خون
فصلنامه پژوهشی
دوره ۱۹ شماره ۱ بهار ۱۴۰۱ (۴۳-۳۰)

مقاله پژوهشی

شناسایی و ارائه مدل عوامل فردی مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران)

اصغر صفری فرد[۱]، حسن امیری[۲]، کورش پارسا معین[۳]، بهرام علیشیری[۴]

چکیده

سابقه و هدف

تغییرات سریع، رقابت جدی و لزوم افزایش بهره‌وری، سازمان‌ها را نیازمند به کارکنانی نموده است که فراتر از وظایف شغلی خود عمل نمایند که به آن "رفتار شهروندی سازمانی" گفته می‌شود. یکی از عوامل مؤثر بر توسعه این رفتارها عوامل فردی می‌باشد. تحقیق حاضر با هدف شناسایی این عوامل در ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران انجام شده است.

مواد و روش‌ها

این پژوهش با رویکرد کاربردی بوده که در دو بخش کیفی و کمی انجام شده است. در بخش کیفی خبرگان و متخصصان به تعداد ۱۳ نفر که به روش کاملاً هدفمند انتخاب شده بودند، جامعه آماری پژوهش را تشکیل و برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار MAXQDA- ۲۰۲۰ استفاده گردید. در بخش کمی، جامعه آماری پژوهش را کارکنان ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران به تعداد ۲۱۰ نفر تشکیل داده که به صورت تصادفی ساده نمونه‌گیری شدند.

یافته‌ها

در مورد عوامل فردی، نتایج نشان داد که به ترتیب شخصیت(بار عاملی ۰/۹۴)، رضایت شغلی(بار عاملی ۰/۹۳)، وجدان کاری(بار عاملی ۰/۸۷)، تعهد سازمانی(بار عاملی ۰/۸۴)، انگیزش(۰/۷۷) و مهارت‌های ارتباطی(بار عاملی ۰/۷۱) در توسعه رفتار شهروندی سازمانی مؤثر بودند. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم مدل عوامل فردی حاکی از مناسب بودن مدل اندازه‌گیری متغیرهای مربوطه بود.

نتیجه گیری

جهت توسعه رفتار شهروندی سازمانی، مدیران سازمان انتقال خون ایران به عوامل شناسایی شده در تحقیق توجه داشته و با برگزاری دوره‌های آموزشی با محوریت شناخت جایگاه و اهمیت این رفتارها، در پیشبرد اهداف سازمان اقدام کنند.

کلمات کلیدی: **شهروندی، رفتار، توسعه، انتقال خون، سازمان‌ها**

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۱۱
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۲۰

۱- دانشجوی دکترای مدیریت دولتی ـ دانشکده مدیریت واحد تهران جنوب ـ دانشگاه آزاد اسلامی ـ تهران ـ ایران
۲- نویسنده مسئول: دکترای مدیریت دولتی ـ استادیار دانشکده مدیریت واحد تهران جنوب ـ دانشگاه آزاد اسلامی ـ تهران ـ ایران ـ کد پستی: ۳۴۳۵۳-۷۱۱۱۷
۳- دکترای مدیریت آموزشی ـ استادیار دانشکده علوم تربیتی و مشاوره ـ واحد رودهن ـ دانشگاه آزاد اسلامی ـ رودهن ـ ایران
۴- دکترای مدیریت دولتی ـ استادیار دانشکده مدیریت ـ واحد تهران جنوب ـ دانشگاه آزاد اسلامی ـ تهران ـ ایران

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-12]

