

تأثیر مسئولیت اجتماعی بیمارستان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش واسطه‌ای شناسایی فرصت‌های سازمانی و عملکرد محیطی

فرشید اصلانی^۱ / فرزانه اصلانی^۲

چکیده

مقدمه: سازمان‌ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی بیمارستان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش واسطه‌ای شناسایی فرصت‌های سازمانی و عملکرد محیطی بود.

روش پژوهش: روش تحقیق، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر را مدیران و کارشناسان یک بیمارستان دولتی در شهر اصفهان (۳۰۰ نفر) تشکیل دادند که تعدادی از آنها (۱۶۴ نفر) به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده مورد مطالعه قرار گرفت. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه بود و روایی سازه از طریق اساتید و پایایی آن، با آزمون آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از طریق مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار اس پی اس و پی ال اس انجام شد.

یافته‌ها: براساس نتایج بدست آمده، شاخص‌های سنجش هر یک از مقیاس‌های مورد استفاده در سطح اطمینان ۵٪ مقدار آماره تی بزرگتر از ۱/۹۶ بود که نشان می‌دهد همبستگی‌های مشاهده شده معنادار است.

نتیجه‌گیری: بنابراین با توجه به یافته‌ها، پیشنهاد می‌شود به منظور جلب اعتماد نیروی انسانی و تقویت روحیه ریسک‌پذیری مدیران به دنبال کاهش عوامل ایجادکننده فشارهای عصبی باشند و رفتار تشریفاتی و کاملاً سیاسی را به پایین‌ترین سطح ممکن تقلیل داده، اختلاف نظر را به راحتی در سازمان پذیرا باشند.

کلیدواژه‌ها: مسئولیت اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد محیطی، شناسایی فرصت‌های سازمانی، محیط زیست.

۱- استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، ایران، (نویسنده مسئول) پست الکترونیک: f.aslani@pnu.ac.ir

۲- کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، شاهین شهر، ایران

مقدمه

با توجه به شرایط در حال تغییر و رقابتی امروزی، سازمان‌های خدماتی و صنعتی متناسب با توسعه و تحول سازمان نیازمند تغییر و تحول هستند و بعضی از آنها مانند بیمارستان‌ها به دلیل اهمیت، تنوع و نوع خدماتی که ارائه می‌دهند و جمعیتی که تحت پوشش دارند و اهمیتی که خدمات بهداشتی و درمانی در سلامت جامعه دارد، جایگاهی بسیار حساس و ویژه دارند. از طرفی سازمان‌ها تأثیر عمده‌ای بر جامعه دارند. بنابراین فعالیت آنها اهمیت حیاتی دارد. یکی از این فعالیت‌ها، مسئولیت اجتماعی است، که مقوله‌هایی چون ایمنی و سلامتی، مدیریت مصرف انرژی، خیرخواهی و رفتارهای داوطلبانه را در بر می‌گیرد. سازمان‌های بخش سلامت مانند بیمارستان، که سعی دارند در زمینه پیشگیری و درمان، آموزش و بهداشت اثربخش عمل کنند، می‌بایست پذیرای مسئولیت اجتماعی باشند.

امروزه بسیاری از صاحب‌نظران معتقدند که به دلایلی هم‌چون خصوصی‌سازی و انتقال قدرت اقتصادی از دولت‌ها به سازمان‌ها و در نتیجه، کوچک شدن دولت‌ها، برای حل مشکلات اجتماعی و زیست محیطی، دولت‌ها دارای منابع و قدرت لازم نیستند و سازمان‌ها باید دولت‌ها را در این زمینه یاری نمایند [۱].

مسئولیت اجتماعی سازمان موضوع حساسیت برانگیز و جالب توجه در سال‌های اخیر بوده است و عامل اساسی بقای هر سازمانی محسوب می‌شود. سازمان‌های سرآمد به عنوان سازمان‌هایی پاسخگو، برای شفافیت و پاسخگویی به ذینفعان خود در قبال عملکردشان، باید تعهدات خود به مسئولیت اجتماعی را از طریق ارزش‌های خویش ابراز دارند و اطمینان حاصل کنند که این تعهدات در سراسر سازمان اجرا می‌شوند [۲]. در مورد مشروعیت و ارزش اتخاذ اصول مسئولیت‌پذیری اجتماعی توسط سازمان‌ها، دیدگاه‌های مختلفی وجود دارد. برخی از صاحب‌نظران معتقدند که مشکلات اجتماعی باید توسط دولت‌ها حل شود. گروه دیگری از صاحب‌نظران معتقدند که اگرچه دولت‌ها مسئول اصلی حل مشکلات جامعه‌اند، ولی مشارکت سازمان‌ها در این زمینه راه‌گشا است. این

دسته از صاحب‌نظران معتقدند که، از آنجا که امروزه، قدرت اقتصادی، از دولت‌ها به سازمان‌ها انتقال یافته، مشارکت سازمان‌ها در حل مشکلات اجتماعی ضروری و لازم است [۳].

