

بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات در بیمارستان‌های استان گیلان

*دکتر مراد رضایی دیزگاه (Ph.D.)^۱ - دکتر محمدرضا آزاده دل (Ph.D.)^۱ - دکتر فرزین فرحبد (Ph.D.)^۱ - ساناز قره‌داغی (M.Sc.)^۱

*نویسنده مسئول: رشت، دانشگاه آزاد اسلامی

پست الکترونیک: morad923@yahoo.com

تاریخ دریافت مقاله: ۹۰/۳/۵ تاریخ پذیرش: ۹۰/۵/۹

چکیده

مقدمه: از بین بخش‌های خدماتی جامعه، بخش بهداشت و درمان جایگاه ویژه‌ای دارد. با توجه به این که ارائه خدمات درمانی با کیفیت بالا و شناخت انتظار ارباب رجوع در مراکز درمانی حائز اهمیت است، از جمله عواملی که بر کیفیت خدمات ادراک شده توسط آنها تأثیر می‌گذارد رفتار شهروندی سازمانی است. در ارتقاء کیفیت خدمات بهتر است رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی دوره‌ای قرار گیرد و عوامل مؤثر در ارتقای آن تقویت شود تا بدین طریق به درک ارباب رجوع از کیفیت خدمات ارائه شده کمک شود.

هدف: تعیین رابطه رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات در بیمارستان‌های استان گیلان

مواد و روش‌ها: این تحقیق از نوع توصیفی - همبستگی است و واحد تحلیل سازمان است. جامعه آماری شامل بیمارستان‌های دولتی و خصوصی استان گیلان بود. نمونه آماری با توجه به اطلاعات در دسترس با انتخاب محقق صورت گرفت و شامل ۲۲ بیمارستان دولتی و ۴ بیمارستان خصوصی بود. روش گردآوری اطلاعات به صورت میدانی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. پرسشنامه سروکوال شامل ۲۲ سوال برای سنجش کیفیت خدمات و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی شامل ۱۵ سوال بود که با تأیید کارشناسان و استادان فن، روایی هر دو پرسشنامه تأیید و برای آزمون پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. آلفای کرونباخ برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۳ و برای متغیر کیفیت خدمات ۰/۹۰ بدست آمد و با توجه به اینکه آلفاهای محاسبه شده بالاتر از ۰/۷۰ بود، پرسشنامه‌ها پایایی مناسب نیز داشتند. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی به صورت قضاوتی بین ۱۵ نفر از کارکنان و پرسشنامه کیفیت خدمات نیز به صورت قضاوتی بین ۱۵ نفر از ارباب رجوع که در دسترس بودند توزیع و طی دو ماه جمع‌آوری شد.

نتایج: بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که شامل وفاداری، اطاعت و مشارکت است با کیفیت خدمات ارتباط مستقیم وجود داشت. میانگین تمام ابعاد بررسی شده در حد بالای متوسط بود.

نتیجه‌گیری: بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات در بیمارستان‌ها رابطه‌ی مستقیم وجود دارد که با تقویت و ارتقا رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌ها، می‌توان شاهد رضایت ارباب رجوع از کیفیت خدمات ارائه شده بود.

کلید واژه‌ها: بیمارستان‌ها/ خدمات بهداشتی درمانی/ رفتار/ کارکنان بهداشت و درمان

مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، دوره بیستم شماره ۸۰، صفحات: ۱۵-۱۰

مقدمه

رفتار شهروندی سازمانی (OCB) اشاره دارد که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل آن پرداخته‌اند (۲). گراهام سه بعد رفتار شهروندی سازمانی را این‌گونه بیان می‌کند: ۱- وفاداری، ۲- اطاعت، ۳- مشارکت (۳). وفاداری بیان‌کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است و اطاعت شامل رفتارهایی نظیر احترام به قانون‌های سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام مسئولیت‌ها با توجه به منابع سازمانی و منظور از مشارکت، مشارکت فعال کارکنان در اداره امور سازمان است. از طرف دیگر توجه به کیفیت کالا و حساسیت نسبت به خدمات مطلوب‌تر در زمره مهم‌ترین نکته‌هایی است که جامعه جهانی در عصر حاضر به آن اولویت خاصی بخشیده است. کالای نامرغوب و خدمات