مقدمه

در دنیای پر چالش و متغیر امروزی، همه سازمان ها در تلاش هستند تا برای رسیدن به اهداف خود از نیروی انسانی که فراتر از وظایف شغلی عمل می‌کنند بهره ببرند(۱). اهداف تعریف شده برای یک سازمان زمانی محقق می‌شود که کارکنان مایل به انجام کارهایی بیش از وظایف رسمی خود باشند و عملکردی فراتر از انتظارات سازمانی ارائه دهند. در این حالت کارمندان تعهد بسیار بزرگی به سازمان خواهند داشت و بدون انتظار پاداش و به صورت مشتاقانه فعالیت خواهند نمود. این همان چیزی است که به عنوان "رفتار شهروندی سازمانی" شناخته می‌شود و تأثیر مستقیمی بر سطح موفقیت سازمان دارد (۳، ۲). رفتار شهروندی سازمانی از جمله موضوع‌های اساسی در حوزه رفتار سازمانی است که سعی می‌کند با ارائه راه کارهایی در جهت افزایش ویژگی‌هایی چون تعهد سازمانی، بهبود عملکرد سازمانی، وفاداری سازمانی، رضایت شغلی، رضایت مشتریان، وفاداری مشتریان و غیره گام‌های مؤثری بردارد(۴). این رفتارها به دلیل ایجاد احساس رضایت در کارکنان از این که بتوانند بدون توجه به منافع شخصی و دریافت پاداش و با همکاری داوطلبانه و بدون شکایت، کار بیشتری برای سازمان انجام دهند مورد توجه قرار می‌گیرد(۶، ۵). به طور کلی این سازه، رفتارهای فرانقشی کارآمد و اجتماع محوری را در بردارد که فراتر از آن چه که سازمان از کارکنان توقع دارد، می‌باشد، اختیاری است و مستقیماً توسط سازمان مورد تشویق قرار نمی‌گیرد و برای بهبود و ارتقای موفقیت و عملکرد سازمان مهم و ضروری می‌باشد(۷). با شناخت عوامل زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی، سازمان می‌تواند در جهت تقویت آن‌ها اقداماتی به عمل آورد تا امکان بهره‌برداری بیشتر از پیامدهای مثبت آن فراهم گردد(۸).

سازمان انتقال خون ایران به عنوان یک سازمان منحصر به فرد در زمینه تأمین خون و فرآورده‌های خونی مورد نیاز نیازمندان و بیماران که توسط بیش از دو میلیون و پانصد هزار اهداکننده که از یک بار تا چهار بار در سال به مراکز سازمان در سراسر کشور مراجعه می‌کنند اهدا می‌شود، داشتن بودجه کم دولتی و هم‌چنین احتیاج فزاینده به نیروهای داوطلب و فداکار، برای پیشبرد اهداف عالی انسان دوستانه خود به کارکنانی نیاز دارد که به انجام رفتارهای فرانقش و بالاتر از وظایف رسمی اقدام ورزند. از این رو، شناخت و بررسی عوامل فردی مؤثر بر توسعه چنین رفتارهایی مهم و ضروری به نظر می‌رسد و انجام چنین پژوهشی با توجه به این که تاکنون چنین تحقیقی در سازمان انتقال خون ایران انجام نشده است، بیش از پیش اهمیت و ضرورت دارد.

مواد و روش‌ها

روش پژوهش، آمیخته(کیفی - کمی) بوده که به صورت پیمایشی اجرا شده است و از لحاظ هدف جزء تحقیقات کاربردی می‌باشد.

بخش کیفی:

در این تحقیق به منظور جمع آوری داده‌های کیفی برای شناسایی متغیرهای فردی مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی، از مصاحبه‌های عمیق با متخصصین و خبرگان که سابقه مطالعه و پژوهش در زمینه رفتار شهروندی سازمانی داشتند استفاده شد. در بخش مطالعه کتابخانه‌ای، سایت‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی اینترنتی، کتاب‌ها، رساله‌ها و مقالات فارسی و انگلیسی در مورد رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن بررسی گردید. در انجام مصاحبه‌ها با توجه به این که محقق دارای سابقه نسبتاً طولانی در ستاد مرکزی سازمان انتقال خون است، با نمونه‌گیری به روشی غیر احتمالی و هدفمند تا رسیدن به نقطه اشباع نظری با خبرگان مصاحبه صورت گرفت. با انجام مصاحبه‌ها در فاصله زمانی بهمن ۱۳۹۹ تا خرداد ۱۴۰۰، در مصاحبه با فرد سیزدهم نقطه اشباع به دست آمد. از فرآیند کدگذاری برای تحلیل داده‌های تحقیق حاصل از مصاحبه‌ها استفاده گردید. کدگذاری فرایندی است که طی آن مجموعه‌ی داده متنی و پراکنده به داده‌هایی با معنی و مفهوم تبدیل می‌گردد. این امر معمولاً با مشخص کردن مقوله‌های کدگذاری باز(Open) شروع و با کدگذاری محوری(Axial) ادامه و نهایتاً با کدگذاری گزینشی (Selective) پایان می‌یابد. اطلاعات به دست آمده از مصاحبه‌ها با استفاده از

