

# بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان

محمد دهقانی<sup>۱</sup> داوود مصطفایی<sup>۲</sup> محمدحسین حیوی حقیقی<sup>۳\*</sup> فاطمه استبصاری<sup>۴</sup> شیده رفعتی<sup>۵</sup> فرید خرمی<sup>۶</sup>

۱. مربی، آموزش مدارک پزشکی، مرکز تحقیقات مدیریت اطلاعات سلامت، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.

۲. دانشجوی دکتری، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران.

۳. دانشجوی دکتری، مدیریت اطلاعات سلامت، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران.

۴. دانشجوی دکتری، آموزش بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران.

۵. کارشناس ارشد، آمار حیاتی، مرکز توسعه تحقیقات بالینی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.

۶. مربی، آموزش مدارک پزشکی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران.

مجله اطلاع‌رسانی پزشکی نوین؛ دوره اول؛ شماره اول؛ بهار و تابستان ۱۳۹۴؛ صفحات ۲۲-۲۴

## چکیده

**مقدمه:** رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی از جمله رفتارهای سازمانی کارکنان بیمارستان‌ها است که می‌تواند در بهره‌وری و کارایی بیمارستان‌ها تأثیرگذار باشد. مطالعه حاضر رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان را مورد بررسی قرار می‌دهد.

**روش‌ها:** این تحقیق از نوع توصیفی تحلیلی است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۲ انجام شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه رفتار شهروندی (Podsakoff) و سرمایه اجتماعی (Nahapiet) بود که پایایی آن‌ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۷۴ به دست آمد. همچنین روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از نظر اساتید و صاحب‌نظران تأیید شد. نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه‌ای انجام شد. تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده به کمک نسخه ۱۹ نرم‌افزار SPSS و با استفاده از آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار) تحلیل شد و سپس رابطه بین متغیرها با آزمون پیرسون و آنالیز واریانس (ANOVA) مشخص شد.

**یافته‌ها:** میانگین رفتار شهروندی سازمانی  $3/1 \pm 0/53$  و میانگین سرمایه اجتماعی  $2/7 \pm 0/58$  بود. همچنین، رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی رابطه معنی‌دار و مستقیمی داشت. متغیرهای دموگرافیک میزان تحصیلات، پست سازمانی، نوبت کاری، جنسیت در میزان سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار بود ( $P < 0/01$ ).

**بحث و نتیجه‌گیری:** با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در ارتقاء بهره‌وری سازمان‌ها و رابطه مستقیم و معنی‌دار آن با سرمایه اجتماعی، مدیران مراکز مراقبت بهداشتی و درمانی و بیمارستان‌ها باید سیاست‌ها و راهکارهای مناسبی جهت ارتقاء این دو مقوله اتخاذ نمایند.

**کلیدواژه‌ها:** کارکنان، بیمارستان، سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی.

## نوع مقاله: پژوهشی

دریافت مقاله: ۹۳/۰۷/۰۵ اصلاح نهایی: ۹۵/۱۰/۰۵ پذیرش مقاله: ۹۳/۱۰/۲۱

**ارجاع:** دهقانی محمد، مصطفایی داوود، حیوی حقیقی محمدحسین، استبصاری فاطمه، رفعتی شیده، خرمی فرید. بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان. اطلاع‌رسانی پزشکی نوین. ۱۳۹۴؛ (۱): ۲۲-۲۴.

رفتار شهروندی سازمانی باعث می‌شود که رفتارها، نگرش‌ها و

تعاملات کارکنان مراقبت بهداشتی در جهت ارائه هرچه بهتر کیفیت خدمات به کار گرفته شود [۲]. این رفتار به منظور کمک به همکاران یا سازمان بدون در نظر گرفتن پاداش انجام می‌گیرد [۳].

## مقدمه:

علم مدیریت به دو حوزه اصلی اصول مدیریت و رفتار سازمانی تقسیم می‌شود [۱] که مقوله‌های رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی جزء حوزه رفتاری علم مدیریت محسوب می‌گردند.

نویسنده مسئول:

محمد حسین حیوی حقیقی

دانشجوی دکتری، مدیریت اطلاعات سلامت

دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران.

پست الکترونیکی: Hayavi2005@gmail.com

تلفن: ۹۸۹۱۷۷۰۴۱۰۸۹

وجود آورند تا علاوه بر حل مشکلات باعث جلوگیری از تعارضات و نارضایتی کارکنان گردد.

