصد دارد به سهم خود با انجام تحقیق تجربی در جامعه ی آماری مورد مطالعه ی تحقیق (بیمارستان های آموزشی شهر تهران) بخشی از شکاف و خلاء نظری و تجربی در این زمینه را پر نماید و با ارائه ی راهکارهایی به ارتقاء و بهبود مزیت رقابتی پایدار همت گمارد. بنابراین سوال اصلی تحقیق کنونی این است که:

اعتبار مدل رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های آموزشی شهر تهران چگونه است؟

## ۲- مبانی نظری و پیشینه ی پژوهش

### ۲-۱- تاریخچه رفتار شهروندی سازمانی

این مفهوم اولین بار به وسیله ی چستر بارنارد<sup>۱</sup> در سال ۱۹۳۸ معرفی گردید که سازه ی رفتار مدنی را به عنوان اشتیاق به همکاری<sup>۲</sup> تشریح کرد (سومارمی و تجاهجونو<sup>۳</sup>، ۲۰۲۱؛ پراکوسو<sup>۴</sup>، ۲۰۲۲)؛ او می گوید برای اینکه یک سازمان به اهداف خود دست یابد، کارکنان باید اشتیاق به ایجاد تلاشهایی مشترک

<sup>13</sup> Organizational Citizenship Behavior

<sup>14</sup> Lamdaghri & Benabdelhadi

<sup>15</sup> Branches

<sup>16</sup> Good Soldier Syndrome

<sup>17</sup> Discretionary

<sup>18</sup> Voluntary

<sup>19</sup> Extra-Role

<sup>20</sup> In The Aggregate

<sup>21</sup> Effective

<sup>22</sup> organ

<sup>23</sup> Omar & Tunçbilek

<sup>24</sup> Fahim

<sup>1</sup> Barnard

<sup>2</sup> Cooperation

<sup>3</sup> Sumarmi & Tjahjono

<sup>4</sup> Prakoso

<sup>5</sup> Ahmed

<sup>2</sup> Katz & Conn

<sup>7</sup> Spontaneous

<sup>8</sup> Survive

<sup>9</sup> Tinti et al

<sup>10</sup> Prinzing-Hoppe

<sup>11</sup> Mahat et al

<sup>12</sup> Founding Father

دست یافتند که به ترتیب شخصیت، رضایت شغلی، وجدان کاری، تعهد سازمانی، انگیزش و مهارت‌های ارتباطی در توسعه رفتار شهروندی سازمانی مؤثر هستند. هاشم زاده و همکاران (۱۴۰۲) در تحقیقی به این نتیجه دست یافتند که اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی، ابتکارات فردی، عدالت سازمانی، حمایت سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی، تعهد و رضایت شغلی عوامل دخیل در بروز رفتار شهروندی سازمانی در بین کتابداران کتابخانه آستان قدس رضوی شهر مشهد می‌باشند. پالوپینینگ دایه<sup>۹</sup> (۲۰۲۲) در تحقیقی در میان کارکنان خطوط هوایی اندونزی به این نتیجه دست یافتند که رضایت شغلی تأثیر مثبتی بر تعهد سازمانی دارد. حمایت سازمانی درک شده تأثیر مثبتی بر تعهد سازمانی دارد. رضایت شغلی تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. حمایت سازمانی درک شده تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. تعهد سازمانی تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. پروپراسرت و همکاران<sup>۱۰</sup> (۲۰۲۲) در تحقیقی کتابخانه ای به این نتیجه دست یافتند که رضایت شغلی منجر به تقویت رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. تعهد سازمانی منجر به تقویت رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. رهبری مناسب منجر به تقویت رفتار شهروندی سازمانی دارد. رفتار شهروندی سازمانی منجر به تقویت نگرش کارکنان می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی منجر به تقویت عملکرد شغلی می‌شود. رضائی و همکاران (۲۰۲۳) در در میان کارکنان بخش سلامت عمومی دولتی چین در دوران پاندمی کرونا به این نتیجه دست یافتند که رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت معنی داری بر ارتقاء و حفظ عملکرد مطلوب کارکنان دارد. رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت معنی داری بر میهن پرستی کارکنان دارد. میهن پرستی کارکنان تأثیر مثبت معنی داری بر ارتقاء و حفظ عملکرد مطلوب کارکنان دارد. نهایتاً، میهن پرستی کارکنان در رابطه ی بین رفتار شهروندی سازمانی با ارتقاء و حفظ عملکرد مطلوب کارکنان نقش میانجیگری دارد. گاریبالدی و ریانتو (۲۰۲۳) در در میان کارکنان بخش زیرساخت های برج ساختمانی به این نتیجه دست یافتند که تعهد سازمانی تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. تعهد سازمانی تأثیر مثبتی بر ارتقاء و حفظ عملکرد کارکنان دارد. رضایت شغلی تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. رضایت شغلی تأثیر مثبتی بر ارتقاء و حفظ عملکرد کارکنان دارد. آموزش تأثیر

۲۰۲۳). تعاریف مختلفی از رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> (OCB) ارائه شده است؛ این رفتارها با عناوین دیگری همچون رفتارهای خود جوش، رفتارهای فرا - نقشی، خود جوشی سازمانی، عملکرد زمینه ای، رفتار حمایتی اجتماعی نامیده می‌شوند (گودرزوند چگینی و همکاران، ۲۰۱۹؛ هرمانتو و سریمولیانی، ۲۰۲۲؛ فیهیم، ۲۰۲۳). از نظر لام داگری و بن عبدالهادی (۲۰۲۲) رفتار شهروندی سازمانی مجموعه ای از رفتارهای خاص<sup>۲</sup> می‌باشد که بخشی از شرح شغلی<sup>۳</sup> کارمندان یا قرارداد آنها با کارفرمایان<sup>۴</sup> خود نیستند. به زعم گاریبالدی و ریانتو<sup>۵</sup> (۲۰۲۳) رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک رفتاری فردی<sup>۶</sup> می‌باشد که کارکنان در انتخاب آن آزاد هستند، به صورت مستقیم یا به طور آشکار، توسط سیستم رسمی پاداش سازمان تنظیم و پیشبینی نشده است و به تدریج منجر به ارتقاء و بهبود عملکرد موثر سازمان می‌شود. به عقیده ی سوریادی و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۲۳) رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری ماورا ی نیازمندی های رسمی<sup>۸</sup> شغل می‌باشد، بدون اینکه به طور مستقیم و صریح با سیستم پاداش رسمی در ارتباط باشد و برای سازمان سودمند می‌باشد. پراکوسو (۲۰۲۳) رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای مهمی می‌داند که به ماورا ی نقش های رسمی کارکنان گسترش می‌یابد و اینکه در اغلب موارد در پاسخ به سیستم پاداش رسمی نمی‌باشد.

### ۳-۲- پیشینه ی تحقیق

کاظم زاده و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیقی در دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران به این نتیجه دست یافتند که پیشایندهای رفتارهای ضدشهروندی سازمان علیه مدیران زن مضامینی چون عوامل شغلی، رفتارها و جهت‌گیری‌های مدیران؛ و عوامل سطوح مدیریتی، عوامل ساختاری - سازمانی، و عوامل فرهنگی - اجتماعی - اقتصادی است. همچنین، پسایندهای رفتارهای ضدشهروندی سازمان علیه مدیران زن مضامینی چون کاهش سرمایه انسانی - اجتماعی، کاهش عملکرد، و کاهش اعتبار سازمان است. میهن دوست و همکاران (۱۴۰۱) در تحقیقی در سازمان امور مالیاتی کشور به این نتیجه سدت یافتند که معنویت گرایی، مسئولیت پذیری و اجتماعی، دینداری بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی تأثیر مثبتی بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی اسلامی دارد. صفری فرد و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی در ستاد مرکزی سازمان انتقال خون به این نتیجه

<sup>6</sup> Individual Behavior

<sup>7</sup> Suryadi et al

<sup>8</sup> Formal Requirements

<sup>9</sup> Palupiningdyah

<sup>10</sup> Promprasert et al

<sup>1</sup> Organizational Citizenship Behavior

<sup>2</sup> Specific Behaviors

<sup>3</sup> Job Description

<sup>4</sup> Employers

<sup>5</sup> Garibaldi & Riyanto

شهروندی سازمانی دارد. آموزش تأثیر مثبتی بر ارتقاء و حفظ عملکرد کارکنان دارد. یافته‌های مرتبط با نقش میانجیگری رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی در رابطه‌ی بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و آموزش با ارتقاء و حفظ عملکرد کارکنان نقش میانجیگری دارد.

**روش شناسی پژوهش**

روش تحقیق حاضر بر اساس هدف، کاربردی می‌باشد؛ زیرا هدف آن بهبود رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران از طریق ارائه و اعتباریابی مدل رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. از نظر ماهیت نیز تحقیق حاضر در زمره‌ی تحقیقات توصیفی از شاخه پیمایشی می‌باشد؛ زیرا به دنبال توصیف متغیرهای ۱۰ گانه و مولفه‌های ۴۷ گانه‌ی مدل رفتار شهروندی سازمانی از طریق پیمایش نظرات کارکنان بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران با استفاده از پرسشنامه می‌باشد. بر اساس پارادایم و فلسفه‌ی روش تحقیق، تحقیق حاضر، در زمره‌ی تحقیقات کمی و اثباتی قرار می‌گیرد؛ چراکه از طریق پرسشنامه‌ی محقق ساخته‌ی کمی (مستخرج از تحقیق کیفی تحلیل محتوا) با مقیاس رتبه‌ای در طیف لیکرت و توزیع آن در جامعه‌ی آماری به دنبال سنجش و اعتباریابی مدل رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