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-12]

نـرم‌افـزار MAXQDA-2020 کـه در تحلیـل مصـاحبه بـا کدگذاری و ارائـه مـدل کـاربرد دارد، مـورد تحلیـل قـرار گرفت.

برای بررسی روایی تحقیق کیفی، محقق به بررسی دقیق مبانی نظری و پیشینه تحقیقات انجام شده در زمینـه رفتـار شهروندی سازمانی در سطوح مختلف نظری اقدام ورزید و سؤالات اصلی تحقیق بر این مبنا طراحی شد. برای اطمینان از گزارش‌های مربوط به موضوع و کیفیـت خـود مصـاحبه (دقت در مطرح نمودن سؤالات و کنترل مسـتمر اطلاعـات کسب شده به عنوان یک ابـزار اعتبـاردهی)، گـزارش‌هـای استخراج شده از مصاحبه‌ها توسط خود محقق تهیه شد تـا از اعتبار مرحله مصاحبه کاسته نشود. از پایـایی یـا قابلیـت اعتمـاد بـاز آزمـون(Test-Retest) بـرای محاسـبه پایـایی مصاحبه‌های انجام گرفته، استفاده شد. بدین ترتیـب کـه از بین مصاحبه‌های انجام گرفته، تعداد ۳ مصـاحبه انتخـاب و هر کدام از آن‌هـا دو بـار در یـک فاصـله زمـانی ۳۰ روزه توسط پژوهشگر کدگذاری شدند. تعـداد کـل کـدها در دو فاصله زمانی ۳۰ روزه برابر ۹۴، تعـداد کـل توافقـات بـین کدها برابر ۴۲ و تعداد کـل عـدم توافقـات برابـر ۱۰ بـود. پایایی باز آزمون مصاحبه‌های انجام گرفته در این تحقیق با استفاده از رابطه زیر به دست می‌آید. در صورتی که درصـد آزمـون بـاز پایـایی بیشـتر از ۶۰٪ باشـد، قابلیـت اعتمـاد کدگذاری‌ها مورد تائید است(۹).

$$\text{درصد پایایی باز آزمون} = \frac{\text{۲} \times \text{تعداد توافقات}}{\text{تعداد کل کدها}} \times ۱۰۰٪ \quad (۱)$$

بخش کمی:

پس از اکتشاف مؤلفه‌هـای اصـلی تاثیرگـذار فـردی بـر توسعه رفتـار شـهروندی سازمانی(شـامل رضـایت شـغلی، تعهد سازمانی، شخصیت، انگیزش، مهارت‌های ارتبـاطی و وجدان کاری) و طراحی مـدل اولیـه، جهـت الویـت‌بنـدی اهمیت هر یک از عوامل کشف شده حاصل از مصاحبه‌هـا، پرسشنامه‌ای تهیه و با چند مرحله نظرخـواهی از خبرگـان، ایـن پرسشـنامه مـورد تأییـد ایشـان قـرار گرفـت. در ایـن پرسشنامه برای هر مؤلفه سه سؤال و در مجموع ۱۸ سـؤال تدوین شد. سـؤالات ۱ تـا ۳ مربـوط بـه رضـایت شـغلی، سؤالات ۴ تا ۶ مربوط به تعهد سـازمانی، سـؤالات ۷ تـا ۹ مربوط به شخصیت، سؤالات ۱۰ تا ۱۲ مربوط به انگیـزش، سؤالات ۱۳ تا ۱۵ مربوط به مهارت‌های ارتباطی و سؤالات ۱۶ تا ۱۸ مربوط به وجدان کاری بود. مقیاس پاسخ‌دهی بـه گویه‌های پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت(بسیار کم، کـم، متوسط، زیاد و بسیار زیاد) بود.