صاحب‌نظران معتقد هستند که علاوه بر رفتار شهروندی سازمانی عوامل دیگری نیز در افزایش بهره‌وری سازمان نقش دارند. در سال ۲۰۰۹ مطالعه‌ای تحلیلی با هدف بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی بیمارستان در کره جنوبی انجام شد. یافته‌های این پژوهش مشخص کرد که رابطه مثبتی بین سرمایه اجتماعی و عملکرد بیمارستان وجود دارد [۱۱]. سرمایه اجتماعی آن دسته از ویژگی‌های سازمان از قبیل هنجارها، شبکه‌های اجتماعی و اعتماد متقابل است که مشارکت افراد را برای دستیابی به منافع مشترک تسهیل می‌کند [۱۲]. سرمایه اجتماعی توانایی ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری بین کارکنان سازمان است [۴]. سرمایه اجتماعی سازمان چگونگی روابط انسانی داخل سازمانی است که منظور از روابط انسانی کیفیت همکاری، اعتماد متقابل و تعهد سازمانی است [۱۳]. سرمایه اجتماعی دارای سه بعد رابطه‌ای، ساختاری و شناختی است. عنصر رابطه‌ای توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملاتشان برقرار می‌کنند. افزایش بعد رابطه‌ای باعث افزایش اعتماد، ایجاد هویت، رعایت هنجارها و انجام تکالیف می‌گردد [۱۲]. بعد ساختاری در سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد. یعنی افراد یک سازمان به چه کسانی و چگونه دسترسی دارند [۱۴] و بعد شناختی مربوط به منابعی می‌شود که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها، تفسیرها و دستگاه‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است [۱۳]. سرمایه اجتماعی در سازمان باعث شکل‌گیری روابط کاری می‌شود که بر اساس آن همکاری و اقدامات تسهیل‌کننده در سازمان افزایش می‌یابد [۱۴].

با توجه به اهمیت این دو مقوله (رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی) در مدیریت سازمان‌های مراقبت بهداشتی درمانی و تأثیر آن‌ها در کارایی و بهره‌وری این سازمان‌ها، پژوهشگران درصدد برآمدند تا میزان و رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی را در بین کارکنان بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان را مورد بررسی قرار دهند.

لذا می‌تواند به سازمان در جهت کسب مزیت‌های رقابتی و عملکردی کمک نماید [۴]. سازمان‌های موفق به کارکنانی نیازمند هستند که بیشتر از حد وظایف شغلی معمول (رفتار شهروندی سازمانی بالا)، انجام وظیفه نمایند [۵]. در پژوهشی مشخص شد که مردان نسبت به زنان رفتار شهروندی سازمانی بیشتری دارند و هرچه سن افراد افزایش پیدا می‌کند، میزان رفتار شهروندی سازمانی هم افزایش پیدا می‌کند [۶]. بررسی میزان رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان، مشخص کرد که رفتار شهروندی سازمانی با عدالت سازمانی رابطه مستقیم دارد [۷] و همچنین در مطالعه دیگری مشخص شد که بین ویژگی‌های سطح گروهی مثل کارایی جمعی، تعداد پرستاران، سطح حقوق و دستمزد با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیمی وجود دارد [۸]. رفتار شهروندی سازمانی باعث افزایش همکاری و بهره‌وری مدیریتی، کاهش نیاز به نظارت و کنترل بر اجرا، تسهیل هماهنگی فعالیت‌ها در بین اعضای تیمی و گروه‌های کاری، خوشایند کردن محیط کاری، افزایش عملکرد سازمانی، کاهش تغییرپذیری در عملکرد واحدهای کاری و افزایش توانایی سازمان در تطبیق با تغییر محیطی می‌گردد [۹] و دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل می‌نماید [۱۰]. رفتار شهروندی سازمانی دارای ۵ بعد است. اولین بعد فضیلت شهروندی است که نشان‌دهنده فعالیت‌های خارج سازمانی مثل مطالعه کردن و یا شرکت در کارگاه‌های آموزشی و کمک به برگزاری جلسات و مراسم‌های مختلف است و می‌تواند در توسعه سازمان نقش مهمی داشته باشد [۲]. دومین بعد رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای یاری‌دهنده‌ای (نوع دوستی) هستند که توسط یک فرد به منظور کمک به کارکنان مشخص در ارتباط با وظایف و مسائل سازمانی معین توسط یک عضو سازمان انجام می‌شود [۴]. بعد دیگر رفتار شهروندی سازمانی، وظیفه‌شناسی است. این بعد که مهم‌ترین بعد رفتار شهروندی سازمانی است، رفتارهایی هستند که فرد را در انجام وظایف خود در حدی بالاتر از سطوح مورد انتظار هدایت می‌کنند [۳]. بعد احترام رفتارهای مؤدبانه‌ای هستند که از ایجاد مسئله و مشکل در محل کار جلوگیری می‌کنند و این بعد شامل رفتار فرد با سرپرستان، همکاران و مشتریان سازمان است. افزایش این رفتار باعث می‌شود تعارضات سازمانی تا حد زیادی کاهش یابد. آخرین بعد رفتار شهروندی سازمانی بعد مردانگی است که باعث می‌شود کارکنان در برابر کمبودها و کاستی‌ها گلايه و شکایت کمتری داشته باشند [۷]. اما مدیران باید کانال‌های ارتباطی مناسبی برای ارائه انتقادات و شکایات کارکنان به