در نظام بوروکراسی تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان است و به همین علت مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان بین افراد وجود دارد اما در نظام دموکراسی مناسباتی درست و قابل اطمینان بین مردم بوجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراسی رو به افزایش می‌رود. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده، رفتار آنها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود (۱). بدیهی است که سازمان‌ها به کارکنانی نیازمندند که تمایل دارند از الزام‌ها و تکلیف‌های رسمی خود پا را فراتر بگذارند. اقدام فراتر از تکلیف شغلی به

اعتماد) ۳- بعد پاسخگویی (تمایل به همکاری و کمک به مشتری) ۴- بعد تضمین (توانایی کارکنان برای القای حس اعتماد و اطمینان به مشتری) ۵- بعد همدلی (برخورد ویژه با هریک از مشتریان با توجه به روحیه آنها به طوری که مشتریان قانع شوند سازمان آنها را درک کرده است) (۱۱).

ارباب رجوع از بعدهای مختلف کیفیت درک یکسانی ندارند و اهمیت یکسانی نیز به آن نمی‌دهند (۴) و این نکته می‌تواند موجب صدمه کیفیت خدمت شود. تحقیق‌های اخیر با این موضوع موافقت دارند که رفتار کارکنان و نگرش‌هایشان، به عنوان جزء مهمی در تعامل با مشتریان، تأثیر چشمگیری بر درک مشتری از کیفیت خدمات ارائه شده دارد چرا که بخشی از آنچه که شرکت‌ها می‌فروشند، کارکنان‌شان هستند و براحتی می‌توان استنباط کرد که منظور از فروش کارکنان، فروش رفتارهای مثبت آنها به مشتریان است (۱۲) و روشن است که رفتارهای شهروندی سازمانی نیز می‌توانند درک ارباب رجوع از کیفیت خدمات را متأثر کند (۱۳). رفتار شهروندی سازمانی برای بقای سازمان حیاتی است. بر طبق نظر نظریه پردازانی همچون ارگان، OCB می‌تواند کارایی و اثربخشی را حداکثر ساخته و عملکرد مؤثر سازمانی را ارتقا بخشد (۱۴). فعالیت‌های پرستاران و پزشکان در بیمارستان با بیماران (ارباب رجوع) ارتباط دارد. بیمارستان‌ها و مراکز ارائه دهنده خدمات درمانی از نظر کیفیت خدمات بسیار مهم هستند و از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعامل پرستاران و پزشکان را در ارائه هر چه بهتر کیفیت خدمات بکار گیرد، رفتار شهروندی سازمانی است که با وجود اهمیت زیاد کمتر مورد توجه قرار گرفته‌اند (۱۵). رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات موضوع چندین تحقیق در داخل و خارج از کشور بوده که می‌توان به تحقیق بینستوک و همکارانش در سال ۲۰۰۳ در رستوران فست فود در ایالت جنوب شرقی آمریکا (۳) و تحقیق یون و سو در سال ۲۰۰۳ در آژانس‌های مسافرتی (۱۶)، تحقیق کاسترو و همکاران در سال ۲۰۰۴ (۱۷) و تحقیق آرین قلی پور و حسنی کاخکی در سال ۱۳۸۵ در شرکت‌های خدمات پشتیبانی نرم افزار اشاره کرد (۱۸). پژوهش زیادی در مورد رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات در بیمارستان‌ها انجام نشده است لذا