برای بررسی روایی پرسشنامه به عنوان ابزار اندازه‌گیری مرحله کمی، از روایی محتوایی و صوری استفاده شد. بدین منظور بعد از طراحی پرسشـنامه، از اسـاتید، متخصصـان و صاحب‌نظران مرتبط در زمینه ارتباط بین گویـه‌هـای طـرح شده در پرسشنامه و فرضیه‌های پژوهش نظرخواهی گردید و سؤالات بی‌ربط یا تکراری حذف و نهایتاً سؤالات مرتبط با فرضیه‌ها حفظ و پرسشنامه برای پـیش آزمـون و آزمـون نهایی آماده شد. هم‌چنـین در ایـن پـژوهش بـرای بررسـی روایـی پرسشـنامه از نسـبت روایـی محتـوایی(Content Validity Ratio-CVR) نیـز اسـتفاده شـد. مطـابق بـا نظـر "لاوشـه" بـرای تعـداد ۱۱ کارشـناس کـه پرسشـنامه در اختیارشان قرار گرفت، حداقل مقدار CVR قابل قبول ۰/۵۹ مـی‌باشـد(۱۰). بررسـی شـاخص روایـی محتـوایی CVI (Content Validity Index) نیز برای پرسشـنامه تهیـه شـده انجام شد. مطابق با نظر "والتز و باسل" حداقل مقدار قابـل قبول برای شاخص CVI برابر با ۰/۷۹ است و اگر شاخص CVI گویه‌ای کمتر از ۰/۷۹ باشد آن گویه بایستی بازبینی و اصلاح شود(۱۱).

به منظور بررسـی پایـایی پرسشـنامه از ضـریب آلفـای کرونباخ استفاده گردیـد. ضـریب آلفـا بیشـتر از ۰/۹ دارای پایایی عالی و ضریب آلفا کمتر از ۰/۵ غیر قابل قبول است. غالباً ضریب آلفای بالای ۰/۷ مطلوب تلقـی مـی‌شـود و در صورت پایین بودن مقدار آلفا بایسـتی پرسـش‌هـای دارای ناهمگونی زیاد را حذف کرده تا به مقدار مطلـوب نزدیـک شود(۱۲).

بر اساس دستورالعمل کلاین برای تعیـین حجـم نمونـه جهت مدل معادلات ساختاری، حجـم نمونـه تحقیـق ۲۱۰ نفر در نظر گرفته شد(۱۳). نمونـه‌گیـری در سـتاد مرکـزی

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-12]

سازمان انتقال خون ایران به صورت تصادفی ساده بود. به دلیل شیوع ویروس کووید ۱۹، توضیحات مختصر در مورد رفتار شهروندی سازمانی در ابتدای پرسشنامه ذکر گردید تا به ارائه توضیحات حضوری نیاز کمتری باشد. پرسشنامه‌ها پس از تکمیل توسط همکاران، از آن‌ها اخذ و اطلاعات مربوط به پرسشنامه‌های صحیح وارد نرم‌افزار EXCEL گردید. چون پیش زمینه استفاده از روش‌های معادلات ساختاری، طبیعی بودن توزیع است بنابراین از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف(با استفاده از نرم‌افزار SPSS ۲۲) برای بررسی طبیعی بودن داده‌ها استفاده شد(۱۴).