## روش ها:

این تحقیق از نوع توصیفی تحلیلی است که در سال ۱۳۹۲ به صورت مقطعی در بیمارستان‌های آموزشی درمانی شهید محمدی، شریعتی و کودکان، شهر بندرعباس انجام شد. جمعیت مورد مطالعه کارکنان این بیمارستان‌ها شامل پزشکان، پرستاران، کارکنان پاراکلینیکال و کارکنان واحدهای اداری و پشتیبانی بودند. نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه‌ای انجام گرفت و برای تعیین حجم نمونه از نرم‌افزار SSC (Maximum Error = 0.05 SD= 0.063) استفاده شد. به طوری که از ۱۲۱۳ نفر جامعه پژوهش، ۴۱۰ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شد و به نسبت تعداد کارکنان هر بیمارستان پرسشنامه توزیع شد. روش جمع‌آوری داده پرسش و ابزار جمع‌آوری داده پرسشنامه بود. پرسشنامه اول مربوط به سرمایه اجتماعی بود که بر اساس نظریه Nahapiet طراحی شد. پایایی این پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ در یک نمونه آزمون ۲۵ تایی ۰/۸۴ به دست آمد. پرسشنامه دوم مربوط به رفتار شهروندی سازمانی است که بر اساس مطالعات و پژوهش‌های Podsakoff طراحی شده و پایایی آن با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ در یک نمونه آزمون ۲۵ تایی ۰/۸۲ به دست آمد. روایی این پرسشنامه‌ها بر اساس مطالعات کتابخانه‌ای مورد بررسی قرار گرفت و با استفاده از نظر اساتید و صاحب‌نظران مورد تأیید واقع شد. همچنین برای افزایش روایی پرسشنامه‌های فوق، با مطالعات مشابه ایرانی تطابق داده شد. پرسشنامه‌ی سرمایه اجتماعی از ۳۶ سؤال تشکیل شده بود که ۲۷ سؤال مربوط به بعد رابطه‌ای، ۶ سؤال مربوط به بعد ساختاری و ۳ سؤال مربوط به بعد شناختی بود. پرسشنامه دوم مربوط به رفتار شهروندی سازمانی، در پنج بعد وظیفه‌شناسی (۵ سؤال)، احترام (۴ سؤال)، نوع‌دوستی (۵ سؤال)، مردانگی (۵ سؤال) و فضیلت شهروندی (۳ سؤال) طراحی شد. برای پاسخ‌دهی به سؤالات از معیار ۵ سطحی لیکرت (کاملاً موافق، موافق، نسبت موافق، مخالف و کاملاً مخالف) استفاده شد و از اعداد ۱ تا ۵ برای امتیازدهی به پاسخ‌ها استفاده شد. پرسشنامه‌ها در اختیار کارکنان بخش‌های مختلف بیمارستان‌های تحت مطالعه قرار گرفت و به صورت خودایفا تکمیل شد. سپس داده‌های جمع‌آوری شده در نسخه ۱۹ نرم‌افزار SPSS وارد شد. در نهایت متناسب با یافته‌ها برای نشان دادن نتایج به‌دست‌آمده از آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف معیار و واریانس) استفاده شد. برای مقایسه میزان رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی، با توجه به امتیازبندی پرسشنامه از طبقه‌بندی لیکرت [ضعیف

۱-۲) (متوسط ۲-۳) (خوب ۳-۴) (عالی ۴-۵)] استفاده شد، همچنین برای تعیین رابطه بین محورهای مختلف سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی و داده‌های دموگرافیک با یکدیگر از آمار استنباطی (آنالیز واریانس و پیرسون) استفاده شد. در این پژوهش تمامی موارد اخلاقی از جمله محرمانگی اطلاعات رعایت گردید.

## یافته‌ها:

در این مطالعه حجم نمونه برابر با ۴۱۰ نفر بود، افرادی که تمایل به همکاری نداشتند و یا پرسشنامه‌ها را به صورت ناقص کامل کرده بودند، از مطالعه خارج و به روش تصادفی افراد جدید وارد مطالعه شدند. تعداد کل پاسخ‌دهندگان ۴۱۰ نفر (۸۱/۵ درصد زن و ۱۸/۵ درصد مرد) بود که از بین آن‌ها ۳۲۱ نفر متأهل و ۸۹ نفر مجرد بودند. میانگین سنی پاسخ‌دهندگان  $32.7 \pm 7.7$  سال بود. ۶۸/۳ درصد افراد تحت مطالعه در شیفتهای گردشی مشغول به کار بودند، همچنین بیشترین مدرک تحصیلی (۵۲/۴ درصد) مربوط به درجه کارشناسی و کمترین مدرک تحصیلی مربوط به زیر دیپلم (۳/۹ درصد) بود. پرسش‌شوندگان به طور کلی به چهار پست سازمانی پرستاری (۶۰/۷ درصد)، اداری و پشتیبانی (۹/۸ درصد)، پاراکلینیکی (۱۸/۳ درصد) و پزشکی (۱۸/۳ درصد) تقسیم شدند. ۶۳/۴ درصد کارکنان دارای وضعیت استخدامی رسمی یا پیمانی بودند و سایر کارکنان تحت مطالعه دارای وضعیت استخدامی قراردادی، طرح و یا شرکی بودند. میانگین سابقه کاری کارکنان  $8.7 \pm 6.9$  سال بود. بیشترین میانگین در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مربوط به بعد مردانگی با میانگین  $3.7 \pm 0.75$  و کمترین میانگین مربوط به بعد احترام با میانگین  $2.7 \pm 0.75$  بود.

