

جمهوری اسلامی ایران

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی



دانشگاه علوم پزشکی تهران

بررسی عوامل مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی در ماماهاى شاغل در استان لرستان

جهت اخذ پایان نامه کارشناسی ارشد مامایی

استاد راهنما:

فاطمه رحیمی کیان

عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران

استاد مشاور:

ابوالقاسم پوررضا

استاد دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران

استاد مشاور آمار:

عباس مهران

عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران

دانشجو:

گیتا خزایی

پاییز ۹۲

بررسی عوامل مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی در ماما‌های شاغل در استان لرستان

چکیده :

زمینه و هدف : از بین بخش های خدماتی جامعه ، بخش بهداشت و درمان جایگاه ویژه ای دارد . ارائه خدمات درمانی با کیفیت بالا در سازمان های بهداشتی حائز اهمیت است، از جمله عواملی که بر کیفیت خدمات تأثیر می گذارد رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی عبارتست از " رفتاری منحصر به فرد و اختیاری که به طور مستقیم یا به صراحت بوسیله سیستم پاداش رسمی سازمان شناسایی نمی شود و در مجموع عملکرد اثربخش سازمان را افزایش می دهد" . مفهوم رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مرتبط با آن با وجود اهمیت زیاد، به ویژه در رشته مامایی، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. این مطالعه با هدف تعیین رفتار شهروندی سازمانی، و عوامل مرتبط با آن در ماما‌های استان لرستان انجام شد .

روش بررسی : این مطالعه از نوع مقطعی بوده که در بین ۴۰۰ مامای شاغل در بیمارستان ها و مراکز بهداشتی درمانی دولتی لرستان، انجام گردید. نمونه گیری به روش سر شماری صورت گرفت و تمام بیمارستان ها و مراکز بهداشتی درمانی استان لرستان به مطالعه وارد گردیدند. در هر مرکز متناسب با در نظر گرفتن معیارهای ورود به مطالعه نمونه های لازم انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه بود که توسط واحدهای پژوهش به صورت خود گزارش دهی تکمیل شد . داده ها طی یک مرحله از طریق توزیع پرسشنامه ها توسط پژوهشگر جمع آوری گردید و ۳۸۴ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. پرسشنامه های مورد استفاده عبارت بودند از : اطلاعات دموگرافیک، پرسشنامه رضایت شغلی هرزبرگ و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکوف . جهت تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از آمار توصیفی ، آنالیز واریانس ، تی مستقل و ضریب همبستگی پیرسون و نرم افزار SPSS 21 استفاده گردید .

یافته ها : یافته های پژوهش نشان دادند که اکثر (۹۸/۷ درصد) ماما‌های مورد مطالعه از کیفیت رفتار شهروندی سازمانی کلی مطلوبی برخوردار بودند . میانگین ابعاد وظیفه شناسی ($2/603 \pm 22/04$) و نزاکت ($1/487 \pm 13/53$) در سطح مطلوب و ابعاد جوانمردی ($2/278 \pm 14/73$) ، نوع دوستی ($3/793 \pm 22/83$) و رفتار مدنی ($2/631 \pm 14/93$) در سطح نسبتاً مطلوب قرار داشت. بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود داشت ($p = 0/001$) . بین سن، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل، سابقه کار، وضعیت استخدام، محل کار، نوع شیفت و انتخاب رشته مامایی از روی علاقه با رفتار شهروندی سازمانی ارتباطی یافت نشد .

بحث و نتیجه گیری : این پژوهش سطوح بالای رفتار شهروندی سازمانی را در میان ماماها نشان داد و متذکر گردید که تقویت و ارتقاء رضایت شغلی در ماماها ، می تواند موجب اشاعه هرچه بیشتر رفتار شهروندی سازمانی و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان شود . به عنوان یک استراتژی مدیریتی به مسئولین و سیاستگذاران بهداشتی پیشنهاد می شود به منظور ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی ، افزایش رضایت شغلی را در اولویت های برنامه ریزی های سازمانی خویش قرار داده و به سمت و سوی توسعه و غنی سازی شغلی به ویژه در رشته مامایی حرکت نمایند . هم چنین با ایجاد جوی مبتنی بر احترام و اعتماد متقابل نیز باعث ارتقاء رضایت شغلی شده، زمینه بروز رفتار شهروندی سازمانی مطلوب تر را فراهم آورند.

واژه های کلیدی : رفتار شهروندی سازمانی ، رضایت شغلی ، ماما ، عوامل دموگرافیک

Tehran University of Medical Sciences

School of Nursing and Midwifery

**The Survey of Relevent Factors of
Organizational Citizenship Behavior among
Midwives In Lorestan,2012**

By: Gita Khazae

Under Supervision of fateme Rahimi kian

A thesis submitted to the Graduate Studies Office

**In partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master in
Midwifery**

September 2013

The Survey of Relevent Factors of Organizational Citizenship Behavior among Midwives In Lorestan

Abstract

Background: Since providing good quality services in health organizations is critical, Health Care Department has a special place among service departments. Organizational citizenship behavior is one of the factors influencing the quality of service. Organizational Citizenship Behavior (OCB) is defined as "individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and that in the aggregate promotes the effective functioning of the organization.". The concept of organizational citizenship behavior despite the highly importance, especially in the midwifery, has received little attention. The aim of this study was to determine OCB and associated factors among midwives in Lorestan Province .

Methods: This is a cross-sectional study that was conducted among 400 midwives working in state hospitals and health centers in Lorestan. Sampeling was through census method and all of hospitals and health centers of lorestan was entered in study. In each health centers and hospitals the required samples were selected by considering inclusion criteria. Data were collected based on a self - reported questionnaire consisting of three parts: the demographic information, Herzberg's job satisfaction questionnaire, and organizational citizenship behavior questionnaire of Podsakoff. 384 questionnaire was analyzed. To analyze data, the SPSS 21 software was used to run descriptive statistics, ANOVA, independent t – test and Pearson coefficient.

Results: The results of this research showed that most of the studied midwives(98/7 percent) had appropriate levels of total Organizational Citizenship Behavior . The mean of dimensions of Conscientiousness ($22/04 \pm 2/603$) and Courtesy ($13/53 \pm 1/487$) was in an appropriate level and the mean of Sportsmanship ($14/73 \pm 2/278$), Altruism ($22/83 \pm 3/793$) and Civil Virtue ($14/93 \pm 2/631$) were in a relatively appropriate level. There was a positive significant association between organizational citizenship behavior and job satisfaction ($p= 0/001$) . There was no correlation between age, education level, marriage status, work experience, employment status, work place, shift type and choosing midwifery intrested in with the organizational citizenship behavior.

Conclusion: This research demonstrated the existence of high level of OCB among the midwives and state that enhancing job satisfaction in midwives can develop organizational citizenship behavior and lead to functional improvement in the organizations. As a management strategy it is suggested that for enhancing Organizational citizenship behavior, health authorities and policy makers put the promote of job satisfaction as a priority of Organizational planning and move to job development and enriched, especially in the midwifery . Also by creation a climate based on respect and mutual trust, promoting job satisfaction Provide background to more favorable organizational citizenship behavior.

Keywords: Organizational citizenship behavior, Job satisfaction, Midwife, Demographic factors