پایین‌تر از حد انتظار همواره موجب می‌شود که مشتریان و بهره‌گیران خدمات روز به روز اعتبار کمتری نسبت به عرضه‌کنندگان آن کالا و ارائه دهندگان این خدمات پیدا کنند (۴). همه‌ی سازمان‌ها به منظور رقابت در محیط و نیز برای بقای خود به دنبال کیفیت ارائه خدمات هستند. سازمان‌های بهداشتی و درمانی نیز از این امر مستثنی نیستند. در بخش خدمات بهداشتی موضوع کیفیت جایگاه ویژه‌ای دارد، زیرا وظیفه و رسالت خطیر حفظ سلامت و مراقبت از حیات جامعه بر عهده این بخش است. از یک سو ماهیت ویژه خدمات پزشکی و نداشتن تخصص ارباب رجوع در ارزیابی این خدمات که باعث می‌شود حتی یک اشتباه در درمان بیماران، پیامدهای بسیار جدی و هزینه‌ی گزافی را به آنها تحمیل کند (۵) و از سوی دیگر ظهور مفاهیم کیفیت و افزایش آگاهی بیماران و مراجعان نسبت به خدمات ارائه شده، سازمان‌های مراقبتی را با چالش‌هایی از قبیل کاهش پیامدهای ناگوار خدمات پزشکی، ارتقای بهبود کیفیت خدمات و عملکرد سیستم‌های مراقبتی و کاهش هزینه مواجه ساخته است. به طوری که این سازمان‌ها به منظور غلبه بر چالش‌های مذکور و افزایش کیفیت خدمات، ناگزیر به استفاده از رویکردها و روش‌های مختلف مدیریتی هستند (۶). در این رابطه رضایت بیمار از خدمات بیمارستانی یکی از مهم‌ترین شاخص‌های کارایی و اثربخشی و کیفیت ارائه خدمات بخش‌های مختلف بیمارستان است. یک بیمار راضی کلید موفقیت هر بیمارستانی است (۷). بنابراین، شناخت انتظار ارباب رجوع اولین قدم در بهبود کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی است (۸). کیفیت، خواسته مشتری است و درک انتظار او، عامل تعیین کننده کیفیت است (۹ و ۱۰). منظور از کیفیت خدمات مجموعه‌ای از خصوصیات و مشخصات خدمات است که در نهایت احتیاج‌ها و رضایت مراجعان و مصرف‌کنندگان را تأمین می‌کند. یکی از ابزارها برای سنجش کیفیت خدمات ابزار سروکوال است که این مدل شامل پنج بعد است:

- ۱- ملموس بودن (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت از جمله تسهیلات، کارکنان و کانال ارتباطی)
- ۲- بعد اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن و قابل

انجام شد.

نتایج

در مرحله‌ی اول تجزیه و تحلیل توصیفی بر داده‌های جمع‌آوری شده به صورت جدول آمار توصیفی و در مرحله دوم تجزیه و تحلیل استنباطی با استفاده از تکنیک آزمون ضریب همبستگی پیرسون و آزمون فرضیه‌های تحقیق، توصیف متغیرهای تحقیق به صورت جدول ۱ است. فرضیات تحقیق با آزمون ضریب همبستگی پیرسون بررسی شد و نتایج به صورت جدول ۲ بدست آمد. تمام فرضیات مورد آزمون قرار گرفتند و با توجه به نتایج بدست آمده، تمام فرضیات تأیید شد، بنابراین، می‌توان گفت که بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات ادراک شده توسط ارباب رجوع رابطه‌ی مستقیم و معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۱: توصیف متغیرهای تحقیق

نوع	مقیاس	میانگین	انحراف معیار	واریانس
کیفیت خدمات	۲۶	۲/۶۰	۴/۷۷	۰/۳۰۴
رفتار شهروندی	۲۶	۳/۴۴	۴/۳۵	۰/۷۴
وفاداری	۲۶	۲/۸۰	۴/۵۶	۰/۱۵۷
اطاعت	۲۶	۴/۰۶	۴/۹۲	۰/۰۶۴
مشارکت	۲۶	۳/۰۹	۴/۴۵	۰/۱۲۵