بالترین میانگین در بین ابعاد سرمایه اجتماعی مربوط به بعد شناختی با میانگین  $3.7 \pm 0.75$  و کمترین میانگین مربوط به بعد ساختاری  $2.6 \pm 0.83$  بود. به طور کلی میانگین سرمایه اجتماعی ( $2.7 \pm 0.58$ ) در حد متوسط و میانگین رفتار شهروندی سازمانی ( $3.1 \pm 0.53$ ) در بین کارکنان بیمارستان‌های آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان در حد خوب بود (جدول شماره ۱).

میانگین رفتار شهروندی سازمانی در بین زنان و مردان به ترتیب  $3.12$  و  $3.09$  و میزان رفتار شهروندی سازمانی در بین گروه‌های پرستاری، اداری، پیراپزشکی و پزشکی به ترتیب  $3.19$ ،  $3.18$ ،  $3.21$  و  $2.78$  بود. همچنین کمترین رفتار شهروندی سازمانی ( $3.03$ ) مربوط به افرادی بود که کمتر از ۵ سال سابقه کار داشتند. بخش اداری و پشتیبانی

با استفاده از آزمون آماری مشخص شد که میانگین ابعاد مختلف رفتار شهروندی در پست‌های سازمانی (پزشکی، پرستاری، پاراکلینیکال و اداری - پشتیبانی) بیشترین اختلاف را دارد و متغیر سن کمترین تأثیر را بر روی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دارد. در این مطالعه مشخص گردید که میزان سرمایه اجتماعی در پست‌های سازمانی مختلف (پرستار، پزشک، پاراکلینیکال و اداری پشتیبانی) اختلاف معنی‌داری دارد (جدول شماره ۳).

دارای بیشترین (۳/۰۱) مقدار سرمایه اجتماعی بودند. در حالی که سرمایه اجتماعی در بین پزشکان ۲/۳۵ بود. کمترین میزان (۲/۷۱) سرمایه اجتماعی در افرادی با کمتر از ۵ سال سابقه کار وجود داشت. به طور کلی رابطه معنی‌داری بین تمام ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد سرمایه اجتماعی وجود داشت و تنها بین بعد احترام و بعد ساختاری رابطه معنی‌داری وجود نداشت. همچنین یافته‌های پژوهش مشخص کرد که بین رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی در بین کارکنان بیمارستان‌های تحت مطالعه رابطه معنی‌دار و مستقیمی وجود دارد ( $P < 0/01$ ) (جدول شماره ۲).

جدول شماره ۱- میانگین و انحراف معیار ابعاد سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان

ابعاد	رابطه‌ی	رضایت	توان	سرمایه اجتماعی	فضیلت شهروندی	نوع دوستی	وظیفه شناسی	احترام	مردانگی	رفتار شهروندی سازمانی
میانگین	۲/۸	۲/۶	۳/۰	۲/۷	۲/۹	۳/۲	۳/۱	۲/۷	۲/۷	۳/۱
انحراف معیار	۰/۵۹	۰/۷۳	۰/۷۵	۰/۵۸	۰/۷۰	۰/۸۳	۰/۶۷	۰/۶۹	۰/۷۵	۰/۵۳

جدول شماره ۲- رابطه بین ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد سرمایه اجتماعی در افراد تحت مطالعه

ابعاد	فضیلت شهروندی	نوع دوستی	وظیفه شناسی	احترام	مردانگی	رفتار شهروندی سازمانی
رابطه‌ای	۰/۵۳۳	۰/۶۹۷	۰/۶۰۶	۰/۲۹۸	۰/۶۸۴	۰/۷۶۵
ساختاری	۰/۴۴۳	۰/۵۰۳	۰/۴۰۲	۰/۱۰۷	۰/۴۷۰	۰/۵۲۴
شناختی	۰/۴۳۶	۰/۵۵۴	۰/۵۳۳	۰/۳۳۴	۰/۵۶۱	۰/۶۳۲
سرمایه اجتماعی	۰/۵۴۹	۰/۶۹۳	۰/۶۰۲	۰/۲۴۷	۰/۶۷۷	۰/۷۵۸
	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰

جدول شماره ۳- تأثیر متغیرهای دموگرافیک بر ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی

ابعاد	میزان تحصیلات	بیمارستان	پست سازمانی	نوبت کاری	جنسیت	نوع استخدام	سابقه	سن
رابطه‌ای	✓	✓	✓	✓	×	×	×	×
ساختاری	✓	✓	×	✓	×	×	✓	×
شناختی	✓	×	✓	✓	×	×	✓	×
سرمایه اجتماعی	✓	×	✓	✓	×	✓	✓	×
فضیلت شهروندی	×	✓	✓	✓	×	×	✓	×
نوع دوستی	✓	✓	✓	×	×	×	✓	×
وظیفه شناسی	×	✓	✓	✓	✓	✓	✓	×
احترام	×	×	✓	×	×	×	×	×
مردانگی	×	✓	✓	✓	×	×	×	×
رفتار شهروندی سازمانی	✓	×	✓	✓	×	✓	✓	×