در دنیای کنونی، سازمان‌ها به کارکنانی نیاز دارند که رفتارهایی علاوه بر مسئولیت‌پذیری و شرح وظایف و آنچه در شرح شغل‌ها می‌باشد، انجام دهند و این رفتارها روی عملکرد دیگران، وفاداری مشتریان و عملکرد و موفقیت سازمانی تأثیر می‌گذارد [۴]. مسئولیت اجتماعی سازمان شامل روش‌هایی است که مبتنی بر ارزش‌های اخلاقی و احترام به کارکنان، جامعه و محیط زیست می‌باشد و رفتار شهروندی سازمانی شامل فعالیت‌هایی فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل توسط افراد می‌باشد [۵]. رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای فراتر از کارمندان است که کاملاً داوطلبانه و اختیاری است و در نظام رسمی سازمان پیش‌بینی نشده است؛ اما می‌تواند منجر به بهبود عملکرد و اثربخشی سازمانی شود [۶]. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان میل و انگیزه کارکنان در فراتر رفتن از الزامات رسمی شغل به منظور یاری نمودن یکدیگر، همسورکردن منافع فردی با منافع سازمانی و داشتن علاقه واقعی نسبت به فعالیت‌ها و مأموریت‌های کلی سازمان تعریف شده است [۷].

هم‌چنین، سازمان‌های امروزی دیگر نمی‌توانند آنچه را در گذشته با موفقیت انجام شده است، تنها با تقلید ساده به کار گیرند و موفق نیز باشند، بلکه هر یک باید دائماً در جستجوی فرصت‌هایی تازه باشند که از دید دیگر رقبا پوشیده مانده است [۸]. شناخت فرصت، مفهومی چند وجهی است که اخیراً در تحقیقات دانشگاهی به آن توجه شده است [۹]. تشخیص فرصت متشکل از ابعادی چون، پوشش رقابتی محیطی (که در رابطه با جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات است)، جست‌وجوی پیشگام فرصت از ارزش‌های آینده (که در رابطه با تصویری خلاصه از آینده است) و ایجاد راهکار نوآورانه خلق فرصت (که در ارتباط با فعالیت‌های مختلف اقتصادی است) می‌باشد [۱۰].

بین کارکنان شوند و به تبع آن موفقیت بیمارستان را تضمین نمایند [۱۶].

چیمبا و همکاران در پژوهشی با عنوان ادراکات مسئولیت اجتماعی شرکتی کارکنان و رفتارهای شهروندی سازمانی برای محیط زیست: نقش‌های واسطه‌ای شناسایی سازمانی و جهت‌گیری محیطی به این نتیجه رسیدند که مسئولیت اجتماعی تاثیر مثبت بر رفتار شهروندی با نقش میانجی جهت‌گیری محیطی و شناسایی سازمانی دارد [۱۷].

اگرچه در سال‌های اخیر، در سطح جهان، پیشرفت‌های قابل ملاحظه‌ای در زمینه مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها صورت گرفته و مدیران و سازمان‌ها توجه زیادی به این مفهوم می‌کنند، اما مدیران و سازمان‌های ایرانی با این مفهوم تا حدودی بیگانه‌اند. شاید یکی از دلایل این فقدان پیشرفت در ایران، اقتصاد دولتی باشد، اما می‌توان گفت که نوع ترجیح و بینش مدیران ارشد سازمان‌ها به این مقوله نیز در آن بی‌تأثیر نبوده است. یکی از چالش‌ها و ضرورت‌هایی که در بیمارستان‌ها توجه نمی‌شود، عدم بکارگیری و استفاده از ویژگی‌های کافی از رفتار شهروندی و مسئولیت اجتماعی آنها در بهبود عملکرد محیطی و شناسایی فرصت‌های سازمانی است. در اغلب این سازمان‌ها از توانایی‌های کارکنان استفاده بهینه نمی‌شود. به عبارت دیگر، افراد توان بروز خلاقیت، ابتکار و رفتارهای داوطلبانه بیشتری دارند اما در محیط سازمانی به دلایلی از این قابلیت‌ها به طور مطلوب بهره‌برداری نمی‌شود. بنابراین هدف از این پژوهش بررسی تاثیر مسئولیت اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش واسطه‌ای شناسایی فرصت‌های سازمانی و عملکرد محیطی در یک بیمارستان دولتی در شهر اصفهان می‌باشد.

روش پژوهش

روش مورد نظر در این تحقیق روش توصیفی - پیمایشی و ابزار مورد استفاده پرسشنامه بود. در این تحقیق به منظور روشن شدن مباحث نظری از روش جمع‌آوری اطلاعات کتابخانه‌ای به عنوان مفیدترین

از سوی دیگر، در دهه‌های اخیر، نگرانی‌ها نسبت به محیط زیست افزایش یافته است. از اینرو، سازمان‌ها و شرکت‌ها باید روش‌هایی بکار گیرند تا عملکرد خود را در حوزه محیطی نیز بهبود بخشند [۱۱]. اجرای اقدامات برای حفاظت از محیط زیست به طور کلی عملکرد محیطی نامیده می‌شود. عملکرد محیطی به نتایج واقعی تلاش‌های زیست محیطی از نظر حفاظت از محیط زیست اشاره دارد [۱۲]. ارزیابی عملکرد زیست محیطی فرآیندی است که اخذ تصمیم‌های مدیریتی بسیاری از سازمان‌ها در جستجوی راه‌هایی را با در نظر گرفتن عملکرد زیست محیطی سازمان تسهیل می‌کند و از آن طریق عملکرد زیست محیطی خود را درک کنند، بازتاب دهند و بهبود بخشند. این امر با مدیریت اثربخش عناصری از فعالیت‌ها، محصولات و خدمات سازمان میسر می‌شود که می‌توانند به نحو بارزی بر محیط زیست اثرگذار باشند [۱۳].