جدول ۲: ارتباط بین خدمات درمانی و متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	تعداد	میزان ضریب همبستگی*	سطح معنی‌دار	نتیجه
رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات	۲۶	۶۱/۸ درصد	۰/۰۰۱	تأیید فرضیه
وفاداری کارکنان و کیفیت خدمات	۲۶	۴۵/۱ درصد	۰/۰۲۱	تأیید فرضیه
اطاعت کارکنان و کیفیت خدمات	۲۶	۴۸/۸ درصد	۰/۰۱۱	تأیید فرضیه
مشارکت کارکنان و کیفیت خدمات	۲۶	۵۷/۷ درصد	۰/۰۰۲	تأیید فرضیه

* استفاده از ضریب همبستگی پیرسون

پژوهشگر درصدد بر آمد تا تأثیر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات را در بیمارستان‌های استان گیلان بررسی کند و امیدوار است نتایج آن بتواند مورد استفاده سازمان‌های بهداشتی و درمانی قرار گیرد تا در جهت ارائه‌ی کیفیت خدمات خود اقدام جدی‌تری صورت دهند.

مواد و روش‌ها

این تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی و روش گردآوری اطلاعات به صورت میدانی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه و واحد تحلیل در این پژوهش، سازمان و جامعه‌ی پژوهش شامل بیمارستان‌های دولتی و خصوصی استان گیلان بود. نمونه آماری با توجه به اطلاعات در دسترس با انتخاب محقق صورت گرفت و شامل ۲۲ بیمارستان دولتی و ۴ بیمارستان خصوصی بود. تعداد کل بیمارستان‌های استان گیلان ۲۹ واحد است اما به دلیل در دسترس نبودن اطلاعات از ۳ بیمارستان، نمونه به ۲۶ بیمارستان شامل ۲۲ بیمارستان دولتی و ۴ بیمارستان خصوصی تبدیل شد. برای سنجش کیفیت خدمات از پرسشنامه سروکوال شامل ۲۲ سوال استفاده شد، که توسط پارسورامان (۱۹) تهیه شده و برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پرسشنامه‌ی VanDyne (۲۰) شامل ۱۵ سوال بکار رفت. روایی هر دو پرسشنامه به دلیل آن‌که بارها در پژوهش‌های مختلف از آنها استفاده شده و مورد تأیید اساتید فن نیز بوده، مورد تأیید استاندارد است. برای آزمون پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۳ و در متغیر کیفیت خدمات ۰/۹۰ بدست آمد و با توجه به اینکه بالاتر از ۰/۷۰ است، پرسشنامه‌ها پایایی مناسب دارند (۲۱). با توجه به نمونه که شامل ۲۶ واحد بیمارستانی بود، محقق به صورت قضاوتی ۱۵ نفر ارباب رجوع و ۱۵ نفر از کارکنان هر بیمارستان را که در دسترس بودند انتخاب کرد و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و پرسشنامه سروکوال را به ترتیب در اختیار کارکنان و ارباب رجوع قرار داد. پاسخ‌دهندگان گزینه‌ی مناسب از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت را انتخاب کرده و نظر دادند در مجموع ۷۸۰ پرسشنامه از کل بیمارستان‌ها جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده با نرم‌افزار کامپیوتری SPSS