### بحث و نتیجه‌گیری:

نتایج این مطالعه نشان داد میزان سرمایه اجتماعی در بین افراد با شغل‌های مختلف (پست سازمانی) تفاوت معنی‌داری دارد، رفعت‌جاء علاوه بر تأیید بر این نکته، اظهار می‌نماید که «سرمایه اجتماعی باعث ارتقاء شغلی زنان می‌گردد و مدیران زن نسبت به سایر شاغلین زن دارای سرمایه اجتماعی بیشتری هستند» [۱۵]. مشاغل مختلف دارای ویژگی‌های خاص هستند که این ویژگی‌ها می‌تواند در میزان سرمایه اجتماعی تأثیرگذار باشد. همچنین شغل‌های مختلف با توجه به نوع کار و شرایط کار نیاز به میزان مختلفی از سرمایه اجتماعی دارند، بنابراین مدیران باید هنگام استخدام کارکنان به این نکته توجه نمایند که شخص موردنظر، سرمایه اجتماعی موردنیاز برای احراز آن شغل را دارا باشد. همچنین به نظر می‌رسد وجود سرمایه اجتماعی در ارتقای شغلی هم مؤثر است. میزان سرمایه اجتماعی در گروه‌های مختلف نوبت‌کاری، نوع استخدام و سابقه کار اختلاف معنی‌داری داشت، یکی از راه‌های افزایش سرمایه اجتماعی، افزایش همبستگی و پیوندهای درون‌گروهی است. افرادی که بیش از ۲۰ سال سابقه کاری داشتند، بیشترین میزان سرمایه اجتماعی را داشتند، این نتیجه با نتایج تحقیق کسوانی در تضاد است. پژوهش وی نشان داد که هرچه سن افراد بالا می‌رود، سرمایه اجتماعی کاهش می‌یابد [۱۶]. نوع بیمارستان، تأهل، جنسیت و سن رابطه معنی‌داری با میزان سرمایه اجتماعی نداشت، کامران و ارشادی در تحقیق خود به این نتیجه رسید که افراد متأهل دارای سرمایه اجتماعی بیشتری هستند [۱۷]. Hiuz هم معتقد است ویژگی‌های شخصی (سن، جنس، سلامت) و ویژگی‌های خانوادگی (وضعیت تأهل، تعداد فرزندان) از عوامل تأثیرگذار بر روی سرمایه اجتماعی است [۱۸]. در تحقیق دیگری نیز مشخص شد که مردان نسبت به زنان از سرمایه اجتماعی بیشتری برخوردار هستند [۱۹]. یافته‌های این مطالعات با مطالعه حاضر مغایرت دارد. علت این مغایرت فرهنگ سازمانی حاکم در بیمارستان‌ها است، به طوری که تمامی کارکنان زن و مرد در هر سنی برای انجام کارهای خود نیاز به روابط خوب و کارآ با سایر کارکنان دارند بنابراین سرمایه اجتماعی در زنان و مردان شاغل در بیمارستان‌های تحت مطالعه برابر بود؛ اما به نظر می‌رسد افرادی که دارای سن بالاتری هستند به دلیل داشتن مهارت‌های ارتباطی بیشتر، دارای سرمایه اجتماعی بیشتری هستند. سابقه کاری و نوع استخدام در میزان رفتار شهروندی سازمانی تأثیر داشت، در همین راستا ملکی نیز معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی تحت تأثیر ویژگی‌های شغلی می‌تواند نهادینه شود [۲۰]. کارکنان بخش

سلامت به دلیل ماهیت کاری و مواجهه با بیماران و از طرف دیگر مراقبت از بیماران به طور طبیعی بیش از حد وظایف خود عمل می‌کنند و در نتیجه دارای رفتار شهروندی سازمانی بیشتری هستند. افرادی که امنیت شغلی کمتری دارند برای حفظ شغل خود بیشتر تلاش می‌کنند و این نوع رفتار می‌تواند علت ایجاد اختلاف رفتار شهروندی سازمانی در بین افراد با نوع استخدام مختلف باشد. همچنین به نظر می‌رسد افرادی که سابقه کاری بیشتری دارند، به دلیل وابستگی بیشتر به سازمان تلاش بیشتری برای حفظ و ارتقا سازمان انجام می‌دهند که نشانگر میزان بالای رفتار شهروندی سازمانی در این افراد است. نتایج این پژوهش نشان داد که سن، تأهل و جنسیت رابطه معنی‌داری با رفتار شهروندی سازمانی ندارند. اما در پژوهشی دیگر مشخص شد که بین سن و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد [۶]. طبرسا معتقد است مشخصات دموگرافیک با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی‌داری دارند [۲۱]. البته در تحقیق حاضر هم رفتار شهروندی سازمانی در مردان (۳/۰۹) و زنان (۳/۱۲) متفاوت بود. اما این تفاوت توسط آزمون‌های آماری تأیید نشد که این موضوع در مورد افراد متأهل (۳/۱۳) و افراد مجرد (۳/۰۵) هم مصداق داشت. میزان رفتار شهروندی سازمانی در بین کسانی که دارای پست سازمانی و یا نوبت‌کاری مختلف بودند، اختلاف معنی‌داری داشت. با توجه به اینکه شرایط شغلی با یکدیگر متفاوت هستند و هر شغل دارای ویژگی‌های خاص خود است، می‌توان نتیجه گرفت که میزان رفتار شهروندی سازمانی در شغل‌های مختلف یک سازمان متفاوت است و از طرف دیگر به دلیل میزان حجم کاری که در نوبت‌های کاری مختلف وجود دارد و از طرف دیگر، شرایط کار در نوبت‌های مختلف، تفاوت رفتار شهروندی سازمانی در نوبت‌های کاری مختلف منطقی است. میزان تحصیلات بر میزان رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار بود که این نتیجه با نتایج تحقیق یعقوبی هم‌خوانی دارد [۶]. به نظر می‌رسد داشتن تحصیلات بالاتر منجر به کاهش رفتار شهروندی سازمانی می‌گردد چرا که افراد با تحصیلات پایین‌تر برای حفظ جایگاه شغلی خود و یا حتی ارتقا شغلی باید میزان رفتار شهروندی سازمانی بیشتری داشته باشند. در این تحقیق افراد دارای مدرک دیپلم دارای بیشترین میزان رفتار شهروندی سازمانی بودند.