به منظور آزمون مدل عوامل مؤثر در توسعه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان انتقال خون ایران و هم‌چنین اولویت‌بندی ابعاد و عوامل مؤثر توسعه رفتار شهروندی سازمانی از تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول و مرتبه دوم(با استفاده از نرم‌افزارLISREL) بهره گرفته شد. به طور کلی تحلیل عاملی تاییدی جهت پی بردن به متغیرهای زیر بنایی یک پدیده یا اطمینان از گویه‌های سنجش عوامل استفاده می‌شود. تحلیل عاملی تأییدی اساساً یک روش آزمون فرضیه است و زمانی استفاده می‌شود که محقق ارتباطات شاخص‌ها(عوامل) با سؤالات(گویه‌ها) را فرضیه‌سازی کرده و می‌خواهد داده‌ها را برای ساختار از قبل تعیین شده بسنجد. تحلیل عاملی تأییدی خود دو دسته اصلی دارد: تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول و تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم. تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول، رابطه عامل یا عامل‌ها(متغیرهای پنهان) با گویه‌ها(متغیرهای مشاهده‌پذیر) مورد سنجش قرار می‌گیرد. در این روش هیچ‌گونه رابطه‌ای بین متغیرهای پنهان مورد بررسی قرار نمی‌گیرد. این نوع مدل اندازه‌گیری صرفاً برای اطمینان از آن است که متغیرهای پنهان درست اندازه‌گیری شده‌اند. در این تحقیق رابطه بین سؤالات سه‌گانه برای هر عامل به عنوان متغیرهای مشاهده‌پذیر با شش عامل اکتشافی در مصاحبه‌های کیفی به عنوان متغیرهای پنهان، مورد سنجش قرار گرفت. تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم برای مواقعی که یک سازه بزرگ خود از چند متغیر پنهان تشکیل شده باشد، استفاده می‌شود. در این روش علاوه بر بررسی رابطه متغیرهای مشاهده‌پذیر با متغیرهای پنهان، رابطه متغیرهای پنهان با سازه اصلی خود نیز بررسی می‌گردد(۱۵). در حالت تخمین استاندارد تحلیل عاملی تاییدی، بارهای عاملی نشان داده می‌شود، هر چه بار عاملی بزرگتر و به عدد یک نزدیکتر باشد، یعنی متغیر مشاهده شده(سؤال) بهتر می‌تواند متغیر مکنون یا پنهان را تبیین نماید. اگر بار عاملی کمتر از ۰/۳ باشد، رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می‌شود. بار عاملی بین ۰/۳ تا ۰/۶ قابل قبول و اگر بیشتر از ۰/۶ باشد خیلی مطلوب است. جهت بررسی معنادار بودن رابطه بین متغیرها از آماره آزمون t یا همان t-value استفاده می‌شود. در صورتی که ارزش t برای همه سؤالات بیشتر از مقدار ۱/۹۶ به دست بیاید، رابطه بین سوالات و متغیر مورد نظر معنی دار بوده و بنابراین سؤالات تبیین کننده مناسبی برای متغیر مورد بررسی هستند(۱۶).

یافته‌ها

بخش کیفی:

در این بخش تعداد مصاحبه‌شوندگان ۱۳ نفر بود که ۱۰ نفر آقا(۷۷٪) و ۳ نفر خانم(۲۳٪) بودند. سطح تحصیلات همگی دکترا و بیشترین تعداد مصاحبه شوندگان دارای سابقه بالای ۲۰ سال بودند. همه مصاحبه شوندگان علاوه بر تحصیلات تخصصی خود، با مفهوم رفتار شهروندی سازمانی کاملاً آشنایی و سابقه مطالعه و تحقیق در این زمینه را داشتند. یافته حاصل از محاسبه پایایی مصاحبه‌های انجام شده که با استفاده از رابطه ۱ به دست آمد، نشان‌دهنده این است که درصد آزمون باز پایایی برابر ۸۹٪ و بیشتر از ۶۰٪ است، بنابراین قابلیت اعتماد کدگذاری ها مورد تائید می‌باشد. طبق نظرخبرگان، شش عامل با مجموع ۲۲ زیر عامل به عنوان عوامل مؤثر فردی در توسعه رفتار شهروند سازمانی در ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران مؤثر می‌باشند (جدول ۱).