بحث و نتیجه‌گیری

این تحقیق در راستای پیشنهاد تحقیق بینستوک (۲۰۰۳)، انجام شده و یافته‌های پژوهش نیز مشابه یافته‌های ایشان بوده است. طبق اطلاعات جدول (۱)، میانگین رفتار شهروندی سازمانی نمونه‌های آماری، ۳/۹۲ و میانگین کیفیت خدمات ۳/۵۷ است. با توجه به این‌که این دو متغیر سوال‌هایی با طیف لیکرت و امتیاز ۵ تا ۱ دارند، میانگین بدست آمده از هر دو متغیر بیش از میانگین مورد انتظار (۳) است. طبق اطلاعات جدول (۲)، سطح معنی‌دار متغیر رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات $P=0.001 < 0.05$ است. با توجه به معنادار بودن این رابطه و همچنین بر اساس جدول (۲)، می‌توان گفت شدت همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات ادراک شده ۶۱/۸ درصد و نشانگر رابطه‌ی مستقیم و قوی بین دو متغیر است و این نتیجه با تحقیق بینستوک (۳) و یون و سو (۱۶) و کاسترو (۱۷) همخوانی دارد. با توجه به این نتیجه و برای تقویت هر چه بیشتر رابطه بین دو متغیر، مدیریت بیمارستان‌ها باید با آموزش رفتار شهروندی سازمانی به کارکنان و ارتقای این رفتار در بیمارستان خود تلاش کنند چون به این ترتیب، تمایل کارکنان نیز به ارائه‌ی خدمات با کیفیت‌تر افزایش یافته و ارباب رجوع خدمات خود را با کیفیت بالا دریافت می‌کنند و این کار، رضایت‌آنها را از بیمارستان به همراه خواهد داشت (۳). طبق اطلاعات جدول (۲)، سطح معنی‌دار متغیر رفتار وفاداری کارکنان و کیفیت خدمات $P=0.021 < 0.05$ است که نشان‌دهنده معنادار بودن این رابطه و میانگین بدست آمده طبق جدول (۱) بیش از میانگین مورد انتظار (۳) است و نیز بر اساس اطلاعات جدول (۲)، شدت همبستگی در رابطه بین دو متغیر رفتار وفاداری کارکنان و کیفیت خدمات ۴۵/۱ درصد است که نشان‌دهنده رابطه مستقیم بین دو متغیر است. به نظر می‌رسد بیمارستان‌ها قادرند با تأمین حقوق اجتماعی مناسب مثل شیوه‌های استخدام عادلانه، برخورد یکسان و منصفانه با افراد هنگام ترفیع یا احراز شغل و ارزیابی کارکنان، این رفتار را بیشتر تقویت کنند. این موضوع در تحقیق بینستوک (۲۰۰۳) نیز تأیید شده است. طبق اطلاعات جدول (۲)، سطح معنی‌دار رفتار اطاعت کارکنان و کیفیت خدمات $P=0.011 < 0.05$ است. میانگین بدست آمده

در مورد این متغیر طبق جدول (۱) بیش از میانگین مورد انتظار (۳) است و همچنین شدت همبستگی بین دو متغیر اطاعت کارکنان و کیفیت خدمات طبق اطلاعات جدول (۲)، ۴۸/۸ درصد و نشانگر رابطه مستقیم بین دو متغیر است. در این رابطه بیمارستان‌ها برای تقویت این رفتار (اطاعت) بین کارکنان خود می‌توانند از روش‌های مختلفی استفاده کنند، از جمله ارائه پاداش و جایزه به کارکنان که باید بر اساس سخت‌کوشی باشد و افزایش حقوق که باید به کارکنانی تعلق گیرد که سزاوار آن هستند. وقتی کارکنان این عدالت را در سازمان مشاهده کنند، رفتار اطاعت در کارکنان افزایش می‌یابد. نتایج مشابه در تحقیق‌های دیگر نیز رویت شده است (۳).

در مورد متغیر رفتار مشارکتی کارکنان، میانگین طبق اطلاعات جدول (۱) بیش از میانگین مورد انتظار (۳) بدست آمد. طبق اطلاعات جدول (۲)، $P=0.002 < 0.05$ است که با توجه به معنادار بودن این رابطه، شدت همبستگی بین این دو متغیر ۵۷/۷ درصد است. این نتیجه بیانگر رابطه مستقیم بین دو متغیر است. برای تقویت هر چه بیشتر این رابطه بیمارستان‌ها باید هنگام بحث و بررسی مشکلات و تصمیم‌گیری‌ها، از کارکنان خود استفاده کنند و آن‌ها را در امور سازمان دخالت‌داده از ایده‌های کارکنان خود استفاده کنند و آن‌ها را در ارائه‌ی ایده‌های جدید تشویق کنند.