چیمبا و همکاران [۳] در پژوهش خود دریافتند مسئولیت اجتماعی شرکتی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر دارد. همچنین شناسایی فرصت‌های سازمانی و عملکرد محیطی نقش واسطه‌ای در تاثیر مسئولیت اجتماعی شرکتی بر رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کنند. روسکو و همکاران [۱۱] نشان دادند که شیوه‌های مدیریت محیط زیست محیطی زیست از جمله استخدام، آموزش، ارزیابی و انگیزه از توسعه توانمندان فرهنگ سازمانی سبز حمایت می‌کند.

نتایج پژوهش مهرابی و همکاران [۱۴] حاکی از آن بود که مسئولیت اجتماعی بر عدالت سازمانی، ارزش‌های اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی اثرگذار است. آندرواژ و همکاران [۱۵] در پژوهشی با عنوان تاثیر آموزش سبز بر رفتار شهروندی سبز با نقش تعدیل‌کنندگی عملکرد مدیریت سبز، خلاقیت سبز و درگیری کارکنان سبز در یک بیمارستان دریافتند که عملکرد مدیریت سبز بر رفتار شهروندی تاثیر معنی داری دارد.

آثارتمر و مقتدر منصوری اذعان داشتند که مدیران می‌توانند با استفاده درست از مولفه‌های سلامت سازمانی موجب بروز و تقویت مسئولیت اجتماعی در

روش استفاده شد. لذا با مطالعه کتب، مقالات داخلی و خارجی، پایان نامه‌ها، اطلاعات مورد نیاز جمع‌آوری شد. جامعه آماری تحقیق حاضر را مدیران و کارشناسان یک بیمارستان دولتی در شهر اصفهان (۳۰۰ نفر) تشکیل دادند. با توجه به این که تعداد کل جامعه آماری مورد تحقیق حدود ۳۰۰ نفر بود لذا این عدد را به صورت طبقه‌بندی شده و با احتساب تعداد افراد بخش‌های گوناگون با استفاده از فرمول کوکران تعداد نمونه، ۱۶۴ نفر به دست آمد. با توجه به عدم تجانس اعضای جامعه (مدیران و کارشناسان) روش نمونه‌گیری به صورت خوشه‌ای انجام شد. در این تحقیق پرسشنامه از دو بخش تشکیل شد: بخش اول پرسش‌های جمعیتی است. از پاسخ‌دهندگان خواسته می‌شود که درباره خصوصیت کلی خود (جنسیت، عنوان شغل و محل کار یا سطح آموزش) اطلاعاتی بدهند. در بخش دوم از مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای برای سنجش متغیرهای تحقیق استفاده شده است. برای این تحقیق از پرسشنامه استاندارد ۲۴ گویه‌ای استفاده گردید. مسئولیت اجتماعی (۶ گویه)، رفتار شهروندی سازمانی (۶ گویه)، عملکرد محیطی (۶ گویه) و فرصت‌های شناخت سازمانی هم ۶ گویه دارد. روایی پرسشنامه تایید شده و پایایی آن به ترتیب با روش آلفای کرونباخ برای مسئولیت اجتماعی (۰,۸۷)، رفتار شهروندی سازمانی (۰,۸۴)، عملکرد محیطی (۰,۸۲) و فرصت‌های شناخت سازمانی (۰,۹۴) گزارش شده است [۱۷].

(جدول ۱)

اعتبار محتوای این پرسشنامه توسط خبرگان مورد تأیید قرار گرفته است و از اعتبار لازم برخوردار می‌باشد. در این تحقیق به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شد. (جدول ۲) در این پژوهش برای سنجش متغیرها و روابط آنها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. برای بررسی ویژگی‌ها و داده‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان از آمار توصیفی استفاده گردیده است. همچنین اعتبار محتوا، اعتبار عاملی و شناخت و بررسی متغیرهای مکنون با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی

مورد تجزیه و تحلیل قرارگرفت و همچنین آلفای کرونباخ به منظور برآورد اعتبار همسانی درونی مورد محاسبه قرار گرفت. در نهایت برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از مدل معادلات ساختاری استفاده گردید. سنجش میانجی‌گری با کمک آزمون سوپل و نرم Smart PLS انجام شد.

یافته‌ها

در روش تحلیل مدل‌سازی معادلات ساختاری ابتدا ارتباط هر شاخص با سازه خود مشخص می‌گردد سپس ارتباط سازه‌ها یا به عبارتی ارتباط بین متغیرهای مکنون بررسی می‌شود.

نرم‌افزار Smart PLS برای سنجش روایی از دو آزمون روایی همگرا (متوسط واریانس استخراج شده AVE) و روایی واگرا (روش فورنر لارکر) استفاده می‌کند و نیز برای سنجش پایایی از سه آزمون بار عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده می‌کند. این نرم‌افزار سپس بررسی مدل در سطح اندازه‌گیری آن را در سطح ساختار مورد بررسی قرار می‌دهد. از آزمون‌های این سطح می‌توان به R^2 و GOF اشاره کرد. هر کدام از آزمون‌های نامبرده در ادامه مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

در روش PLS، برای برازش مدل‌های معادلات ساختاری سه قسمت بررسی می‌شود: ۱) بخش معادلات اندازه‌گیری (۲ بخش معادلات ساختاری ۳) بخش مدل کلی.