شهروندی سازمانی بود؛ جامعه آماری پژوهش شامل کلیه‌ی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران بود که آمار دقیقی از تعداد آنها در دسترس نبود؛ لذا، نمونه‌ی آماری تحقیق بر اساس فرمول نمونه‌گیری از جامعه‌ی نامحدود و طبق جدول کرجسی و مورگان برابر با ۳۸۵ نفر بود. به دلیل احتمال ریزش پرسشنامه محقق تصمیم گرفت که تعداد ۴۵۰ پرسشنامه را در میان کارکنان بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران توزیع کند تا با ریزش پرسشنامه، حجم نمونه کمتر از حجم نمونه‌ی محاسبه شده به وسیله‌ی جدول کرجسی و مورگان نشود و تعمیم‌پذیری یافته‌ها دچار خدشه نگردد؛ نهایتاً از ۴۵۰ پرسشنامه‌ی توزیع شده ۴۳۰ پرسشنامه (نرخ برگشت ۹۵/۶ درصد) برگشت داده شد که از این تعداد ۴۱۵ پرسشنامه حاوی شرایط و ویژگی‌های لازم جهت استفاده در پژوهش و تجزیه و تحلیل بود. به منظور توزیع پرسش نامه‌ها در میان کارکنان بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران نیز از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد. روایی پرسشنامه از روایی محتوا از نوع صوری از طریق نظرخواهی از خبرگان و همچنین تحلیل عاملی تأییدی<sup>۱</sup> (CFA) احصاء گردید. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بررسی گردید. جدول ذیل (۱) متغیرهای ۱۰ گانه و مولفه‌های ۴۷ گانه‌ی رفتار شهروندی سازمانی، تعداد گویه‌ها و بازه‌ی آنها و ضریب آلفای کرونباخ متغیرها و مولفه‌های پرسشنامه ۱۶۵ گویه‌ای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱- متغیرها، مولفه‌ها، تعداد و بازه‌ی گویه‌ها و ضرایب آلفا (مأخذ: یافته‌های تحقیق)

ردیف	متغیر	مولفه	تعداد سوالات	بازه سوالات	ضریب آلفا	ردیف	متغیر	مولفه	تعداد سوالات	بازه سوالات	ضریب آلفا
۱	تحول خواهی	میل به پیشرفت	۳	۱-۳	۰/۸۸۴	۲۵	تعلق سازمانی	تشویق فرهنگ همکاری	۴	۸۸-۹۱	۰/۸۵۲
۲		تحریک ابتکار فردی کارکنان	۳	۴-۶	۰/۸۸۵	۲۶		اطاعت‌گری	۳	۹۲-۹۴	۰/۸۵۶
۳		دمیدن روح تغییر و تعالی	۴	۷-۱۰	۰/۷۸۹	۲۷		وفاداری	۳	۹۵-۹۷	۰/۸۴۵
۴		خوشبینی	۳	۱۱-۱۳	۰/۸۵۲	۲۸		شکایت‌گریزی	۳	۹۸-۱۰۰	۰/۸۹۶
۵		نوآوری	۳	۱۴-۱۶	۰/۸۵۶	۲۹		هویت سازمانی	۳	۱۰۱-۱۰۳	۰/۸۷۵
۶	مدد رسانی	یاری‌گری	۳	۱۷-۱۹	۰/۷۴۵	۳۰	فداکاری	۳	۱۰۴-۱۰۶	۰/۷۴۵	
۷		نوع دوستی	۴	۲۰-۲۳	۰/۹۶۳	۳۱	دلبستگی شغلی	۴	۱۰۷-۱۱۰	۰/۷۸۵	
۸		حمایت‌گری	۳	۲۴-۲۶	۰/۸۰۲	۳۲	مشارکت‌جویی	۴	۱۱۱-۱۱۴	۰/۷۲۳	
۹		خدمت‌گزاری	۳	۲۷-۲۹	۰/۸۵۹	۳۳	برونگرایی	۴	۱۱۵-۱۱۸	۰/۷۸۵	
۱۰		هواداری	۳	۳۰-۳۲	۰/۷۳۵	۳۴	وفق‌پذیری	۳	۱۱۹-۱۲۱	۰/۷۲۵	
۱۱	تکریم کارکنان	همگامی	۴	۳۳-۳۶	۰/۹۲۶	۳۵	شخصیت شهروند مدار	پایداری هیجانی	۳	۱۲۲-۱۲۴	۰/۷۱۴
۱۲		جوانمردی	۳	۳۷-۳۹	۰/۹۴۶	۳۶		روحیه‌ی انتقادپذیری	۳	۱۲۵-۱۲۷	۰/۸۹۶
۱۳		ادب و نزاکت	۴	۴۰-۴۳	۰/۸۷۵	۳۷		روحیه‌ی عمل به معنویات	۳	۱۲۸-۱۳۰	۰/۸۴۵
۱۴		احترام به کارکنان	۴	۴۴-۴۷	۰/۸۳۴	۳۸		باور معنوی عمیق	۳	۱۳۱-۱۳۳	۰/۸۵۶

<sup>1</sup> Confirmatory Factor Analysis

ردیف	متغیر	مولفه	تعداد سوالات	بازه سوالات	ضریب آلفا	ردیف	متغیر	مولفه	تعداد سوالات	بازه سوالات	ضریب آلفا
۱۵	وظیفه شناسی	مطالبه گری تشویق کارکنان	۳	۴۸-۵۰	۰/۷۸۶	۳۹	شهروند اخلاقی	معرفت الهی عمیق	۳	۱۳۴-۱۳۶	۰/۸۵۷
۱۶		روحیه ی دیگر خواهی	۴	۵۱-۵۴	۰/۸۵۳	۴۰		رازداری	۳	۱۳۷-۱۳۹	۰/۸۵۲
۱۷		وجدان کاری	۴	۵۵-۵۸	۰/۷۹۹	۴۱		پاسداشت ارزش های اخلاقی	۳	۱۴۰-۱۴۲	۰/۸۴۱
۱۸		قانون مداری	۴	۵۹-۶۲	۰/۸۹۲	۴۲		حسن خلق	۳	۱۴۳-۱۴۵	۰/۸۶۳
۱۹		تعهد سازمانی	۳	۶۳-۶۵	۰/۸۴۶	۴۳		دوستی صادقانه با کارکنان	۴	۱۴۶-۱۴۹	۰/۸۲۹
۲۰		فسادستیزی	۴	۶۶-۶۹	۰/۸۲۳	۴۴		پاسداشت حقوق انسانی	۴	۱۵۰-۱۵۳	۰/۸۵۶
۲۱	تعامل گرای خیرخواهانه	وظیفه مداری	۴	۷۰-۷۳	۰/۷۸۵	۴۵	درون قوی و الهی	سرزندگی درونی	۴	۱۵۴-۱۵۷	۰/۸۷۵
۲۲		فضیلت مدنی	۵	۷۴-۷۸	۰/۹۶۳	۴۶	روحیه درونی مستحکم	۴	۱۵۸-۱۶۱	۰/۸۵۴	
۲۳		ارتباط جویی	۴	۷۹-۸۲	۰/۸۴۶	۴۷	ایمان درونی قوی	۴	۱۶۲-۱۶۵	۰/۷۹۸	
۲۴	تسهیل گری بین فردی	۵	۸۳-۸۷	۰/۸۲۳	۴۸	-	-	-	-	-	

"جوانمردی" با میانگین ۳/۸۸۶۵ به ترتیب در رتبه های اول تا سوم قرار دارند؛ و مولفه ی "تسهیل گری بین فردی" با میانگین ۳/۳۲۵۶ در رتبه ی آخر (چهل و هفت) قرار دارد؛ در میان ۱۰ متغیر رفتار شهروندی سازمانی، متغیر های "شهروند معنوی" با میانگین ۳/۸۶۸۰، "مدد رسانی" با میانگین ۳/۸۵۲۷، و "تکریم کارکنان" با میانگین ۳/۸۳۴۲ به ترتیب در رتبه های اول تا سوم قرار دارند؛ و متغیر "درون قوی و الهی" با میانگین ۳/۳۹۹۰ در رتبه ی آخر (دهم) قرار دارد؛ از آنجایی که میانگین تمامی ۱۰ متغیر و ۴۷ مولفه ی رفتار شهروندی سازمانی بیشتر از عدد ۳ می باشد (میانگین نظری در طیف ۵ درجه ای) وضعیت فعلی رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان های آموزشی شهر تهران تقریباً مطلوب می باشد.

با توجه به جدول فوق (۱) ضریب آلفای کرونیخ تمامی متغیرها و مولفه ها بالاتر از عدد ۰/۷ می باشد، لذا، پرسشنامه ی پژوهش در اندازه گیری متغیرها و مولفه های رفتار شهروندی سازمانی از قابلیت اعتماد بالایی برخوردار است.

#### یافته های تحقیق

#### یافته های توصیفی

در تحقیق حاضر نمونه ی تحقیق شامل ۴۱۵ نفر از کارکنان بیمارستان های آموزشی شهر تهران بود که ویژگی های جمعیت شناختی آن در جدول ذیل (۲) خلاصه شده است.