بین بعد رابطه‌ای و بعد فضیلت شهروندی رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود داشت. این یافته‌ها هم‌راستا با یافته‌های جبلی است که در سال ۱۳۹۰ پژوهشی با هدف مشخص کردن رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی در بین کارکنان مراکز بیمه انجام داده است

کانال‌های ارتباطی در سازمان می‌گردد که این‌ها باعث افزایش اطمینان بین کارکنان و هماهنگی بیشتر می‌شود. لذا می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه اجتماعی باعث می‌شود افراد رفتار شهروندی سازمانی بیشتری داشته باشند و کارهای داوطلبانه بیشتری انجام دهند. رفتارهای داوطلبانه بیشتر و کمک به همکاران که نوعی رفتار شهروندی سازمانی محسوب می‌شوند، باعث ایجاد اطمینان در کارکنان می‌گردد که این اطمینان باعث بهبود روابط و همدلی (سرمایه اجتماعی) در سازمان می‌گردد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد که یافته‌های این پژوهش نیز این فرضیه را ثابت می‌کند.

نتایج این تحقیق مشخص کرد که بین رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی در بین کارکنان بیمارستان‌های تحت مطالعه رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد. توسعه و ارتقای یکی از این رفتارهای فرا نقشی باعث ارتقا و توسعه رفتار دیگر خواهد شد. لذا مدیران بیمارستان‌ها باید سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی‌های لازم را برای افزایش این دو مقوله انجام دهند. یکی از مهم‌ترین راه‌های افزایش سرمایه اجتماعی افزایش نهادها و تشکیلات مردمی در بیمارستان‌ها است. از جمله موارد دیگر که بسیاری از مطالعات بر آن تأکید کرده‌اند، برگزاری مراسم به خصوص مراسم مذهبی است. از سوی دیگر، توسعه آموزش باعث بهبود و ارتقاء مهارت‌های کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی آنان می‌گردد. همان‌طور که یافته‌های این پژوهش نشان داد، مشخصات دموگرافیک افراد می‌تواند بر میزان رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی افراد تأثیرگذار باشد. بنابراین مدیران بیمارستان‌ها قبل از هر چیز باید در استخدام و گزینش افراد دقت لازم را به عمل آورند. همچنین باید راهکارهایی را برای کاهش اثرات منفی بعضی از این مشخصات در نظر بگیرند و آن‌ها را اجرا نمایند.

### تشکر و قدردانی:

این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی به شماره ۲۸۸/م است که با حمایت معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان انجام شده است. بدین‌وسیله از کلیه همکاران گرامی در معاونت تحقیقات و فناوری و تمامی کارکنان بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان تشکر می‌نمایم.