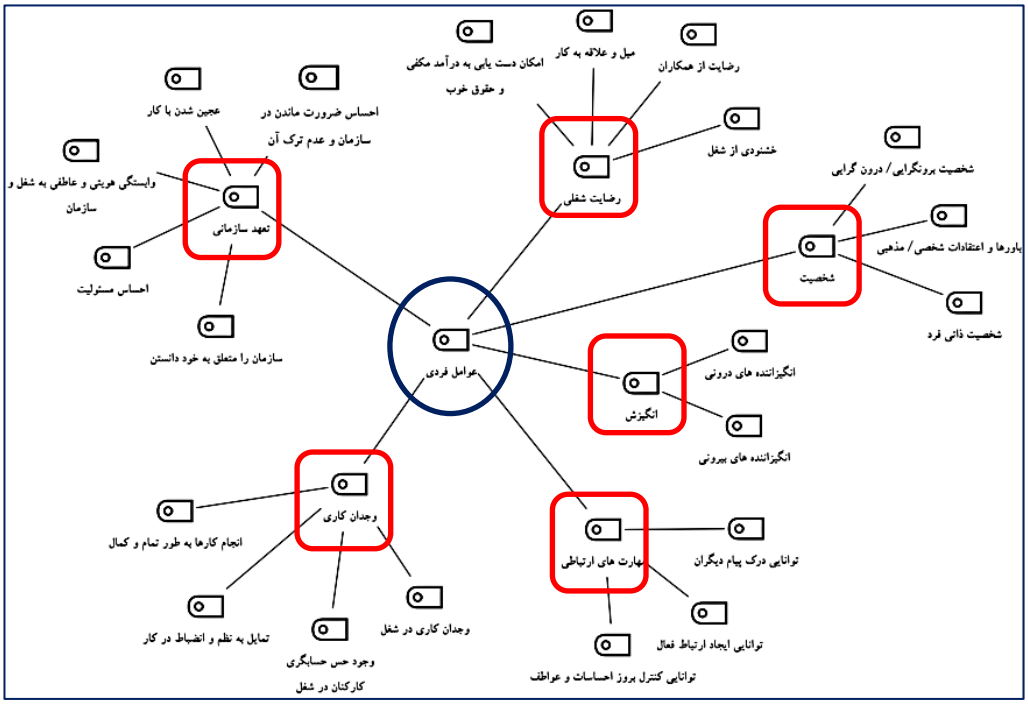
اطلاعاتی که در جدول ۱ نشان داده شده است شامل کدگذاری‌های سه‌گانه باز(مؤلفه یا زیر عامل)، محوری (عامل) و گزینشی(انتخابی)، به همراه کد مصاحبه‌شوندگان (نفر اول- P1 تا نفر سیزدهم- P13) و نمونه‌هایی از گزاره‌های مفهومی یا جملاتی که توسط مصاحبه‌شوندگان

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-12]

جدول ۱: کدگذاری گزینشی، محوری و باز عوامل فردی مؤثر در توسعه رفتار شهروند سازمانی