همان طور که در جدول فوق (۳) مشاهده می شود، در میان ۴۷ مولفه ی رفتار شهروندی سازمانی، مولفه های "فداکاری" با میانگین ۳/۹۸۵۶، "یاری گری" با میانگین ۳/۹۵۳۲ و

جدول ۲- توزیع فراوانی ویژگی های جمعیت شناختی نمونه ی تحقیق (مأخذ: یافته های تحقیق)

سن	فراوانی	تحصیلات	فراوانی	سابقه ی کار	فراوانی
بین ۲۰ تا ۳۰ سال	۲۱	دیپلم	۴۳	کمتر از ۵ سال	۱۷
بین ۳۰ تا ۴۰ سال	۵۶	فوق دیپلم	۶۹	بین ۵ تا ۱۰ سال	۲۰
بین ۴۰ تا ۵۰ سال	۲۰۸	لیسانس	۲۱۹	بین ۱۰ تا ۱۵ سال	۵۳
بین ۵۰ تا ۶۰ سال	۵۸	فوق لیسانس	۷۹	بین ۱۵ تا ۲۰ سال	۸۹
بالاتر از ۶۰ سال	۷۲	دکتری	۵	بین ۲۰ تا ۲۵ سال	۱۴۳
جنسیت	فراوانی	وضعیت تأهل	فراوانی	بالاتر از ۲۰ سال	۹۳
مرد	۲۴۲	متاهل	۳۲۷	-	-
زن	۱۷۳	مجرد	۸۸	-	-

جدول ۳- شاخص‌های توصیفی متغیرها و مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر اساس پرسشنامه (n=415) (مأخذ: یافته‌های تحقیق)

متغیر	مولفه	میانگین مولفه	انحراف معیار مولفه	متغیر	مولفه	میانگین مولفه	انحراف معیار مولفه	متغیر	مولفه	میانگین مولفه	انحراف معیار مولفه
تحول خواهی	میل به پیشرفت	۳/۶۳۳۳	۰/۸۵۲۳۶	تعلق سازمانی	تشویق فرهنگ همکاری	۳/۶۴۵۸	۰/۸۵۶۹۲	مدد رسانی	تحریک ابتکار فردی کارکنان	۳/۵۹۵۶	۰/۸۶۲۳۶
	دمیدن روح تغییر و تعالی	۳/۵۸۳۶	۰/۸۷۵۶۹		اطاعت‌گری	۳/۵۹۲۶	۰/۸۵۳۲۶		خوشبینی	۳/۵۷۸۹	۰/۸۳۲۵۶
	حمایت‌گری	۳/۹۵۳۲	۰/۸۴۲۱۳		وفاداری	۳/۶۰۵۹	۰/۸۸۵۶۹		نوآوری	۳/۵۳۲۳	۰/۸۶۲۳۶
	نوع دوستی	۳/۸۶۶۹	۰/۷۵۲۴۶		شکایت‌گریزی	۳/۵۷۸۹	۰/۸۹۶۳۲		یاری‌گری	۳/۹۵۳۲	۰/۸۴۲۱۳
	خدمت‌گزاری	۳/۷۵۸۲	۰/۸۸۵۶۹		هویت سازمانی	۳/۵۳۲۶	۰/۸۵۴۵۶		نوع دوستی	۳/۸۶۶۹	۰/۷۵۲۴۶
	هواداری	۳/۸۷۸۹	۰/۷۵۸۹۲		فداکاری	۳/۹۸۵۶	۰/۷۹۳۶۲		حمایت‌گری	۳/۸۶۲۹	۰/۷۷۸۵۶
	همگامی	۳/۷۶۲۵	۰/۸۵۷۸۶		دلبستگی شغلی	۳/۷۵۴۸	۰/۸۶۵۶۹		خدمت‌گزاری	۳/۷۵۸۲	۰/۸۸۵۶۹
تکریم کارکنان	ادب و نزاکت	۳/۸۳۲۵	۰/۸۸۵۶۹	شخصیت شهروند مدار	مشارکت‌جویی	۳/۸۵۲۳	۰/۸۴۲۵۶	شخصیت شهروند مدار	برونگرایی	۳/۷۳۲۶	۰/۸۸۵۶۹
	احترام به کارکنان	۳/۷۸۹۶	۰/۸۷۵۸۹		برونگرایی	۳/۷۳۲۶	۰/۸۸۵۶۹		برونگرایی	۳/۷۳۲۶	۰/۸۸۵۶۹
	مطالبه‌گری تشویق کارکنان	۳/۸۶۲۵	۰/۷۵۸۹۶		وفق‌پذیری	۳/۸۶۹۵	۰/۸۲۳۶۲		وفق‌پذیری	۳/۸۶۹۵	۰/۸۲۳۶۲
	روحیه‌ی دیگر خواهی	۳/۸۵۲۳	۰/۸۳۲۵۶		پایداری هیجانی	۳/۷۳۲۱	۰/۸۵۲۳۶		پایداری هیجانی	۳/۷۳۲۱	۰/۸۵۲۳۶
وظیفه‌شناسی	وجدان کاری	۳/۸۲۵۹	۰/۷۷۸۹۶	شهروند معنوی	روحیه‌ی عمل به معنویات	۳/۸۶۴۹	۰/۸۶۱۲۳	شهروند معنوی	برونگرایی	۳/۷۳۲۶	۰/۸۸۵۶۹
	قانون‌مداری	۳/۵۸۲۳	۰/۷۷۸۵۶		باور معنوی عمیق	۳/۸۶۳۲	۰/۸۷۵۸۶		باور معنوی عمیق	۳/۸۶۳۲	۰/۸۷۵۸۶
	تعهد سازمانی	۳/۵۴۵۸	۰/۸۹۵۳۶		معرفت الهی عمیق	۳/۸۷۵۹	۰/۸۳۲۵۶		معرفت الهی عمیق	۳/۸۷۵۹	۰/۸۳۲۵۶
	فسادستیزی	۳/۶۹۵۸	۰/۸۴۵۶۹		رازداری	۳/۸۶۹۶	۰/۸۳۵۶۹		رازداری	۳/۸۶۹۶	۰/۸۳۵۶۹
	وظیفه‌مداری	۳/۳۲۵۸	۰/۸۷۶۹۵		پاسدداشت ارزش‌های اخلاقی	۳/۸۲۵۴	۰/۷۷۸۵۹		پاسدداشت ارزش‌های اخلاقی	۳/۸۲۵۴	۰/۷۷۸۵۹
تعامل‌گرایی	فضیلت‌مدنی	۳/۳۲۶۵	۰/۸۶۵۹۶	شهروند اخلاقی	حسن خلق	۳/۵۹۳۶	۰/۷۷۴۵۶	شهروند اخلاقی	دوستی صادقانه با کارکنان	۳/۵۵۲۶	۰/۸۸۵۶۹
	ارتباط‌جویی	۳/۴۵۸۹	۰/۷۸۹۶۵		دوستی صادقانه با کارکنان	۳/۵۵۲۶	۰/۸۸۵۶۹		دوستی صادقانه با کارکنان	۳/۵۵۲۶	۰/۸۸۵۶۹
	تسهیل‌گری بین فردی	۳/۳۲۵۶	۰/۸۵۹۳۱		پاسدداشت حقوق انسانی	۳/۶۹۸۶	۰/۸۷۴۵۶		پاسدداشت حقوق انسانی	۳/۶۹۸۶	۰/۸۷۴۵۶
خبر خواهانه	تسهیل‌گری بین فردی	۳/۳۲۵۶	۰/۸۵۹۳۱	درون قوی و الهی	سرزندگی درونی	۳/۳۹۸۶	۰/۸۲۱۳۶	درون قوی و الهی	سرزندگی درونی	۳/۳۹۸۶	۰/۸۲۱۳۶
	تسهیل‌گری بین فردی	۳/۳۲۵۶	۰/۸۵۹۳۱		روحیه درونی مستحکم	۳/۳۳۲۶	۰/۸۳۶۹۵		روحیه درونی مستحکم	۳/۳۳۲۶	۰/۸۳۶۹۵
	تسهیل‌گری بین فردی	۳/۳۲۵۶	۰/۸۵۹۳۱		ایمان درونی قوی	۳/۴۶۵۹	۰/۸۵۶۲		ایمان درونی قوی	۳/۴۶۵۹	۰/۸۵۶۲

### یافته‌های استنباطی

در تحقیق حاضر به منظور سنجش و اعتبار یابی مدل رفتار شهروندی سازمانی و گویه‌ها، مولفه‌ها و متغیرهای از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری<sup>۱</sup> (SEM) و مشخصاً تحلیل عاملی تأییدی (CFA) از طریق نرم افزار LISREL 8.8 بهره‌جسته شد.

در این پژوهش برای اندازه‌گیری متغیرها و مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه‌ی ۱۶۵ گویه‌ای استفاده شد. تعداد ۴۵۰ عدد از این پرسشنامه در اختیار مدیران بانک‌های کشور قرار گرفت و تعداد ۴۱۵ پرسشنامه برای تحلیل نهایی انتخاب شد. جدول ذیل (۴) بارهای عاملی مرتبط با هر گویه

<sup>۱</sup> Structural Equation Modelling

(سوال) و هر مولفه که نتیجه‌ی تحلیل عاملی تأییدی (CFA) مرتبه‌ی دوم است را نشان می‌دهد. در اینجا بار عاملی نشان دهنده‌ی همبستگی بین متغیرهای پنهان (متغیرهای ۱۰ گانه ی تحقیق) و متغیر آشکار (گویه‌ها و مولفه‌های مرتبط با هر متغیر) می‌باشد.

جدول ۴- بارهای عاملی گویه‌های پرسشنامه (مأخذ: یافته‌های تحقیق)