[۲۲]. بین بعد نوع دوستی و بعد رابطه‌ای، نیز رابطه معنی‌داری وجود داشت. بعد رابطه‌ای به ماهیت همبستگی افراد بستگی دارد. یعنی اینکه آیا افراد داخل یک گروه همدیگر را دوست دارند؟ افزایش این بعد از سرمایه اجتماعی باعث انعطاف‌پذیری و تطبیق راحت‌تر با محیط می‌گردد. با توجه به اینکه در عمل نوع دوستی و بعد رابطه‌ای دارای یک معنی می‌باشند، لذا این نتیجه منطقی است. همچنین بین بعد احترام و بعد مردانگی با بعد ساختاری رابطه‌ای معنی‌دار به دست آمد و مشخص شد بین بعد فضیلت شهروندی و شناختی رابطه معنی‌دار وجود دارد که این نتایج با نتایج مطالعه پارسا هم‌خوانی دارد [۲۳]. میزان بعد ساختاری و بعد شناختی با میزان بعد وظیفه‌شناسی و نوع دوستی و مردانگی رابطه معنی‌داری داشت، زارعی نیز این موضوع را در تحقیق خود بیان کرده و ادعان می‌نماید که سرمایه اجتماعی و عدالت سازمانی، دو عامل مهم و کلیدی در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی است [۲۴]. بین بعد مردانگی و بعد شناختی رابطه معنی‌دار وجود داشت، بعد شناختی به میزان فهم و دیدگاه مشتری که کارکنان یک سازمان از یکدیگر دارند، اطلاق می‌شود. این بعد سرمایه اجتماعی کارکنان را قادر می‌سازد تا حوادث و مشکلات دیگران را به شیوه یکسان درک و تفسیر نمایند که باعث ارتقاء بعد مردانگی رفتار سازمانی شهروندی می‌گردد. قلی‌پور معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی باعث ارتقا سرمایه اجتماعی می‌گردد [۲۵]. نتایج این تحقیق نشان داد که تمام ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم معنی‌داری دارند. پژوهشی که انصاری بر روی کارکنان تأمین اجتماعی شهر شیراز در سال ۱۳۸۸ انجام داده است، نتایج این پژوهش را تأیید می‌کند [۲۶]. رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی دارای رابطه مستقیم و معنی‌داری بود و فرضیه این تحقیق یعنی وجود رابطه معنی‌دار بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی را تأیید می‌نماید. نتایج تحقیق Smith و همکار نیز در همین راستا است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد رفتار شهروندی سازمانی به توسعه سرمایه اجتماعی کمک می‌کند [۲۷]. William اظهار می‌نماید که سرمایه اجتماعی باعث ارتقا عملکرد سازمان می‌گردد و سرمایه اجتماعی نتیجه رفتار شهروندی است و نه علت آن در این مطالعه همچنین مشخص شد که رفتار شهروندی سازمانی نقش مهمی در توسعه سرمایه اجتماعی دارد و باعث خلق بعدهای رابطه‌ای، ساختاری و شناختی می‌گردد [۲۸]. از آنجا که هر دو رفتار مورد بررسی قرار گرفته جزء رفتارهای فرا نقشی می‌باشند، رابطه بین آن‌ها منطقی است. سرمایه اجتماعی در سازمان باعث بهبود روابط و کارآمدی

## References

## منابع

1. Bromand Z. Management of behavior organization. Tehran: Payme Noor; 2011. [Persian]
2. Tabarsa G, Esmeili M, Esmeili H. Effective factors on organizational citizenship behavior in a military hospital. *Journal of Military Medicine*. 2010; 12(2): 93-99. [Persian]
3. Shekarkan H, Neisi A, Naami A, Mehrabzade M. The relationship between job satisfaction and organizational civil behavior and job performance of employees of a factory in Ahvaz. *Journal of Education Science and Psychology*. 2002; 8(3-4): 1-22. [Persian]
4. Kinicki A, Kreitner R. Organizational behavior: key concepts, skills, & best practices. 2nded, New York: McGraw Hill; 2007.
5. Hui C, Lee C, Rousseau DM. Psychological contract and organizational citizenship behavior in China: Investigating generalizability and instrumentality. *Journal of Applied Psychology*. 2004; 89(2): 311-21.
6. Yaghoubi M, Yarmohammadian MH, Raeisi AR, Javadi M, Saghaiannejad Isfahani S. The relationship between the organizational justice and organizational citizenship behavior among medical records staffs of selected hospitals of Isfahan. *Health Information Management*. 2011; 7(Special Issue): 506-515. [Persian]
7. Mardani M, Heidari H. The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior in a hospital staff. *Journal of Medical Ethics and History of Medicine*. 2009; 2(2): 47-54. [Persian]
8. Korean J. Identification of factors related to hospital nurses' organizational citizenship behavior using a multi-level analysis. *J Korean Acad Nurs*. 2008; 38(2): 287-297.
9. Podsakoff M, Mackenzie S, Pacine J, Bachrach G. Organizational citizenship behavior: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*. 2000; 26(3): 513-563.
10. Chu C, Lee M, Hsu H, Chen I. Clarification of the antecedents of hospital nurse organizational citizenship behavior: an example from a Taiwan regional hospital. *Journal of Nursing Research*. 2005; 13(4): 313-24.
11. Seong K, Kim E, Hee S. Effects of Social Capital on Organizational Performance in Hospital Organization - Focusing on Effects of Intellectual Capital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2011; 17(1): 22-32.
12. Hodso R. Management Behaviour as Social Capital: A Systematic Analysis of Organizational Ethnographies. *British Journal of Industrial Relations*. 2005; 43(1): 41-65.
13. Yukl G. Leadership in organization. 6th Ed. New Jersey: Prentice-Hall; 2006.
14. Nahapiet J, Ghoshal S. Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*. 1998; 23(2): 242-66.
15. Rafatjah M, Ghorbani S. A Study on the Influence of Social Capital on Women's Job Promotion. *Women in Development and Politics*. 2011; 9(1): 117-47. [Persian]
16. Kasani k, Kasani A. Investigation of Effectives Factors upon the Formation of Social Capital among the Ilamian Youth. *Journal of health*. 2010; 1(2): 69-77. [Persian]
17. Kamran F, Ershadi K. A survey on the relationship of intergraded social capital and mental health. *Journal of Social Research*. 2009; 2(3): 29-54. [Persian]
18. Rabani A, Sedigh G.R, Khandero M. An investigation of social capital and the factors affecting its development in the community level. *Journal of Social Sciences*. 2009; 6: 119-149. [Persian]
19. Abolhasan H, Hazrati Z. A theoretical study of social capital researches in the Iranian society. *Journal of Behavioral Sciences*. 2009; 1(1): 29-52. [Persian]
20. Maleki, M.R. Study of the relationship between organizational citizenship behaviors and job characteristics in Isfahan University [MSc Thesis] Isfahan Iran: Faculty of Ecomic and Administrative Sciences of Isfahan University; 2008. [Persian]
21. Tabarsa GA, Raminmehr H. A Model of organizational citizenship behavior. *Journal of public administration perspective*. 2010; 1(3): 103-118. [Persian]
22. Kharrazi K, Vaezi M, Jebeli sitaki A. The relationship between social capital and orientation towards organizational citizenship at the headquarters of Iran insurance company. *Iranian journal of insurance research*. 2012; 27(2): 159-179.