کد گذاری گزینشی	کد گذاری محوری	کد گذاری باز (مؤلفه – کد)	کد مصاحبه شوندگان	نمونه‌ای از گزاره‌های مفهومی (P : کد مصاحبه شونده)
عوامل فردی	رضایت شغلی	خشنودی از شغل (۱۲) مجذوب کار بودن (۵) میل و علاقه به کار (۷) رضایت از همکاران (۱) امکان دست‌یابی به درآمد مکفی و حقوق خوب (۱۵)	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P11	خوشحالی از استخدام در سازمان انتقال خون که سازمان کمک‌کننده به بیماران و نیازمندان است سبب می‌شود که هم به اهداکنندگان بیشتر خدمت نمایم و فرآیند اهدای خون را برای آن‌ها به تجربه‌ای دلپذیر و تکرار شونده تبدیل نمایم و هم به همکاران خود بیشتر کمک کنم (P1)
	تعهد سازمانی	وابستگی هویتی و عاطفی به شغل و سازمان (۳) سازمان را متعلق به خود دانستن (۱۴) عجین شدن با کار (۴) احساس مسئولیت (۱۷) احساس ضرورت ماندن در سازمان و عدم ترک آن (۶)	P1, P3, P4, P5, P6, P7, P9, P10	برای توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی و انجام کارهای بیش از وظیفه سازمانی باید کارمند خود را جزء سازمان بداند و اهداف سازمان را اهداف خود تلقی نماید یعنی یکی شدن سازمان و فرد یا وابستگی هویتی و عاطفی به سازمان (P6)
	شخصیت	شخصیت برونگرایی/ درون‌گرایی (۹) باورها و اعتقادات شخصی/ مذهبی (۲) شخصیت ذاتی فرد (۲۲)	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P13	نه به دنبال پاداش هستم و نه به دنبال ارتقاء شغلی، انجام کارهای کمک‌کننده، داشتن ادب و نزاکت و فعالیت‌های ایثارگرانه جزء شخصیت ذاتی و درونی من است(P2)
	انگیزش	انگیزاننده‌های درونی (۱۸) انگیزاننده‌های بیرونی (۱۶)	P3 P5,P6, P7, P8, P10	باید عوامل انگیزه‌دهنده برای بروز این رفتارها در داخل سازمان به وجود آید یعنی کارکنان متوجه شوند که مدیران کارهای بیش از وظیفه انجام شده توسط آن‌ها را می‌بینند و در نظر می‌گیرند، در آن صورت بروز و ظهور این رفتارها توسعه می یابد(P7)
	مهارت‌های ارتباطی	توانایی درک پیام دیگران (۲۱) توانایی ایجاد ارتباط فعال (۱۰) توانایی کنترل بروز احساسات و عواطف (۸)	P5,P6, P8, P12	همکارانی که با هم دوست هستند، عواطف و احساسات یکدیگر را می‌فهمند و ارتباط فراسازمانی و بیرون از سازمان دارند به همدیگر کمک می‌کنند و رفتارها فرا وظیفه‌ای و فرا نقش برای همدگیر انجام می‌دهند و به طور کلی پشت سر هم می‌باشند(P6)
	وجدان کاری	وجدان کاری در شغل (۱۹) وجود حس حسابگری کارکنان در شغل (۱۳) تمایل به نظم و انضباط در کار (۲۰) انجام کارها به طور تمام و کمال (۱۱)	P4, P5, P7, P8, P9, P10	افراد با وجدان، خود را در برابر سازمان محل خدمت خود و نیز کشور و ملت خود مسئول و پاسخگو می‌دانند و فکر می‌کنند شهروند این سازمان و کشور هستند بنابراین رفتارهایی مانند آن چه که شما شهروندی سازمانی می‌گویید انجام می‌دهند(P8)

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-12]



شکل ۱: مدل تحقیق مبتنی بر داده‌های کیفی حاصل از انجام مصاحبه‌ها(MAXQDA-2020)

بیان شده است می‌باشد. با انجام مصاحبه‌ها ۲۲ عامل یا گزاره به عنوان عوامل مؤثر شناخته شدند که برای هر کدام، یک کد داده شد(کدهای ۱ تا ۲۲). گزاره‌های ۲۲ گانه به دست آمده با توجه به نزدیکی و قرابت موضوع در ۶ محور اصلی(شامل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، شخصیت، انگیزش، مهارت‌های ارتباطی و وجدان کاری) جای گرفتند که در مجموع به صورت عوامل مؤثر فردی انتخاب یا گزینش گردیدند.