مؤلفه اصلی مولفه	بار عاملی گویه	گویه	مولفه	بار عاملی مولفه	بار عاملی گویه	گویه	مولفه	بار عاملی مولفه	بار عاملی گویه	گویه	مولفه
۰/۳۴	۰/۶۰	Q111	مشارکت جویی	۰/۶۲	۰/۶۰	Q56	وجدان کاری	۰/۶۰	۰/۶۵	Q1	میل به پیشرفت
	۰/۶۵	Q112			۰/۷۰	Q57			۰/۷۰	Q2	
	۰/۷۰	Q113			۰/۷۰	Q58			۰/۶۴	Q3	
	۰/۶۶	Q114			۰/۶۴	Q59			۰/۶۶	Q4	تحریک ابتکار فردی کارکنان
۰/۷۱	۰/۵۴	Q115	برونگرایی	۰/۹۷	۰/۶۶	Q60	قانون مداری	۱/۰۱	۰/۷۰	Q5	
	۰/۶۷	Q116			۰/۶۹	Q61			۰/۶۶	Q6	
	۰/۶۸	Q117			۰/۶۲	Q62			۰/۶۹	Q7	دمیدن روح تغییر و تعالی
	۰/۳۵	Q118			۰/۶۶	Q63			۰/۷۱	Q8	
۱/۰۰	۰/۶۶	Q119	وفق پذیری	۰/۷۸	۰/۶۱	Q64	تعهد سازمانی	۰/۷۸	۰/۶۵	Q9	
	۰/۶۹	Q120			۰/۶۲	Q65			۰/۴۸	Q10	
	۰/۶۶	Q121			۰/۶۳	Q66			۰/۵۹	Q11	خوشبینی
۰/۷۹	۰/۷۲	Q122	پایداری هیجانی	۰/۷۴	۰/۵۱	Q67	فسادستیزی	۰/۶۹	۰/۷۷	Q12	
	۰/۷۰	Q123			۰/۳۹	Q68			۰/۴۰	Q13	
	۰/۶۲	Q124			۰/۳۵	Q69			۰/۵۵	Q14	نواوری
	۰/۵۹	۰/۶۵			Q125	روحیه‌ی انتقادپذیری			۰/۴۰	۰/۵۹	
۰/۷۰		Q126	۰/۷۶	Q71	۰/۵۶		Q16				
۰/۶۴		Q127	۰/۶۷	Q72	۰/۶۶		Q17	یاری‌گری			
۰/۵۷	۰/۶۲	Q128	روحیه‌ی عمل به معنویات	۰/۴۹	۰/۵۶	Q73	فضیلت مدنی		۰/۵۵	۰/۷۲	Q18
	۰/۶۶	Q129			۰/۴۹	Q74				۰/۶۲	Q19
	۰/۶۹	Q130			۰/۵۲	Q75		۰/۶۲		Q20	نوع دوستی
۱/۲۹	۰/۶۹	Q131	باور معنوی عمیق	۰/۶۶	۰/۱۶۶	Q76	۰/۹۶	۰/۶۸	Q21		
	۰/۶۸	Q132			۰/۷۵	Q77		۰/۶۶	Q22		
	۰/۶۴	Q133			۰/۶۵	Q78		۰/۶۵	Q23		
۰/۵۹	۰/۷۲	Q134	معرفت الهی عمیق	۰/۹۴	۰/۶۳	Q79	ارتباط جویی	۰/۸۰	۰/۷۰	Q24	حمایت‌گری
	۰/۷۱	Q135			۰/۷۰	Q80			۰/۶۸	Q25	
	۰/۶۱	Q136			۰/۶۸	Q81			۰/۵۴	Q26	
۰/۵۸	۰/۶۵	Q137	رازداری	۰/۶۲	۰/۶۲	Q82	تسهیل‌گری بین فردی	۰/۷۴	۰/۶۱	Q27	خدمت‌گزاری
	۰/۷۱	Q138			۰/۵۵	Q83			۰/۷۵	Q28	
	۰/۶۴	Q139			۰/۶۶	Q84			۰/۴۰	Q29	
۰/۹۸	۰/۶۶	Q140	پاسداشت ارزش‌های اخلاقی	۰/۸۰	۰/۶۷	Q85	تشویق فرهنگ همکاری	۰/۳۲	۰/۵۶	Q30	هوداری
	۰/۷۰	Q141			۰/۳۷	Q86			۰/۸۵	Q31	
	۰/۶۶	Q142			۰/۳۳	Q87			۰/۵۷	Q32	
۰/۸۰	۰/۷۲	Q143	حسن خلق	۰/۳۷	۰/۵۶	Q88	۰/۳۸	۰/۶۰	Q33	همگامی	
	۰/۷۰	Q144			۰/۶۹	Q89		۰/۶۵	Q34		

بار عاملی مولفه	بار عاملی گویه	گویه	مولفه	بار عاملی مولفه	بار عاملی گویه	گویه	مولفه	بار عاملی مولفه	بار عاملی گویه	گویه	مولفه
	۰/۶۳	Q145			۰/۷۲	Q90			۰/۷۳	Q35	
	۰/۵۴	Q146	دوستی صادقانه با کارکنان	۰/۵۶	۰/۵۹	Q91	اطاعت گری	۰/۳۲	۰/۶۳	Q36	جوانمردی
۰/۳۴	۰/۶۷	Q147			۰/۶۵	Q92			۰/۵۸	Q37	
	۰/۶۸	Q148			۰/۷۱	Q93			۰/۷۱	Q38	
	۰/۳۶	Q149			۰/۶۳	Q94			۰/۷۳	Q39	
		۰/۵۳			Q150	۰/۶۶			Q95	۰/۵۶	
۰/۷۳	۰/۷۳	Q151	پاسداشت حقوق انسانی	۰/۹۳	۰/۷۰	Q96	وفاداری	۰/۶۲	۰/۵۹	Q41	ادب و نزاکت
	۰/۶۸	Q152			۰/۶۵	Q97			۰/۶۹	Q42	
	۰/۵۶	Q153			۰/۷۲	Q98			۰/۷۰	Q43	
		۰/۵۶			Q154	۰/۷۰			Q99	۰/۶۴	
۰/۵۹	۰/۶۰	Q155	سرزندگی درونی	۰/۸۲	۰/۶۳	Q100	شکایت گریزی	۱/۰۰	۰/۶۶	Q45	احترام به کارکنان
	۰/۶۹	Q156			۰/۵۷	Q101			۰/۶۸	Q46	
	۰/۷۰	Q157			۰/۷۱	Q102			۰/۶۲	Q47	
		۰/۶۴			Q158	۰/۶۴			Q103	۰/۶۶	
۱/۱۱	۰/۶۶	Q159	روحیه درونی مستحکم	۰/۳۹	۰/۴۱	Q104	فداکاری	۰/۷۸	۰/۶۱	Q49	مطالبه گری تشویق کارکنان
	۰/۶۸	Q160			۰/۷۳	Q105			۰/۶۱	Q50	
	۰/۶۲	Q161			۰/۶۳	Q106			۰/۶۵	Q51	
		۰/۶۳			Q162	۰/۵۹			Q107	۰/۵۱	
۰/۷۳	۰/۵۸	Q163	ایمان درونی قوی	۰/۴۳	۰/۷۶	Q108	دلبستگی شغلی	۰/۷۱	۱/۳۷	Q53	روحیه ی دیگر خواهی
	۰/۶۴	Q164			۰/۶۷	Q109			۰/۳۲	Q54	
	۰/۶۰	Q165			۰/۵۶	Q110			۰/۵۶	Q55	

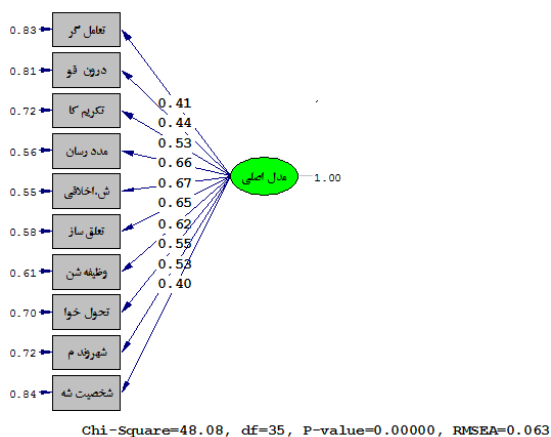
پس از تعیین اعتبار گویه‌های ۱۶۵ گانه‌ی پرسشنامه‌ی پژوهش در قیاس با مولفه‌های خود و همچنین، تعیین اعتبار مولفه‌های ۴۷ گانه‌ی پژوهش در قیاس با متغیرهای خود با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی (CFA) مرتبه‌ی دوم، گزاره یا پدیده‌ی رفتار شهروندی سازمانی (متغیر پنهان) در قیاس با متغیرهای خود (متغیرهای آشکار) اعتباریابی شد (در واقع مدل اصلی رفتار شهروندی سازمانی تعیین اعتبار شد؛ بدین منظور میانگین گویه‌های هر متغیر به‌عنوان نماینده‌ی آن متغیر در نظر گرفته شد و تحلیل عاملی تأییدی (CFA) مرتبه اول اجرا گردید تا مدل نهایی رفتار شهروندی سازمانی استخراج گردد و بتوان اعتبار این مدل را نشان داد. قبل از ارائه‌ی مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد و معنی داری باید شاخص‌های برازش مدل کنترل گردند.

اگر بار عاملی کمتر از ۰/۳ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده، بین ۰/۳ تا ۰/۶ قابل قبول و اگر بزرگ‌تر از ۰/۶ باشد خیلی مطلوب است. با بررسی گویه‌های ۱۶۵ گانه‌ی پرسشنامه‌ی رفتار شهروندی سازمانی در جدول فوق (۴) ملاحظه می‌گردد که اکثر قریب به اتفاق گویه‌ها بزرگتر از ۰/۶ هستند و لذا خیلی مطلوب می‌باشند، تعدادی از آنها بین ۰/۳ تا ۰/۶ هستند و لذا قابل قبول هستند و هیچ گویه‌ای پایین‌تر از عدد ۰/۳ نمی‌باشند؛ از طرف دیگر آماره‌ی t تمامی ۱۶۵ گویه‌ی پرسشنامه‌ی رفتار شهروندی سازمانی بالاتر از ۲/۵۸ ± می‌باشد و لذا در سطح ۹۹ درصد معنی‌دار است (اگر این آماره بالاتر از ۱/۹۶ ± باشد، در سطح ۹۵ درصد معنی‌دار خواهد بود)؛ لذا تمامی ۱۶۵ گویه‌ی پرسشنامه‌ی رفتار شهروندی سازمانی دارای اثر تبیین‌کنندگی بالایی برای مولفه‌های خود و همچنین، تمامی مولفه‌های ۴۷ گانه‌ی پژوهش دارای اثر تبیین‌کنندگی بالایی برای و متغیرهای خود هستند، و این نشان از اعتبار بالای پرسشنامه پژوهش می‌باشد.