برای بررسی برازش معادلات اندازه‌گیری سه مورد استفاده می‌شود: پایایی شاخص، روایی همگرا، روایی واگرا. پایایی شاخص نیز توسط سه معیار مورد سنجش واقع می‌گردد: ضرایب بارهای عاملی؛ آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی. برای محاسبه ضرایب بارهای عاملی، مدل کلی حاوی تمامی سازه‌ها و سوالات پژوهش در نرم افزار pls اجرا شد که مشخص شد ضرایب بارهای عاملی سوالات ۴ تا ۶، ۱۱، و ۱۸ از ۰/۳ کمتر می‌باشد. بنابراین با حذف این سوال مدل مجدداً اجرا شد. با اجرای دوباره مدل تمامی سوالات دارای ضرایب

معیار R^2 : دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش، معیار R^2 است. این معیار نشان از تأثیری دارد که یک متغیر مستقل (برونزا) بر یک متغیر وابسته (درونزا) می‌گذارد. هرچه مقدار این معیار بیشتر باشد نشان از برازش بهتر مدل است. چین (۱۹۹۸) سه مقدار $0/19$ ، $0/33$ و $0/67$ را به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 معرفی می‌کند. مقدار R^2 برای متغیر درونزای اصلی مدل، به میزان $0/23$ و $0/30$ شده است که این امر نشان از برازش مناسب مدل ساختاری پژوهش دارد.

معیار نیکویی برازش (GOF) برای ارزیابی مدل کلی به کار می‌رود که توسط تننهاوس و همکاران (۲۰۰۴) پیشنهاد شده است. این معیار به صورت زیر محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt{\text{Communtalities } R^2}$$

$$GOF = \sqrt{0.5 + 0.23} = 0.33$$

$$GOF = \sqrt{0.5 + 0.30} = 0.38$$

مقادیر $0/01$ ، $0/25$ و $0/36$ به ترتیب به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای نیکویی برازش مدل کلی پیشنهاد شده است. مقدار GOF برای مدل پژوهش برابر با $0/33$ و $0/38$ به دست آمد که حاکی از برازش کلی قوی مدل است.

آزمون فرضیه‌ها

در بررسی آزمون فرضیه‌ها، اگر مقدار آماره t از $1/96$ بیشتر باشد، مسیر و ضریب مسیر مورد نظر معنی‌دار بوده و فرضیه آن تأیید می‌گردد، در غیر این صورت ضریب مسیر معنی‌دار نبوده و فرضیه مربوطه نیز رد می‌شود. (جدول ۵، نمودار ۱)

فرضیه ۱: مسئولیت اجتماعی شرکت بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد.

با توجه به مقدار آماره t که برابر با $7/263$ است، فرضیه تأیید شد. بنابراین مسئولیت اجتماعی شرکت بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد.

فرضیه ۲: عملکرد محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد.

بالای $0/3$ شدند و تأیید می‌سازند که دیگر نیازی به حذف سوالات نیست.

پایایی سازه‌ها به وسیله دو ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مورد بررسی قرار گرفته است. مقدار قابل قبول برای این دو ضریب حداقل $0/7$ است. همان‌طور که در جدول ۲ مشخص است مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی برای همه متغیرها بیشتر از $0/7$ است و این نشان از پایایی مناسب شاخص‌ها در خصوص سازه است. (جدول ۲)

روایی همگرا: مقدار ملاک برای سطح قبولی معیار AVE (میانگین واریانس استخراج شده)، $0/4$ می‌باشد. مقادیر مربوط به AVE هر سازه در جدول ۳ آمده است. همان‌طور که از این جدول مشخص می‌باشد، تمامی مقادیر AVE از $0/4$ بیشتر می‌باشند که این موضوع روایی همگرای مناسب مدل را تأیید می‌سازد. (جدول ۳)

روایی واگرا، میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌هایش را نشان می‌دهد. روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان جذر AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد.

همان‌گونه که در (جدول ۴) مشخص می‌باشد، مقادیر AVE هر سازه (مقادیر قطر اصلی) از ضرایب همبستگی آن سازه با سازه‌های دیگر بیشتر شده است که این مطلب حاکی از قابل قبول بودن روایی واگرایی سازه‌ها می‌باشد.

برای بررسی برازش بخش مدل ساختاری از دو روش مشخص کردن ضرایب معناداری t و روش R^2 استفاده می‌شود.

ضریب معناداری t : ابتدایی ترین معیار برای سنجش رابطه بین سازه‌ها در مدل (بخش ساختاری)، اعداد معناداری t است. در صورتی که مقدار این اعداد از $1/96$ بیشتر شود، نشان از صحت رابطه بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش است. در مدل پژوهش، تمام فرضیات تحقیق تأیید شدند. همچنین برازش مدل ساختاری تأیید شد.

با توجه به مقدار آماره t که برابر با $7/314$ است، فرضیه تایید شد. بنابراین عملکرد محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد.