23. Parsanejad M. Relationship between organizational citizenship behavior with social capital and explain the theory of social investment. The first national conference on organizational citizenship behavior management; 2006; Tehran .Availabel from: [http://www.civilica.com/Paper-NCOCB01-NCOCB01\\_029.html](http://www.civilica.com/Paper-NCOCB01-NCOCB01_029.html) (accessed 9 Sep 2012).
24. Zareimatin H, Ahmadi F. The role of university in the development of organizational citizenship behavior. Management in daneshgah-E-Eslami. 2009; 13(1): 23-31. [Persian]
25. Gholipor A. Sociology of organizations: Sociological approach to organization and management. Tehran: SAMT; 2005.
26. Ansary MA. The impact of organizational citizenship behavior on social capital. First International Conference on Intellectual Capital Management; 2010; Tehran. Availabel from: <http://www.ensani.ir/fa/content /91104/default.aspx> (accessed 12 May2012)
27. Smith CA, Organ DW, Near JP. Organizational citizenship behavior: Its nature and anecedents. Journal of Applied Psychology. 1983; 68(4): 653-63.
28. Boli mark C, Turnley WH, Bloodngood JM. Citzenship behavior and the creation of social capital organizations. Academy of management Review. 2002: 27(4): 505-522.



## The relationship between social capital and organizational citizenship behavior among teaching hospitals staff at Hormozgan University of medical sciences

Mohammad Dehghani<sup>1</sup> Davood Mostafaei<sup>2</sup> Mohammad Hossein Hayavie Haghighi<sup>3\*</sup>  
Fatemeh. Estebarsari<sup>4</sup> Shideh Rafati<sup>5</sup> Farid Khorami<sup>6</sup>

1. Lecturer, Medical Records Education, Health Information Management Research Center, Hormozghan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran.
2. PhD student, Health Services Management, School of Management and Information, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
3. PhD student, Health Information Management, School of Paramedical, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
4. PhD student, Health education, School of Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
5. MSc, Vital Statistics, Clinical Research Development Center of Shahid Mohammadi Hospital, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran.
6. Lecturer, Medical Records Education, Health Information Management Research Center, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran.

(Received 27 Sep, 2014 Accepted 11 Jan, 2015)

### ABSTRACT

**Introduction:** Organizational citizenship behavior (OCB) and social capital constitute Organizational behavior, which have immense effect on performance and productivity. This study was conducted to analyze the relationship between social capital and (OCB) among employees at teaching hospitals in Hormozgan University of Medical Sciences.

**Methods:** This cross-sectional study was performed in 2011. Standardized questionnaires of Podsakoff and Nahapeit were used to gather data on OCB and social capital, respectively. The validity of questionnaires was approved and its reliability was measured by calculating Cronbach's alpha which was shown to be 0.72, 0.84, respectively. Sampling was done through classified random sampling method. Data analysis was performed using SPSS 19 software and to analyze the relationship between above mentioned variables ANOVA and Pearson tests were used.

**Results:** The mean value of organizational citizenship behavior and social capital were found to be  $3.1 \pm 0.53$  and  $2.7 \pm 0.58$ , respectively. A statistically significant relationship between OCB and social capital was observed. In addition, There was significant relationship between demographic variables such as education, organizational position, shift work and gender with social capital and OCB ( $P < 0.01$ ).

**Conclusion:** Considering the importance of organizational citizenship behavior for Institutions, to improve efficiency it is suggested that administrators of hospitals and health care institutes adopt policies to enhance these two issues among staff.

**Key words:** Personnel, Hospitals, Social Capital, Organizational Citizenship Behavior.

**Citation:** Dehghani M, Mostafaei D, Hayavie Haghighi MH, Estebarsari F, Rafati Sh, Khorami F. The Relationship between social capital and organizational citizenship behavior among teaching hospitals staff at Hormozgan University of Medical Sciences. *Journal of Modern Medical Information Sciences*. 2015; 1(1): 24-32.

*Correspondence:*

Mohammad Hossein hayavi haghighi

PhD student, Health Information Management

Sahid Behashti University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Tel: +98 9177041089

Email: hayavi2005@yahoo.com