جدول ۵- شاخص‌های برازش الگوی رفتار شهروندی سازمانی (مأخذ: یافته‌های تحقیق)

سطح قابل قبول	سطح محاسبه شده	شاخص‌های برازش	
< ۰/۱	۱/۳۷۳	$\chi^2/df$	/ تقسیم کای-مربع بر درجه آزادی
< ۰/۱	۰/۰۶۳	Root Mean Squared Error of Approximation (RMSEA)	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد
> ۰/۹۰	۰/۹۹	Goodness of Fit Index (GFI)	شاخص نیکویی برازش
> ۰/۹۰	۰/۹۸	Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	شاخص نیکویی برازش تعدیل‌شده
> ۰/۹۰	۰/۹۹	Normed Fit Index (NFI)	شاخص برازش نرم
> ۰/۹۰	۰/۹۸	Non-Normed Fit Index (NNFI)	شاخص برازش غیر نرم
> ۰/۹۰	۰/۹۷	Comparative Fit Index (CFI)	شاخص برازش مقایسه‌ای
> ۰/۹۰	۰/۹۷	Incremental Fit Index (IFI)	شاخص برازش افزایشی
> ۰/۰۵	۰/۱۸	Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)	ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده استاندارد شده

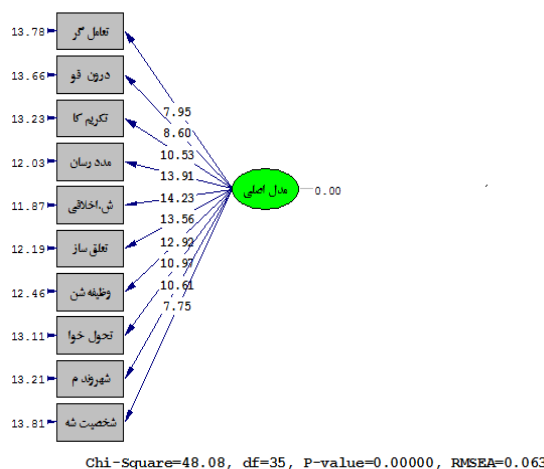
آماره های t خارج از محدوده ی ۲/۵۸ ± می باشند؛ لذا همه ی روابط (مسیرها) در سطح ۹۹ درصد معنی دار می باشند. اکنون نوبت به ارائه ی مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد یا مدل رفتار شهروندی سازمانی می رسد. شکل ۲ این مدل را در حالت استاندارد نشان می دهد.



شکل ۲- مدل اندازه گیری گزاره ی رفتار شهروندی سازمانی (مدل اصلی پژوهش) در حالت برآورد استاندارد (مأخذ: یافته‌های تحقیق)

شکل فوق ۲ مدل معادلات ساختاری پژوهش یا مدل رفتار شهروندی سازمانی را در حالت استاندارد نشان می دهد. جدول (۶) با توجه به شکل ۱ و ۲ و جدول ۴ بارهای عاملی استاندارد مؤلفه‌ها و متغیرهای پرسشنامه پژوهش و رتبه ی هر یک از مؤلفه‌ها و متغیرها با توجه به بارعاملی را که ناشی از تحلیل عاملی تأییدی (CFA) می باشد، خلاصه و به نمایش گذاشته است.

با توجه به جدول ۵ شاخص‌های برازش مدل در وضعیت بسیار مطلوبی قرار دارند؛ پس از اطمینان از مناسب بودن شاخص‌های برازش مدل، نوبت به ارائه ی مدل معادلات ساختاری می رسد؛ بنابراین، ابتدا باید این مدل در حالت معنی داری نشان داده شود تا مشخص شود که مسیرها معنی دار می باشند یا خیر. شکل ۱ مدل معادلات ساختاری در حالت معنی داری را نشان می دهد.



شکل ۱- مدل اندازه گیری گزاره ی رفتار شهروندی سازمانی (مدل اصلی پژوهش) در حالت معنی داری (مأخذ: یافته‌های تحقیق)

مقادیر روی مسیر در مدلیابی معادلات ساختاری در حالت معنی داری نشان دهنده ی آماره ی t تست می باشند، که اگر این آماره خارج از محدوده ی ۱/۹۶ ± باشد، روابط و اعداد روی مسیر در سطح ۹۵ درصد و اگر خارج از محدوده ی ۲/۵۸ ± باشد، روابط و اعداد روی مسیر در سطح ۹۹ درصد معنی دار خواهند بود. همانطور که در شکل ۱ ملاحظه می شود، تمامی

جدول ۶- بارهای عاملی مؤلفه‌های پرسشنامه (مأخذ: یافته‌های تحقیق)

رتبه‌ی متغیر	بارهای عاملی متغیر	رتبه‌ی مولفه	بارهای عاملی مولفه	مولفه	متغیر	بارهای عاملی متغیر	رتبه‌ی مولفه	بارهای عاملی مولفه	مولفه	متغیر	بارهای عاملی متغیر	رتبه‌ی مولفه	بارهای عاملی مولفه	مولفه
		(۴)	۰/۳۷	تشویق فرهنگ همکاری		۲۵		(۴)	۰/۶۰	میل به پیشرفت				۱
		(۴)	۰/۵۶	اطاعت‌گری		۲۶		(۱)	۱/۰۱	تحریک ابتکار فردی کارکنان				۲
		(۱)	۰/۹۳	وفاداری		۲۷	(۵)	(۲)	۰/۷۸	دمیدن روح تغییر و تعالی				۳
		(۲)	۰/۸۲	شکایت‌گریزی		۲۸		(۳)	۰/۶۹	خوشبینی				۴
(۳)	۰/۶۵	(۳)	۰/۷۲	هویت سازمانی	تعلق سازمانی	۲۹		(۵)	۰/۲۷	نوآوری				۵
		(۶)	۰/۳۹	فداکاری		۳۰		(۴)	۰/۵۵	یاری‌گری				۶
		(۵)	۰/۴۳	دلبستگی شغلی		۳۱		(۱)	۰/۹۶	نوع دوستی				۷
		(۷)	۰/۳۴	مشارکت‌جویی		۳۲		(۲)	۰/۸۰	حمایت‌گری				۸
		(۴)	۰/۵۹	برونگرایی		۳۳	(۲)	(۳)	۰/۷۴	خدمت‌گزاری				۹
(۹)	۰/۴۰	(۱)	۱/۰۰	وفق‌پذیری	شخصیت	۳۴		(۶)	۰/۳۲	هواداری				۱۰
		(۲)	۰/۷۹	پایداری هیجانی	شهرورند مدار	۳۵		(۵)	۰/۳۸	همگامی				۱۱
		(۳)	۰/۷۱	روحیه‌ی انتقادپذیری		۳۶		(۶)	۰/۳۲	جوانمردی				۱۲
		(۳)	۰/۵۷	روحیه‌ی عمل به معنویات	شهرورند	۳۷		(۴)	۰/۶۲	ادب و نزاکت				۱۳
(۶)	۰/۵۳	(۱)	۱/۲۹	باور معنوی عمیق	معنوی	۳۸	(۶)	(۱)	۱/۰۰	احترام به کارکنان				۱۴
		(۲)	۰/۵۹	معرفت الهی عمیق		۳۹		(۲)	۰/۷۸	مطالبه‌گری تشویق کارکنان				۱۵
		(۴)	۰/۵۸	رازداری		۴۰		(۳)	۰/۷۱	روحیه‌ی دیگر خواهی				۱۶
		(۱)	۰/۹۸	پاسدداشت ارزش‌های اخلاقی	شهرورند	۴۱		(۴)	۰/۶۲	وجدان‌کاری				۱۷
(۱)	۰/۶۷	(۲)	۰/۸۰	حسن خلق	اخلاقی	۴۲	(۴)	(۱)	۰/۹۷	قانون‌مداری				۱۸
		(۵)	۰/۳۴	دوستی صادقانه با کارکنان		۴۳		(۲)	۰/۷۸	تعهد سازمانی				۱۹
		(۳)	۰/۷۳	پاسدداشت حقوق انسانی		۴۴		(۳)	۰/۷۴	فسادستیزی				۲۰
		(۳)	۰/۵۹	سرزندگی درونی	درون قوی و الهی	۴۵		(۵)	۰/۴۰	وظیفه‌مداری				۲۱
(۷)	۰/۴۴	(۱)	۱/۱۱	روحیه درونی مستحکم		۴۶		(۳)	۰/۶۶	فضیلت مدنی				۲۲
		(۲)	۰/۷۳	ایمان درونی قوی		۴۷	(۸)	(۱)	۰/۹۴	ارتباط‌جویی				۲۳
		-	-	-	-	۴۸		(۲)	۰/۸۰	تسهیل‌گری بین فردی				۲۴

منبع: یافته‌های پژوهش

### بحث و نتیجه‌گیری

در محیط کاری امروزی دارا بودن کارمندی با رفتارهای شهروندی سازمانی (OCB) برای سازمان‌ها یک مزیت رقابتی حیاتی و پایدار می‌باشد. به عبارت دیگر، وجود کارکنانی با نگرش‌های کاری مثبت، که این فلسفه را در سرتاسر سازمان می‌دمند که کارکنان باید ماروای وظایف تعهد شده‌ی خود عمل نمایند، یک سرمایه‌ی ارزشمند برای سازمان و شایستگی اصلی آن می‌باشند (داودی و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰؛ عباسی و اسماعیل، ۲۰۲۳). امروزه سازمان‌ها نمی‌توانند بدون داشتن

طبق نتایج ناشی از تحلیل عاملی تأییدی (CFA) مرتبه‌ی اول دوم که در جدول فوق (۶)، خلاصه شده است مشاهده می‌گردد که بارهای عاملی تمامی متغیرهای ۱۰ گانه و مولفه‌های ۴۷ گانه‌ی رفتار شهروندی سازمانی بیشتر از ۰/۳ و در وضعیت بسیار مطلوبی قرار دارند، که این نشان اعتبار بالای مدل رفتار شهروندی سازمانی (پرسشنامه‌ی ۱۶۵ گویه‌ای) می‌باشد.

<sup>3</sup> Davoudi et al.