فرضیه ۳: شناسایی فرصت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد.

با توجه به مقدار آماره t که برابر با $8/151$ است، فرضیه تایید شد. بنابراین شناسایی فرصت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد.

آزمون سوبل

لازم به ذکر است در این مدل برای بررسی میانجی‌گری از آزمون سوبل (sobel) استفاده شد. مقدار Z -Value را از رابطه زیر بدست می‌آوریم:

$$z - value = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times sa^2) + (a^2 \times sb^2) + (sa^2 \times sb^2)}}$$

a: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

b: مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

sa: خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

sb: خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

مسئولیت اجتماعی از طریق عملکرد محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد.

با توجه به مقدار آماره t که برابر با $6/570$ است، فرضیه تایید شد. بنابراین مسئولیت اجتماعی از طریق عملکرد محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد. (جدول ۶)

فرضیه اصلی ۲: مسئولیت اجتماعی از طریق شناسایی فرصت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد.

با توجه به مقدار آماره t که برابر با $7/889$ است، فرضیه تایید شد. بنابراین مسئولیت اجتماعی شرکت از طریق شناسایی فرصت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد. (جدول ۶)

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی بیمارستان بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش

واسطه‌ای شناسایی فرصت‌های سازمانی و عملکرد محیطی بود.

مسئولیت اجتماعی از طریق عملکرد محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد و در نتیجه فرضیه پژوهشگر تایید می‌گردد. به نظر می‌رسد دانش مسئولیت اجتماعی به این منظور برنامه‌ریزی می‌شود که برای جامعه و مدیران حامل ارزش پایدار باشد و به ارائه روش‌هایی می‌پردازد که سازمان‌ها در فضاهای خدمات و کسب و کار خود به آن عمل می‌کنند. نتایج پژوهش این فرضیه با تحقیقات آندرواژو همکاران [۱۵] و چیمبا و همکاران هم‌راستایی دارد.

مسئولیت اجتماعی از طریق شناسایی فرصت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد و در نتیجه فرضیه پژوهشگر تایید می‌گردد. به نظر می‌رسد اجرای مسئولیت اجتماعی دارای هزینه‌های اولیه‌ای برای سازمان است اما در نهایت منجر به بهبود عملکرد سازمان در بلند مدت می‌شود زیرا مسئولیت اجتماعی باعث بهبود ارائه خدمات، بهبود ادراکات بیماران و مراجعه کنندگان، شهرت بیمارستان، نتایج مالی مثبت، نیروی کار سالم‌تر و ایمن‌تر، مدیریت ریسک، نظارت مؤثرتر بر امور و رضایت شغلی بالاتر می‌شود که همه این عوامل منجر به واکنش مثبت و افزایش بهره‌وری سازمان‌ها کمک می‌کنند. نتایج پژوهش این فرضیه با تحقیقات صیدی عقیل‌آبادی و همکاران [۱] و روسکو و همکاران [۱۱] و چیمبا و همکاران هم‌راستایی دارد.

مسئولیت اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد و در نتیجه فرضیه پژوهشگر تایید می‌گردد. نتایج پژوهش این فرضیه با تحقیقات چیمبا و همکاران هم‌راستایی دارد.

عملکرد محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد و در نتیجه فرضیه پژوهشگر تایید می‌گردد. در عصر حاضر اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود. از اینرو است که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته‌اند و از طرف دیگر عملکرد محیطی به عنوان

یکی از عواملی است که در رفتار شهروندی سازمانی نقش دارد. نتایج پژوهش این فرضیه با تحقیقات چیم و همکاران هم‌راستایی دارد.

بررسی فرضیه شناسایی فرصت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت دارد بیانگر تایید این فرضیه است. نتایج پژوهش این فرضیه با تحقیقات آندرواژ و همکاران [۱۵] و چیم و همکاران هم‌راستایی دارد.

بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان می‌بایست کار تیمی و گروهی را در بین اعضا ترغیب کنند و از طریق شبکه‌سازی بیرونی گروه‌هایی را در بیرون سازمان ایجاد کنند تا کیفیت تعاملات افزایش یابد. هم‌چنین بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان باید برای آموزش کارکنان، کار مشارکتی و یادگیری گروهی در سازمان، سرمایه‌گذاری‌های لازم را انجام دهند. هم‌چنین بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان باید به ایجاد و گسترش هنجارهای مشترک در سازمان به منظور افزایش تسهیم دانش سازمانی کمک کنند. هم‌چنین پیشنهاد می‌گردد در این سازمان‌ها سیاست و استراتژی خاصی در خصوص مسئولیت اجتماعی تعریف و معین شود و به بحث پیرامون مسائل اقتصادی، اجتماعی و محیط زیستی پردازند.

بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان باید تلاش کنند اعتماد افقی (اعتماد بین کارکنان) و اعتماد عمودی (اعتماد بین کارکنان و مدیران) افزایش یابد. برای افزایش اعتماد افقی (اعتماد بین کارکنان)، کار گروهی بین کارکنان گسترش یابد و ارزش‌های اخلاقی مثل صداقت و درستی در سازمان نهادینه شود، و جهت افزایش اعتماد عمومی مدیران باید عدالت رویه‌ای، توزیعی و مراوده‌ای را سرلوحه کار خود قرار دهند و اصول اخلاقی را در تصمیم‌های خود به کار گیرند. هم‌چنین پیشنهاد می‌گردد در این سازمان‌ها برنامه‌های عملیاتی جهت کاهش تاثیرات زیان بار فعالیت‌های بر محیط زیست داشته باشند.