نتایج بدست آمده مبنی بر رابطه مثبت بین سه بعد رفتار شهروندی سازمانی یعنی وفاداری، اطاعت و مشارکت کارکنان با کیفیت خدمات با نتیجه‌ی تحقیق بینستوک (۳) همخوانی دارد و نتیجه‌ی این پژوهش یافته‌های بینستوک را تأیید می‌کند. با بررسی نتایج محاسبه‌ی میانگین تک تک سوال‌های مرتبط با پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی در این تحقیق این نتیجه حاصل شد که برخی از موارد مربوط به ابعاد OCB، میانگین‌هایی پایین‌تر نسبت به سایر میانگین‌های مربوط به این متغیر داشتند لذا با توجه به این نتایج به نظر می‌رسد برای ارتقای میزان رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌ها پیشنهادها زیر مطلوب باشد:

۱- بیمارستان‌ها از برنامه‌ی آموزشی مناسب برای ارتقای این رفتار استفاده کنند. آموزش می‌تواند خطر شکست ارائه خدمت را به حداقل برساند.

استانداردهای تعیین شده انجام دهند و بیمارستان‌ها پاداش‌هایی برای کارکنانی که کار را منظم و مطابق استاندارد انجام می‌دهند در نظر بگیرند، تا افراد بیشتر ترغیب شوند.

۴- مدیران در ایجاد ارتباط خوب و صمیمانه با کارکنان خود بیشتر تلاش کند و شرایطی را برای آنان فراهم آورند تا بدون ترس، نظر و انتقاد خود را در جهت پیشرفت بیمارستان ابراز کنند.

۲- سعی شود در بیمارستان‌ها محیطی بوجود آید تا کارکنان در آن احساس امنیت و آرامش کنند و شرایط مناسبی برای کارکنان فراهم شود تا آنها با علاقه به کار خود پردازند و انگیزه‌ی آنها برای انجام کار بالا رود زیرا در این صورت است که کارکنان، خود را نسبت به بیمارستان متعهد ساخته و در ارائه‌ی هر چه بهتر خدمات تلاش خواهند کرد.

۳- به کارکنان آموزش دهند که کار را باید با توجه به

منابع

1. Eslami, H, Sayyar, A, Organizational Citizenship Behavior. Journal Tadbir, 2007; 18:56-59.[Text in Persian]
2. Moghimi S M. Examine The Organizational Citizenship Behavior and The Entrepreneurial Culture in Public Organizational. Culture of Management 2006; 13: 171-192.[Text in Persian]
3. Bienstock C C, De Moranville C W, and Smith R K. Organizational Citizenship Behavior and Service Quality. Journal of Services Marketing 2003; 4: 357-377.
4. Aghamolayi T, Zare SH, Poodat A, Kebriayi A, Perceptions and Expectations of Recipients of Primary Health Care from Service Quality In Community Health Centers In Bandar Abbas. Medical Magazine 2007; 3: 173-179. [Text in Persian]
5. Nadkarni H. Health Care Must Adapt The Sigma View of Analysis. Express Health Care Management, India's Newspaper for Health Care Business. [Serial Online] Issue Dtd. 16th To 31st January 2003;1(1): [3Screens]. Available from:URL <http://www.expresshealthcaremanagement.com>
6. Asadi F. The Role of Six Sigma in Service Quality Improvement of Health Care Services Institutions, Journal of Health Management and Scientific Research, 2007; 28:31-41. [Text in Persian]
7. Mosadegh rad A M. Secure Service Quality in Health Center. Journal of Homaye Salamat, 2005; 7: 19-28.[Text in Persian]
8. Mohammadi A, Shoghli A. Quality of Health Services Provided In Primary Health Center Zanjan ", Journal of Zanjan University of Medical Sciences and Research 2008; 65: 89-100.[Text In Persian]
9. Sharma B, Gadenne D. An Investigation of the Perceived Importance and Effectiveness of Quality Management Approaches. The TQM Magazine 2001; 6:433-443.
10. West E. Management Matters: The Link between Hospital Organization and Quality of Patient Care. Quality Health Care 2001; 10:40-48.
11. Bloemer Josee, Ruyter K D, Watzels Martin. Linking Perceived Service Quality and Service Loyalty: A Multi-Dimensional Perspective. European Journal Of marketing 1999; 33:1082-1106.
12. Parasuraman A. Customer-Oriented Corporate Cultures are Crucial to Services Marketing Success. The Journal of Services Marketing 1987; 1:39-46.
13. Ackfeldt A. Coote L V. A Study of Organizational Citizenship Behaviors in A Retail Setting. Journal of Business Research 2005; 58:151-159.
14. Murphy, Athanasou, King. Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior", Journal of Management Psychology, 2002; 17:287-297.
15. Tabarsa GH, Esmaeeli Givi M, Esmaeeli Givi H, Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior In A Military Hospital, The Journal of Military Medicine, 2010; 2:93-99.[Text In Persian]
16. Yoon M, Suh J. Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees. Journal of Business Research 2003; 56: 597-611.
17. Castro Carmen B, Armario Enrique, Ruiz, David's. The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty. International Journal of Service Industry Management 2004; 1: 276-282.
18. Hassani Kakhoki A, Gholipour A, Organizational Citizenship Behavior: A Step in Improving Organizational Performance against Customer. Journal of Commerce 2007; 45:115-145. [Text in Persian]
19. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry L. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer's Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing 1988; 64: 12-40.
20. Van Dyne L, Graham J W, Dienesch R M. Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement and Validation. Academy of Management Journal 1994; 37: 765-802.
21. Momeni M, Ghayumi A. Statistical Analysis By Using The SPSS Software .Editor New Book 2007,Pp205-212.[Text in Persian]

Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Service Quality in the Hospitals of Guilan, Northern Iran

*Rezaei Dizgah M.(Ph.D.)¹- Azadehdell M.R.(Ph.D.)¹- Farahbod F. (Ph.D.)¹- Gharehdaghi S(M.Sc.)¹

*Corresponding Address: Islamic Azad University, Rasht, IRAN

Email: morad923@yahoo.com

Received: 26/May/2011 Accepted: 31/Jul/2011

Abstract

Introduction: Health care department has a special place among service departments, and customer expectations are important in respective medical centers. Thus, providing good quality services and understanding the customers' expectations are critical in such centers. Organizational citizenship behavior is one of the factors influencing the perceived quality service by customers. To promote the quality service, it is better to study the organizational citizenship behavior periodically and improve the effective factors, which can help customers' understanding of service quality.

Objectives: Measuring organizational citizenship behavior and service quality in the hospitals of Guilan province, northern Iran.

Materials and Methods: This research is descriptive-correlation type and unit of analysis is organization. The statistical community consists of public and private hospitals of Guilan. Samples were selected based on the available data by the researcher, which included 22 public hospitals and 4 private ones. The method of collecting data was field method and the collecting tools of information were questionnaires. Servqual questionnaire included 22 items for evaluating the service quality and the questionnaire of organizational behavior included 15 items approved by the respective experts and professors in terms of validity and reliability. Cronbach alpha was used in them and the alpha for organizational citizenship behavior was 0/83 and for service quality variable was 0/90. Since alpha values for both were higher than 0/70, the questionnaires had the effective reliabilities. The questionnaire of citizenship behavior was distributed accidentally among 15 workers and service quality questionnaire among 15 customers and were collected during 2 months.

Results: There was a positive correlation between organizational citizenship behavior and its elements such as loyalty, obedience, participation and service quality. Means of all variables were above the average value.

Conclusion: As shown, there is a relationship between organizational citizenship behavior and service quality in the hospitals of Guilan province. By enhancing the organizational citizenship behaviors, we can improve costumers' satisfaction with service quality.

Key words: Behavior/ Health Personnel/ Health Services/ Hospitals

Journal of Guilan University of Medical Sciences, No: 80, Pages: 10-15