<sup>1</sup> Attitudes

<sup>2</sup> Core Competence

عاملی ۰/۹۶ در رتبه اول و مولفه‌های هواداری و جوانمردی با بار عاملی ۰/۳۲ در رتبه ششم (آخر) قرار گرفت. در متغیر تکریم کارکنان، مولفه‌ی احترام به کارکنان با بار عاملی ۱/۰۰ در رتبه اول و مولفه‌های ادب و نزاکت با بار عاملی ۰/۶۲ در رتبه چهارم (آخر) قرار گرفت. در متغیر وظیفه‌شناسی، مولفه‌ی قانون‌مداری با بار عاملی ۰/۹۷ در رتبه اول و مولفه‌ی وظیفه‌مداری با بار عاملی ۰/۴۰ در رتبه پنجم (آخر) قرار گرفت. در متغیر تعامل‌گرایی خیرخواهانه، مولفه‌ی ارتباط‌جویی با بار عاملی ۰/۹۴ در رتبه اول و مولفه‌ی تشویق فرهنگ همکاری با بار عاملی ۰/۳۷ در رتبه چهارم (آخر) قرار گرفت. در متغیر تعلق سازمانی، مولفه‌ی وفاداری با بار عاملی ۰/۹۳ در رتبه اول و مولفه‌ی مشارکت‌جویی با بار عاملی ۰/۳۴ در رتبه هفتم (آخر) قرار گرفت. در متغیر شخصیت شهروندمدار، مولفه‌ی وفق‌پذیری با بار عاملی ۱/۰۰ در رتبه اول و مولفه‌ی برون‌گرایی با بار عاملی ۰/۵۹ در رتبه چهارم (آخر) قرار گرفت. در متغیر شهروند معنوی، مولفه‌ی باور معنوی عمیق با بار عاملی ۱/۲۹ در رتبه اول و مولفه‌ی روحیه عمل به معنویات با بار عاملی ۰/۵۷ در رتبه سوم (آخر) قرار گرفت. در متغیر شهروند اخلاقی، مولفه‌ی پاسداشت ارزش‌های اخلاقی با بار عاملی ۰/۹۸ در رتبه اول و مولفه‌ی دوستی صادقانه با کارکنان با بار عاملی ۰/۳۴ در رتبه پنجم (آخر) قرار گرفت. در متغیر درون‌قوی و الهی، مولفه‌ی روحیه درونی مستحکم با بار عاملی ۱/۱۱ در رتبه اول و مولفه‌ی سرزندگی درونی با بار عاملی ۰/۵۹ در رتبه سوم (آخر) قرار گرفت.

با توجه به کمبود ذاتی منابع (فکری، مالی، فیزیکی و غیره) امکان تمرکز و سرمایه‌گذاری همزمان روی همه‌ی این مولفه‌ها و متغیرها وجود ندارد؛ لذا باید از قانده‌ی ۸۰-۲۰ پارتو بهره گرفت و روی متغیرها و مولفه‌هایی تمرکز کرد که بیشترین تأثیر را در بهبود رفتار شهروندی سازمانی دارند. بر این اساس، همانگونه که بیان گردید با توجه به بار عاملی چهار متغیر "شهروند اخلاقی"، "مدد‌رسانی"، "تعلق سازمانی" و "وظیفه‌شناسی" در رتبه اول تا چهارم قرار دارند و از نظر بار عاملی اختلاف و تفاوت فاحشی با سایر متغیرها دارند و این موضوع نشان می‌دهد که تنها با بهبود این چهار متغیر می‌توان رفتار شهروندی سازمانی را به میزان زیادی در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران بهبود داد. البته هر یک از این متغیرها دارای مولفه‌هایی هستند که باید بر اساس ترتیب بار عاملی مولفه‌های خود بهبود داده شوند. لذا، به مدیران و مسئولان بیمارستان‌های

کارکنانی با عنوان شهروندان خوب که در انواع رفتارهای مثبت مرتبط با سازمان درگیر می‌شوند، به بقاء و حیات خود ادامه دهند (ماهات و همکاران، ۲۰۲۳). امروزه به طور قطع به کارکنانی نیاز است که ماورای الزامات<sup>۱</sup> شغلی و نیازمندی‌های محیط متلاطم و متغیر امروزی خود عمل نمایند و برای سازمان خود ارزش افزوده<sup>۲</sup> ایجاد کنند (ویدودو و یوسف<sup>۳</sup>، ۲۰۲۱؛ هرمانتو و سریمولیانی، ۲۰۲۲؛ سوریادی و همکاران، ۲۰۲۳). همه‌ی سازمان‌ها نیازمند کارکنانی هستند که از وظایف رسمی یا شرح شغلی سنتی خود فراتر روند که در این صورت منبع اصلی مزیت رقابتی پایدار و اثربخشی سازمانی خواهند بود (هرمانتو و سریمولیانی، ۲۰۲۲؛ فیهیم، ۲۰۲۳). علاوه بر اهمیت فراوان رفتار شهروندی سازمانی، این مفهوم تاکنون مورد توجه درخوری قرار نگرفته است و تحقیقات در این زمینه چه در داخل و چه در خارج بیشتر محدود به کشورهای توسعه یافته می‌باشد و زوایای پنهان و شکاف‌های متعددی در زمینه رفتار شهروندی سازمانی و مفهوم سازی آن و ادبیات و پیشینه‌ی آن وجود دارد. با توجه به این کمبود و نظر به اهمیت مبحث رفتار شهروندی سازمانی برای سازمان‌های امروزی خصوصاً بیمارستان‌های آموزشی، تحقیق حاضر به دنبال ارائه و اعتبار‌یابی مدل رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران بود تا از طریق آن بتوان به پیاده‌سازی اثربخش رفتار شهروندی سازمانی در این بیمارستان‌ها پرداخت. بدین منظور امدل رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از پرسشنامه‌ی محقق ساخته ۱۶۵ گویه‌ای (مستخرج از تحقیقی کیفی) اعتبار‌یابی شد. نتایج نشان داد گویه‌ها ۱۶۵ گانه، مولفه‌های ۴۷ گانه و متغیرهای ۱۰ گانه پژوهش از اعتبار بالایی برخوردارند؛ لذا بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران می‌توانند از این مدل در جهت بهبود و ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی استفاده کنند؛ تحلیل و بررسی بارهای عاملی در جدول ۶ نشان می‌دهد در مدل رفتار شهروندی سازمانی ۴ متغیر "شهروند اخلاقی" با بار عاملی ۰/۶۷، متغیر "مدد‌رسانی" با بار عاملی ۰/۶۶، متغیر "تعلق سازمانی" با بار عاملی ۰/۶۵ و متغیر "وظیفه‌شناسی" با بار عاملی ۰/۶۲ با اختلاف زیاد نسبت به متغیرهای دیگر در رتبه‌های اول تا چهارم قرار دارند و متغیر شخصیت شهروندمدار با بار عاملی ۰/۴۰ در رتبه‌ی نهم (آخر) قرار دارند. با توجه به جدول (۵-۱) در متغیر تحول‌خواهی، مولفه‌ی تحریک ابتکار فردی کارکنان با بار عاملی ۱/۰۱ در رتبه اول و مولفه‌ی نوآوری با بار عاملی ۰/۲۷ در رتبه پنجم (آخر) قرار گرفت. در متغیر مدد‌رسانی، مولفه‌ی نوع دوستی با بار

<sup>3</sup> Widodo & Yusuf

<sup>1</sup> Demands

<sup>2</sup> Value Added

**یاری گری (λ=۰/۵۵):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان باید از طریق ابزارهای مختلف مادی و غیر مادی، و تشویق گفتاری، کارکنان را ترغیب کنند تا به کارکنان پر مشغله کمک کنند، با سایر کارکنان جهت کمک رسانی صحیح به آنها همکاری و هماهنگی داشته باشند، به کمک رسانی به دیگران عشق بورزند و آن را امر مقدسی بدانند.

**همگامی (λ=۰/۳۸):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان باید کارکنانی را تربیت کنند که رحم و شفقت، عشق نوع دوستانه، پذیرابودن و همدلی را سرلوحه کار خود قرار دهند.

**هواداری (λ=۰/۳۲):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان باید جوی را در سازمان حاکم کنند که پشتیبان کارکنان دچار مشکل شده باشد، کارها با خوشرویی انجام دهند و جهت دستیابی به اهداف همکاران تشویق و ترغیب کنند.

**جوانمردی (λ=۰/۳۲):** مدیریت بیمارستان باید رفتارهای جوانمردانه را به کارکنان خود بیاموزد، چه از طریق نصیحت های کلامی و چه از طریق الگو بودن برای کارکنان، رفتارهایی مانند کمک به همکاران با وجود در مضیغه بودن خود، کمک به همکاران در صورت زودتر تمام شدن کار خود و عدم وقت کشی در کمک به کارکنان.

#### پ- تعلق سازمانی

**وفاداری (λ=۰/۹۳):** مدیریت بیمارستان باید کارکنان خود بخواهند به بیمارستان افتخار کنند، این بیمارستان را به سایرین توصیه کنند و در ترفیع برنامه ها و خدمات سازمان فعال باشند. **شکایت گریزی (λ=۰/۸۲):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان فضایی را در سازمان شکل دهند که کارکنان از نقاط ضعف و ایرادات جزئی چشم پوشی کنند، نسبت به تکالیف و وظایف محوله نسبت و تغییرات اعمال شده اعتراض نکنند و سازگار باشند.

**هویت سازمانی (λ=۰/۷۲):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان فضایی را در سازمان شکل دهند که کارکنان بیمارستان را متعلق به خود بدانند، خود با بیمارستان تعیین هویت کنند و به شغل و بیمارستان وابستگی عاطفی داشته باشند.

**اطاعت گری (λ=۰/۵۶):** مدیریت بیمارستان باید با ابزارهای مختلف مادی و غیر مادی وقت شناسی، مسئولیت پذیری و پیروی از دستورات و قوانین در کارکنان خود ترغیب کنند.

**دل بستگی شغلی (λ=۰/۴۳):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان باید سعی کند خشنودی شغلی، مجدوبیت شغلی

آموزشی شهر تهران توصیه های در قالب موارد ذیل پیشنهاد می گردد:

#### الف- شهروند اخلاقی

**پاسداشت ارزش های اخلاقی (λ=۰/۹۸):** مدیریت بیمارستان باید کارکنان را تشویق کنند به دفاع از ارزش های اخلاقی، نگهداشت ارزش های اخلاقی و نشر ارزش های اخلاقی بپردازند.

**حسن خلق (λ=۰/۸۰):** مدیریت بیمارستان باید کارکنان را خوش اخلاق بودن، سکوت در برابر ناملایمات و پرهیز از سخن گفتن در جای نامناسب تشویق کنند.

**پاسداشت حقوق انسانی (λ=۰/۷۳):** مدیریت بیمارستان باید کارکنان را به رعایت حقوق دیگران، توجه به کرامت انسانی، ارجحیت ارزشهای انسانی بر ارزشهای مادی و اصالت منافع عمومی ترغیب کنند.