به منظور ایجاد روحیه نوآوری میان کارکنان می‌توان برنامه‌های آموزشی را در دستور کار قرار داد تا از این

طریق، کار جمعی و گروهی تقویت شود، مهارت‌های مربوط به مدیریت جلسات و گوش دادن و نیز سازوکارهای مشارکت همه اعضا ارتقا و بهبود یابد و میزان توانایی اعضا و مدیران در فرایند برنامه‌ریزی بیشتر شود. هم‌چنین مدیران بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان برای تحقق اشتراک‌گذاری دانش باید پیش از همه از طریق جلسات، سخنرانی‌ها، آیین نامه‌ها و مانند آنها به نیروی انسانی نشان دهند که به کارگیری دانش نه تنها برای آنها تهدید نیست بلکه می‌تواند باعث افزایش قدرت و بهبود جایگاه آن شود. هم‌چنین مدیران بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان بایستی برای دستیابی به روش‌های خلاقانه برای کمک به ارباب رجوع در مواجهه با مشکلات، انرژی قابل توجهی صرف کنند.

بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان باید با مشارکت کارکنان اهداف قوی و روشن و اولویت‌هایی که کارکنان باید دنبال کنند را ایجاد کند، سرمایه‌گذاری کند تا زمینه‌های انگیزش و حمایت‌های مادی و معنوی از کارکنان نوآور و کارآفرین را فراهم آورند تا از این طریق، عملکرد بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان بهبود و ارتقا یابد. هم‌چنین پیشنهاد می‌شود با تقویت ارزش‌ها، هنجارهای مشترک، همدلی، تعهد و مسئولیت کارکنان را در خصوص چشم‌انداز و اهداف به اشتراک گذاشته شده برانگیخت. هم‌چنین مدیران بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان بایستی اثرات مخرب زیست محیطی خدمات خود را از طریق مشارکت کارکنان کاهش دهند.

بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان با آموزش و توسعه منابع انسانی، فرایندهای مدیریت سبز را تسهیل نمایند و قابلیت‌های بنیادی را از طریق بسط، تعمیق و تسهیم دانش سبز، ایجاد باور و رهنمودهای لازم در منابع انسانی شکل دهند. هم‌چنین پیشنهاد می‌شود با تقویت ارزش‌ها، هنجارهای مشترک، همدلی، تعهد و مسئولیت کارکنان را در خصوص چشم‌انداز و اهداف به اشتراک گذاشته شده برانگیخت. هم‌چنین پیشنهاد می‌گردد در این سازمان‌ها آینده‌نگری، تدوین چشم‌انداز، سناریو

تشکر و قدردانی

از مدیریت و کارکنان بیمارستان که ما را یاری نمودند
تشکر و قدردانی می‌گردد.

نویسی، تعیین اهداف اساسی گروه با عنایت به
متغیرهای محیطی و تغییرات آنها صورت گرفته و
کارکنان برای بکارگیری مهارت‌های خود جهت دست
یابی به اهداف استراتژیک و شناسایی فرصت‌های
سازمانی آزادی عمل داشته باشند.

جدول ۱- پرسشنامه پژوهش

متغیر	سوالات	محقق
مسئولیت اجتماعی	۶-۱	چیما و همکاران، ۲۰۲۰
رفتار شهروندی سازمانی	۱۲-۷	چیما و همکاران، ۲۰۲۰
عملکرد محیطی	۱۸-۱۳	چیما و همکاران، ۲۰۲۰
فرصت‌های سازمانی	۲۴-۱۹	چیما و همکاران، ۲۰۲۰

جدول ۲ - ضریب پایایی و پایایی ترکیبی عوامل

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی
مسئولیت اجتماعی	۰/۸۲	۰/۸۷۰
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۹	۰/۷۹۹
عملکرد محیطی	۰/۷۷	۰/۷۸۸
فرصت‌های سازمانی	۰/۷۴	۰/۷۵۴

جدول ۳ - نتایج میانگین واریانس استخراج شده متغیرها جهت بررسی روایی همگرا

متغیر	AVE
مسئولیت اجتماعی	۰/۸۸
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۹۴
عملکرد محیطی	۰/۸۸
فرصت‌های سازمانی	۰/۸۲