**رازداری (λ=۰/۵۸):** مدیریت بیمارستان باید کارکنان را تشویق کنند اسرار و زشتی های دیگران را بیوشانند، رمز و راز دیگران را فاش نکنند و آبروی دیگران را حفظ کنند.

**دوستی صادقانه با کارکنان (λ=۰/۳۴):** مدیریت بیمارستان باید کارکنان را به صداقت در کار با کارکنان، عیب پوشانی کارکنان، امانت داری و محبت و دوستی حقیقی با کارکنان تشویق کند.

#### ب- مدد رسانی

**نوع دوستی (λ=۰/۹۶):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان باید از طریق ابزارهای مختلف مادی و غیر مادی، و تشویق گفتاری کارکنان را ترغیب کنند به راهنمایی و کمک به کارکنان تازه وارد بپردازند، به آموزش کارکنان به خصوص جدید برای انجام بهتر کار بپردازند و انجام کار کارکنان غائب و تخصیص دادن زمانی خاص برای کمک به دیگران به عنوان یک فرهنگ نهادینه شود.

**حمایت گری (λ=۰/۸۰):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان باید کارکنانی را تربیت نماید تا از نظرات، پیشنهادهای و عقاید مطلوب همکاران خود و حل مشکلات و مسائل سازمانی آنها حمایت کنند و از حمایت های مادی و معنوی از همکاران خود دریغ نکنند.

**خدمت گزاری (λ=۰/۷۴):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان باید روحیه ی خدمت گزاری را در بیمارستان نهادینه کند، به طوری که افراد در خدمت داوطلب باشند، برای رضای خدا خدمت کنند و برای خدمت پرتانگیزه باشند.

**بحث و نتیجه گیری بخش کیفی پژوهش:**

به منظور استخراج عناصر، مولفه ها، متغیرها و مدل رفتار شهروندی سازمانی، علاوه بر مبانی نظری تحقیق، با ۱۳ نفر از "خبرگان و متخصصان حوزه ی مدیریت" (اساتید دانشگاهی با دکتری تخصصی مدیریت رفتار سازمانی، مدیریت منابع انسانی، مدیریت استراتژیک) و "مدیران ارشد بیمارستان های آموزشی شهر تهران" مصاحبه به عمل آمد (این مصاحبه ها نیز مکتوب شدند). روش انتخاب اعضای نمونه نیز هدفمند از نوع گلوله ی برفی بود؛ و ملاک تعیین تعداد مصاحبه شونده گان نیز اشباع نظری داده های ناشی از "متون" و "مصاحبه ها" بود. یعنی امر مصاحبه با خبرگان تا جایی ادامه یافت که دیگر داده ها و مفاهیم جدیدی حاصل نشد و اجزا و عناصر و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به مرحله ی تکرار رسیدند؛ در تعداد نمونه ی ۱۳ اشباع نظری حاصل شد. سپس جهت استخراج ابعاد و مولفه ها و متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی از "متون" و "مصاحبه ها"، تکنیک کیفی "تحلیل محتوا" مورد استفاده قرار گرفت. با استفاده از این تکنیک کیفی ۱۶۵ کد پایه (گویه)، ۴۷ زیر مقوله (مولفه) و ۱۰ مقوله (متغیر) شناسایی شد. کد (گویه) های پایه و زیر مقوله (مولفه) ها که در هر یک مقوله (متغیر) های ده گانه ی مدل رفتار شهروندی سازمانی جای گرفتند به صورت ذیل می باشد:

تحول خواهی: مقوله (متغیر) تحول خواهی دارای ۵ زیر مقوله (مولفه) ی ۱- میل به پیشرفت، ۲- تحریک ابتکار فردی کارکنان، ۳- دمیدن روح تغییر و تعالی، ۴- خوشبینی و ۵- نوآوری و دارای ۱۶ کد پایه بود.

مدد رسانی: مقوله (متغیر) مدد رسانی دارای ۷ زیر مقوله (مولفه) ی ۱- یاری گری، ۲- نوع دوستی، ۳- حمایت گری، ۴- خدمت گزاری، ۵- هواداری، ۶- همگامی و ۷- جوانمردی و دارای ۲۳ کد پایه بود.

تکریم کارکنان: مقوله (متغیر) تکریم کارکنان دارای ۴ زیر مقوله (مولفه) ی ۱- ادب و نزاکت، ۲- احترام به کارکنان، ۳- مطالبه گری تشویق کارکنان و ۴- روحیه ی دگر خواهی و دارای ۱۵ کد پایه بود.

وظیفه شناسی: مقوله (متغیر) وظیفه شناسی دارای ۵ زیر مقوله (مولفه) ی ۱- وجدان کاری، ۲- قانون مداری، ۳- تعهد سازمانی، ۴- فسادستیزی و ۵- وظیفه مداری و دارای ۱۹ کد پایه بود.

تعامل گرایی خیرخواهانه: مقوله (متغیر) تعامل گرایی خیرخواهانه دارای ۴ زیر مقوله (مولفه) ی ۱- فضیلت مدنی، ۲- ارتباط جویی، ۳- تسهیل گری بین فردی و ۴- تشویق فرهنگ و همکاری و دارای ۱۸ کد پایه بود.

عجین شدن با شغل و رضایت درونی از شغل را در کارکنان ارتقاء دهند.

**فداکاری (λ=۰/۳۹):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان فضایی را در سازمان شکل دهند که کارکنان به ایثار جهت حفاظت از اموال بیمارستان، نظافت محیط کار و دفاع از شهرت بیمارستان بپردازند.

**مشارکت جویی (λ=۰/۳۴):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان باید کارکنان را ترغیب کنند تا به تلاش جهت مشارکت در تصمیم گیری، شرکت بالا در جلسات مهم کاری، شرکت در جلسات غیر الزامی و توجه به اطلاعیه ها و پیام های مختلف بیمارستان بپردازند.

**ت - وظیفه شناسی**

**قانون مداری (λ=۰/۹۷):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان باید سعی کنند ضابطه مداری، عدم قانون شکنی، مراقبت از نظم و انضباط سازمانی و پیروی از دستورات و قوانین در تمامی شرایط را در بیمارستان حکمفرما کنند.

**تعهد سازمانی (λ=۰/۷۸):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان باید سعی کنند به ارتقاء تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و متعهد مستمر کارکنان توجه ویژه ای نشان دهند.

**فسادستیزی (λ=۰/۷۴):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان باید سعی کنند به فعال کردن آوای کارکنان در برابر فساد اداری، مقابله کارکنان با فساد مالی، مقابله کارکنان با فساد اخلاقی و مقابله کارکنان با رانت خواری و رشوه گیری کمک کنند.

**وجدان کاری (λ=۰/۶۲):** وجدان کاری باید در سرلوحه ی کار کارکنان باشد و مدیریت بیمارستان باید به ترویج آن همت گمارد؛ رفتارهای مہمی همچون توجه و رسیدگی به مطالبات مراجعه کنندگان و ارباب رجوع، جانفشانی برای همکاران و بیمارستان، حضور فراتر از عرف در کار در بیمارستان و درست انجام دادن کار.

**وظیفه مداری (λ=۰/۴۰):** جهت بهبود این مولفه مدیریت بیمارستان باید به انجام وظایف و مسئولیت ها به طور تمام و کمال و تکمیل به موقع و پیش از موعد وظایف و مسئولیت ها بها دهند؛ حس پاسخ گویی شغلی و حس حسابرگری شغلی را در کارکنان فعال کنند. جزیه و تحلیل نتایج پژوهش جهت پاسخ به اهداف و سوالات تحقیق، پژوهش کنونی در دو گام کیفی و کمی سازماندهی گردید و نتایج ذیل جهت پاسخ به سوالات تحقیق حاصل شد:

سازمانی در خصوص مدیران زن در دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران. فرایند مدیریت و توسعه، ۳۴ (۳)، ۲۳-۵۲.

میهن دوست، مهدی؛ مدنی، امیرمحسن؛ و سراج‌الدین محبی (۱۴۰۱). بررسی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمان اسلامی در سازمان امور مالیاتی کشور. مطالعات رفتاری در مدیریت، ۱۳(۳۱)، ۹۴-۷۴.

هاشم زاده، محمدجواد؛ اکرمی، حسن؛ سنگری، محمود و محمد اکبری بورنگ (۱۴۰۲). عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی. کتابداری و اطلاع‌رسانی، در دست چاپ.

Abbasi, A., & Ismail, W. K. W., (2023) Linking organizational citizenship behavior and organizational trust towards reducing workplace deviance behavior in higher education, *Cogent Social Sciences*, 9:1, 2157538, DOI: 10.1080/23311886.2022.2157538.

Abbasi, A., Ismail, W. K. W., Baradari, F., & Javadinasab, H. (2021). The impact of organizational ethical climate on workplace deviance mediated by organizational citizenship behaviour: A study of selected research universities in Malaysia. *Hong Kong Journal of Social Sciences*, 56(2), 1-13. <http://hkjoss.com/index.php/journal/article/view/410>.

Ahmed, N. O. A. 2019, Impact of Human Resource Management Practices on Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Investigation from Banking Sector of Sudan, *Int. Rev. Manag. Mark.*, 6(4), 964-973.

Duan, X.; Du, X.; Yu, K. (2018). School culture and school effectiveness: The mediating effect of teachers' job satisfaction. *Int. J. Learn. Teach. Educ. Res.*, 17, 15-25.

Davoudi, S. M. M. (2020). A comprehensive study of organizational citizenship behavior (OCB): Introducing the term, clarifying its consequences and identifying its antecedents. *Journal of Economics and Management*, 1(2), 73-85.

de Geus, C. J. C., Ingrams, A., Tummings, L., and Pandey, S. K. (2020). Organizational citizenship behavior in the public sector: a systematic literature review and future research agenda. *Public Adm. Rev.* 80, 259-270. doi: 10.1111/puar.13141.

Fahim, M. G. A., (2023). The Antecedents of Organizational Citizenship Behavior in the Public Sector: A study in the Effect of Organizational Justice Determinants with the Mediating Role of Job Satisfaction. *Arab Journal of Administration*, 43(4), 227-250. (Applied to the Egyptian Ministry of Transportation)

Garibaldi, A. & Riyanto, S. (2023). The Effect of Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Training on Protelindo Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior (OCB) as a Mediating Variable. *DJMS*, 4(4), 596-603.

تعلق سازمانی: مقوله (متغیر) تعلق سازمانی دارای ۷ زیر مقوله (مولفه) ۱- اطاعت گری، ۲- وفاداری، ۳- شکایت‌گریزی، ۴- هویت سازمانی، ۵- فداکاری، ۶- دلبستگی شغلی و ۷- مشارکت جویی و دارای ۲۳ کد پایه بود.

شخصیت شهروند مدار: مقوله (متغیر) شخصیت شهروند مدار دارای ۴ زیر مقوله (مولفه) ۱- برونگرایی، ۲- وفق‌پذیری، ۳- پایداری هیجانی و ۴- روحیه‌ی انتقادپذیری و دارای ۱۳ کد پایه بود.

شهروند معنوی: مقوله (متغیر) شهروند معنوی دارای ۳ زیر مقوله (مولفه) ۱- روحیه‌ی عمل به معنویات، ۲- باور معنوی عمیق و ۳- معرفت الهی عمیق و دارای ۹ کد پایه بود.

شهروند اخلاقی: مقوله (متغیر) شهروند معنوی دارای ۵ زیر مقوله (مولفه) ۱- رازداری، ۲- پاسداشت ارزش‌های اخلاقی، ۳- حسن خلق، ۴- دوستی صادقانه با کارکنان و ۵- پاسداشت حقوق انسانی و دارای ۱۷ کد پایه بود.

درون قوی و الهی: مقوله (متغیر) درون قوی و الهی دارای ۳ زیر مقوله (مولفه) ۱- سرزندگی درونی، ۲- روحیه درونی مستحکم و ۳- ایمان درونی قوی و دارای ۱۲ کد پایه بود. بحث و نتیجه‌گیری بخش کمی پژوهش:

در تحقیق حاضر جهت تعیین سهم و اولویت هر یک از مولفه‌های ۴۷ گانه و متغیرهای ۱۰ گانه‌ی رفتار شهروندی سازمانی در تبیین این پدیده (رفتار شهروندی سازمانی) که مستخرج از بخش کیفی بود، پرسشنامه‌ی ۱۶۵ گویه‌ای (بر اساس کدهای پایه) تهیه و در اختیار ۴۵۰ نفر از کارکنان بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران قرار گرفت، از ۴۵۰ پرسشنامه‌ی توزیع شده ۴۱۵ پرسشنامه (نرخ برگشت ۹۲/۲۲ درصد می‌باشد) حاوی شرایط و ویژگی‌های لازم جهت استفاده در پژوهش بود. پس از گردآوری این ۴۱۵ پرسشنامه از تکنیک مدلیابی معادلات ساختاری (SEM) و مشخصاً تحلیل عاملی تأییدی (CFA) و بارهای عاملی استفاده شد تا رتبه‌ی هر یک از مولفه‌های ۴۷ گانه و متغیرهای ۱۰ گانه‌ی رفتار شهروندی سازمانی از نظر اهمیت تعیین گردد.

#### فهرست منابع

صفری فرد، اصغر، امیری، حسن، کورش، پارسا معین، علیشیری، بهرام (۱۴۰۱). شناسایی و ارائه مدل عوامل فردی مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران). فصلنامه پژوهشی خون، ۱۹ (۱): ۴۳-۳۰.

کاظم‌زاده روشنگر، ودادی احمد، تیمورنژاد کاوه (۱۴۰۰). ارائه مدل پیشایندها و پسایندهای رفتارهای ضد شهروندی

- Rizaie ME, Horsey EM, Ge Z and Ahmad N (2023) the role of organizational citizenship behavior and patriotism in sustaining public health employees' performance. *Front. Psychol.* 13:997643. Doi: 10.3389/fpsyg.2022.997643.
- Sadeghi, G., Ahmadi, M., and Yazdi, M. T. (2016). The relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance (case study: agricultural Jihad Organization of Mazandaran Province). *Probl. Perspect. Manag.* 14, 317–324. Doi: 10.21511/ppm.14(3-si).2016.03 .
- Suryadi, Y. & Tule, P. & Niha, S. S. (2023). Analysis of Factors Influencing the Organizational Citizenship Behavior Employees at SMK Santo Aloisius of Ruteng with Work Motivation as an Intervening Variable. *European Business & Management*, 9(4): 71-84.
- Sumarmi, S. & Tjahjono, S. (2021). Organizational citizenship behavior as antecedents and outcome in era technology. *Journal of Physics: Conference Series*, 1823 (2021) 012005. doi:10.1088/1742-6596/1823/1/012005.
- Tefera, C.A.; Hunsaker, W.D. (2020). Intangible assets and organizational citizenship behavior: A conceptual model. *Heliyon*, 6, e04497.
- Tinti, L. Venelli-Costa, A. Vieira, and A. Cappellozza (2017). The impact of human resources policies and practices on organizational citizenship behaviors. *Brazilian Bus. Rev.*, vol. 14, no. 6, 2017, pp. 636–653.
- Widodo, W.; Yusuf, F.A. (2021). The Effect of Organizational Citizenship and Visionary Leadership on Contextual Performance: A Case Study in Indonesia. *J. Asian Financ. Econ. Bus.*, 8, 377–386.
- Widodo, W.; Sulistiasih, S. (2021). Vitalizing organizational justice in mediating effect of good corporate governance on teacher's organizational citizenship behavior. *J. Konseling Dan Pendidik.*, 9, 164.
- Gjurasic, M., and Loncaric, D. (2018). Internal market orientation and organizational citizenship behavior in the hospitality industry - a literature review. *Econ. Thought Pract.* 27, 157–176.
- Hermanto, Y.B.; Srimulyani, V.A. (2022). The Effects of Organizational Justice on Employee Performance Using Dimension of Organizational Citizenship Behavior as Mediation. *Sustainability*, 14, 13322. <https://doi.org/10.3390/su142013322>.
- Kloutsiniotis, P. V., & Mihail, D. M. (2020). The effects of high performance work systems in employees' service-oriented OCB. *International Journal of Hospitality Management*, 90(1), 102610. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102610>.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966). *Katz D & Kahn R L. The social psychology of organizations*. New York: Wiley, 1966. 1.
- Mahat, U., K.C., G., Ghimire, S., Raut, B.B., & Khatiwada, P. (2023). Antecedents of organizational citizenship behavior and its triggering factors: a study in A, B & C category banking sector of Hetauda. *International Research Journal of MMC*, 4(1), 78–91. <https://doi.org/10.3126/irjmmc.v4i1.51864>.
- Prinzing-Hoppe, K. (2022). The impact of Organizational Citizenship Behavior for the Environment on Corporate Sustainability: An explorative study of Multinational Corporations in the DACHL region. Submitted in Fulfillment of the Degree Master of Arts, University of Applied Sciences Vorarlberg International Management and Leadership.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: The Free Press.
- Omar, A. & TUNÇBİLEK, M M. (2022). Organizational Citizenship in Terms of Gender and Seniority: a Study on Employees in Sabha University. Master Thesis Business Administration, Karabuk University, Institute of Graduate Programs, Department of Business Administration.
- Prakoso, B. (2022). Organizational Citizenship Behavior. *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 204 Proceedings of the 2nd International Conference of Strategic Issues on Economics, Business and, Education (ICoSIEBE 2021)
- Promprasert, P et al., (2023). Antecedents and Outcomes of Organizational Citizenship Behavior in Human Resource Management. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 11(12), 50-54.
- Palupiningdyah, O.N., (2022). Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior. *Management Analysis Journal*, 12"(3), 281-289.
- Rice, D. B., Taylor, R., & Forrester, J. K. (2020). The unwelcoming experience of abusive supervision and the impact of leader characteristics: Turning employees into poor organizational citizens and future quitters. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(3), 1–18. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2020.1737521>.



*Accounting Knowledge & Management Auditing*  
Vol. 17/ No. 65/ Spring 2027

## **Presentation and validation of the organizational citizenship behavior management model in reporting (Case study: Tehran teaching hospitals)**

**Milad Hatamifar**

Department of Public Administration, UAE.C., Islamic Azad University, Dubai, UAE  
[milad.hatamifar@iau.ac.ir](mailto:milad.hatamifar@iau.ac.ir)

**Abdullah Sajjadi jaghargh**

Department of Media Administration, SR.C., Islamic Azad university, Tehran, Iran  
[abdollah.Sajjadi@iau.ac.ir](mailto:abdollah.Sajjadi@iau.ac.ir)

**Afsaneh Zamanimoghaddam**

Department of educational Administration, SR.C., Islamic Azad university, Tehran, Iran

**Yadollah khodaverdi**

Department of Business Administration, Za.C., Islamic Azad university, Zanjan, Iran

### **Abstract**

The main objective of the current study was to present and validate the organizational citizenship behavior model in teaching hospitals in Tehran, so that it could be effectively implemented in teaching hospitals in Tehran.

The statistical population of the study included employees of teaching hospitals in Tehran and the statistical sample of the study was 415 of these employees; the sampling method was convenience sampling. The current research method was also, in terms of its purpose, applied and in terms of its nature, descriptive of the survey branch.

Library studies were used to review the literature and research background and to master its subject, and field studies were used to collect data. In the field studies, 10 variables of organizational citizenship behavior were measured and validated, namely, transformational seeking, helping, employee respect, conscientiousness, benevolent interactionism, organizational belonging, citizen-oriented personality, spiritual citizenship, The ethical citizen, strong and divine inner self, which also had 47 components, was a researcher-made questionnaire of 165 items (extracted from qualitative content analysis research), with a rating scale on a five-point Likert scale. Data analysis was performed using structural equation modeling (SEM) and specifically confirmatory factor analysis (CFA) through LISREL8.8 software. The findings showed that the organizational citizenship behavior model with 10 variables, 47 components, and 165 items has high validity therefore, teaching hospitals in Tehran can use the organizational citizenship behavior model of the current study with high confidence

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior, Teaching Hospitals, Factor Analysis