جدول ۴ - ماتریس مقایسه جذر AVE و ضرایب همبستگی سازه ها

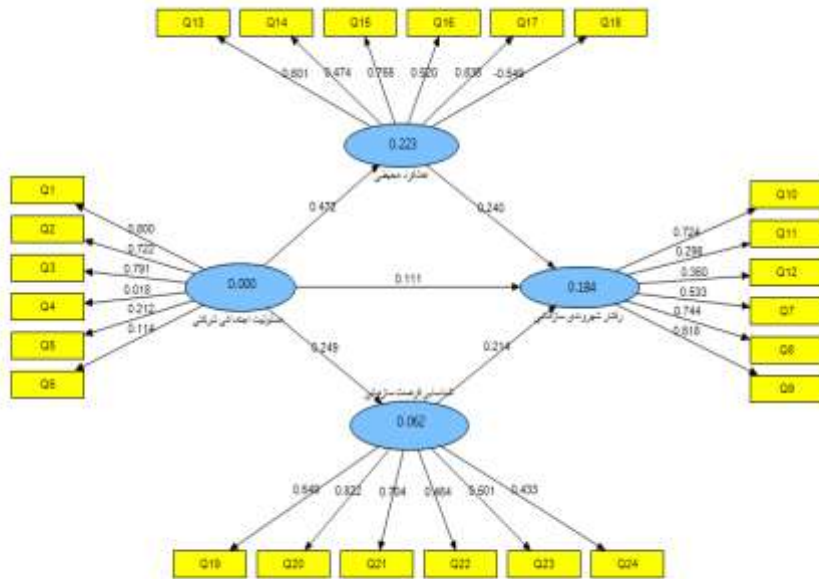
فرصت های سازمانی	عملکرد محیطی	رفتار شهروندی سازمانی	مسئولیت اجتماعی	
			۰/۹۲	مسئولیت اجتماعی
		۰/۹۰	۰/۸۴	رفتار شهروندی سازمانی
	۰/۸۸	۰/۶۱	۰/۵۹	عملکرد محیطی
۰/۸۷	۰/۸۶	۰/۸۵	۰/۶۲	فرصت های سازمانی

جدول ۵ - خلاصه نتایج فرضیه های فرعی پژوهش

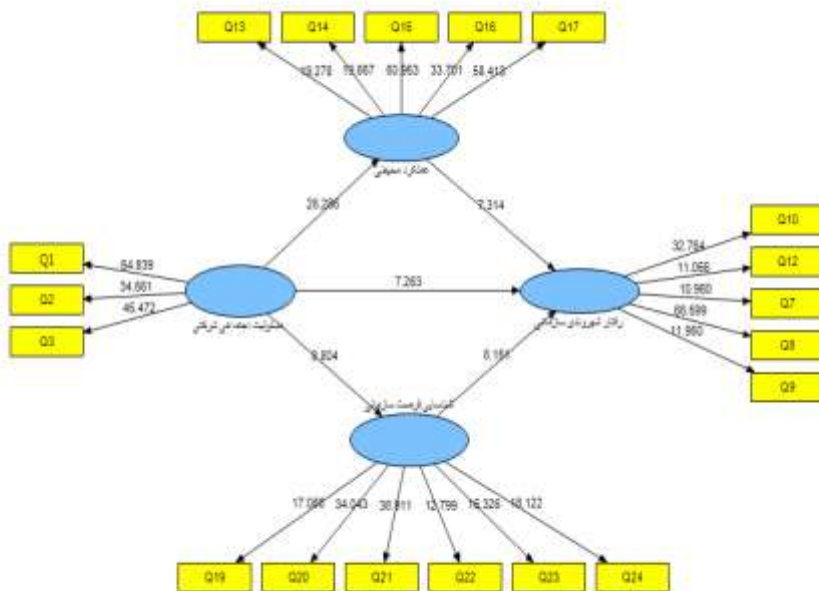
نتیجه فرضیه	ضریب مسیر	آماره t	فرضیه
تایید	۰/۱۱۱	۷/۲۶۳	مسئولیت اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت دارد.
تایید	۰/۲۴۰	۷/۳۱۴	عملکرد محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت دارد.
تایید	۰/۲۱۴	۸/۱۵۱	شناسایی فرصت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت دارد.

جدول ۶ - خلاصه نتایج فرضیه های میانجی گری طبق آزمون سوبل

نتیجه فرضیه	ضریب مسیر	آماره t	فرضیه
تایید	۰/۱۰۱	۶/۵۷۰	مسئولیت اجتماعی از طریق عملکرد محیطی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت دارد.
تایید	۰/۱۲۶	۷/۸۸۹	مسئولیت اجتماعی از طریق شناسایی فرصت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت دارد.



نمودار ۱ - ضرایب کلی بارهای عاملی



نمودار ۲ - آزمون تی فرضیات

Reference:

- 1- Saidi Agilabadi, F; Nouri, A. Saidi Agilabadi, A. and Saidi Aqeelabadi, Z. Investigating the impact of green human resource management on environmental performance and environmentally friendly behavior of employees, the 27th annual international conference of the Iranian Mechanical Engineers Association, Tehran, Iranian Mechanical Engineers Association; 2018. [In Persian]
- 2- Jafari Deh Dezi, Arzoo and Mehrabani, Fatemeh. Investigation of the effect of organizational social responsibility on organizational trust, job satisfaction and customer orientation: private hospitals in Ahvaz city, the second international conference on modern researches in management; 2014. [In Persian]
- 3- Cheema, S. Afsar B, Farheen, J. Employees' corporate social responsibility perceptions and organizational citizenship behaviors for the environment: The mediating roles of organizational identification and environmental orientation fit, environment management; 2019: 11-32.
- 4- Namdar, Morteza, Jalal Kamali, Mohammad, Shekoh, Zahra, Selajqa, Sanjar. The effect of organizational citizenship behavior on the job performance of education workers in Fars province. Educational Leadership and Management Quarterly, 2022; 16(1): 1-26. [In Persian]
- 5- Shakri, Ahmed, Bhanshi, Ebadullah, Bustani, Hamidreza. Investigating the relationship between organizational social responsibility and employee loyalty: the mediating role of organizational citizenship behavior (case study: Isfahan University employees). Scientific Quarterly of Human Resources Studies, 2016; 7(2): 89-108. [In Persian]
- 6- Nikookar, H., Ahi, P., Akbari, M. The Impact of Vision Leadership on Organizational Effectiveness: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Productivity Management*, 2021; 15(2(57) summer): 107-138. Doi: 10.30495/qjopm.2020.1879598.2632. [In Persian]
- 7- Shams Ghahfarokhi M, Ghasemi M, Shams Ghahfarokhi F. Relationship between Social Well-being and Organizational Citizenship Behavior among Employees of Al-Zahra University Hospital, Isfahan, Iran. *J Health Res Commun*, 2021; 7 (1): 13-24. [In Persian]
- 8- Hadavi Seyedah Farideh, Talibpour Mehdi, Farahani Abolfazl, Nakhai Niazi Azam. Investigating the relationship between the dimensions of organizational entrepreneurship and organizational intelligence in order to identify organizational opportunities based on the fuzzy DMATEL technique (Case study: Ministry of Education and Youth). *Research journal of sports management and movement behavior*, 2017; 14(28): 25-44. [In Persian]
- 9- Akbari M, Danesh M. The Impact of Bricolage on Corporate Entrepreneurship: The mediation role of opportunity identification. *Iranian Journal of Agricultural Economics and Development Research*, 2019; 50(4): 789-801. Doi: 10.22059/ijaedr.2019.264819.668649. [In Persian].
- 10- Puhakka, V. Versatile and flexible use of intellectual capital in entrepreneurial opportunity discovery. *Journal of Management Research*, 2010; 2(1): E3.
- 11- Roscoe S, Subramanian N, Jabbour C.J.C & Chong T. Green human resource management and the enablers of green organisational culture: Enhancing firm's environmental

- performance for sustainable development. *Journal of Business Strategy and the Environment*, 2019; 28: 737-749.
- 12- Obeidat S M, Al Bakri A. A, Elbanna S. Leveraging “green” human resource practices to enable environmental and organizational performance: Evidence from the Qatari oil and gas industry. *Journal of Business Ethics*, 2020; 164(2): 371-388.
- 13- Jamalzad Fallah F. Abedinzadeh N. Ravanbakhsh M. Investigation of Effectiveness of EMS Establishment in Improvement of Environmental Performance of Industrial Units in Iran. *Environmental Researches*, 2014; 4(7): 23-34. [In Persian]
- 14- Mehrabi R, Zabihi M, Omrani M. Studying the Impact of Social Responsibility of Social Security Organization on Improving Employees’ Citizenship Behavior Focused on ethical Values and Organizational Justice. *Social Security Journal*, 2020; 16(3): 149-167. Doi: 10.22034/qjo.2020.135351. [In Persian].
- 15- Andervazh L, naiemi E, rezayati L, atf Z, ghasemi hamedani I. The Effect of Green Education on Green Citizenship Behavior with Moderating Role of Green Management Performance, Green Creativity and Green Employee’s Involvement in A Hospital. *Journal of healthcare management*, 2020; 10(no 34): 103-112.
- 16- Asartamar M, Moghtader Mansouri A. The Role of Social Responsibility Components on Organizational Health (Case Study of Urmia Health Network Staff). *Journal of healthcare management*, 2019; 10(no 3): 7-20.
- 17-. Cheema S, Afsar B, Javed F. Employees' corporate social responsibility perceptions and organizational citizenship behaviors for the environment: The mediating roles of organizational identification and environmental orientation fit. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. 2020; 27(1): 9-21.

Assessment of Technical Efficiency of Comprehensive Health Services Centers of Hamadan by Data Envelopment Analysis (DEA) in 2019

Aslani F¹, Aslani F²

Abstract

Introduction: Organizations are not able to develop the effectiveness of their collective wisdom without the voluntary willingness of individuals to cooperate. The purpose of this research was to investigate the impact of hospital social responsibility on organizational citizenship behavior with the mediating role of identifying organizational opportunities and environmental performance.

Methods: The research method is descriptive-survey. The statistical population of this research was made up of managers and experts of a public hospital in Isfahan city (300 people), and some of them (164 people) were studied by simple random sampling method. The tool of data collection was a questionnaire, and the validity of the structure was examined through the professors and its reliability was examined by Cronbach's alpha test. Analysis of research data was done through structural equation modeling using SPSS and PLS software.

Results: Based on the obtained results, the measurement indices of each of the scales used at the 5% confidence level were greater than 1.96, which indicates that the observed correlations are significant.

Conclusion: Therefore, according to the findings, it is suggested that in order to gain the trust of the human force and strengthen the spirit of risk-taking, the managers should seek to reduce the factors that cause nervous pressure and reduce formal and completely political behavior to the lowest possible level. Accept differences of opinion easily in the organization.

Keywords: Social responsibility, Organizational citizenship behavior, Environmental performance, Identification of organizational opportunities, Environment.

1- Assistant Professor, Department of public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran, (Corresponding Author), f.aslani@pnu.ac.ir

2- Master's Graduate, Department of public Management, Payame Noor University, Shahin Shahr, Iran