مطابق با یافته‌های حاصل از مصاحبه‌ها، پنج مؤلفه شامل خشنودی از شغل، مجذوب کار بودن، میل و علاقه به کار، رضایت از همکاران و امکان دست‌یابی به درآمد مکفی و حقوق خوب جزو عامل رضایت شغلی، پنج مؤلفه شامل وابستگی هویتی و عاطفی به شغل و سازمان، سازمان را متعلق به خود دانستن، عجین شدن با کار، احساس مسئولیت و احساس ضرورت ماندن در سازمان و عدم ترک آن جزو عامل تعهد سازمانی، سه مؤلفه شامل شخصیت برونگرایی/ درون گرایی، باورها و اعتقادات شخصی/ مذهبی و شخصیت ذاتی فرد جزو عامل شخصیت، دو مؤلفه شامل انگیزاننده‌های درونی و انگیزاننده‌های بیرونی جزو عامل انگیزش، سه مؤلفه شامل توانایی درک پیام دیگران، توانایی ایجاد ارتباط فعال و توانایی کنترل بروز احساسات و عواطف جزو عامل مهارت‌های ارتباطی بالا و چهار مؤلفه شامل وجدان کاری در شغل، وجود حس حسابگری کارکنان در شغل، تمایل به نظم و انضباط در کار و انجام کارها به طور تمام و کمال جزو عامل وجدان کاری به عنوان عوامل فردی مؤثر شناسایی شدند. گزارهای ۲۲ گانه حاصل از مصاحبه‌های انجام شده، وارد نرم‌افزار MAXQDA- ۲۰۲۰ گردید(شکل ۱).

در مدل ارائه شده مقوله اصلی که تحقیق بر محور شناسایی آن انجام شده است در مرکز قرارگرفته و به عنوان "عوامل فردی" با علامت دایره مشخص می‌باشد. شش زیر مقوله که عوامل مؤثر در توسعه رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند حول مقوله اصلی قرار گرفته و با علامت مربع نشان داده شده است.

مؤلفه‌ها یا گزاره‌های ۲۲ گانه حاصل از مصاحبه‌ها نیز با توجه به ارتباط به هر کدام از زیر مقوله‌های شش‌گانه در اطراف آن‌ها قرار گرفته‌اند.

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-12]

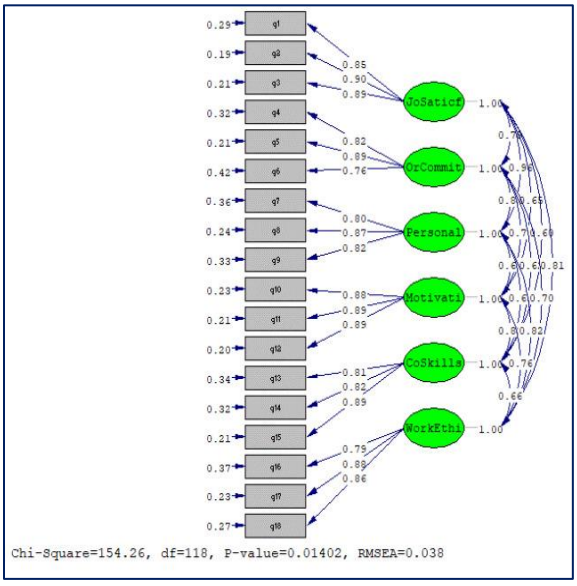
جدول۲: اطلاعات جمعیت شناختی جامعه آماری شرکت‌کننده در بخش کمی تحقیق

اطلاعات فردی(جمعیت شناختی) پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه		
جنس	آقا	۱۰۸ نفر (٪۵۱/۴)
	خانم	۱۰۲ نفر (٪۴۸/۶)
سن	۲۰ تا ۲۵ سال	۳۹ نفر (٪۱۸/۶)
	۲۶ تا ۳۰ سال	۴۳ نفر (٪۲۰/۵)
	۳۱ تا ۳۵ سال	۳۶ نفر (٪۱۷/۱)
	۳۶ تا ۴۰ سال	۴۷ نفر (٪۲۲/۴)
	۴۱ سال به بالا	۴۵ نفر (٪۲۱/۴)
تحصیلات	دیپلم	۴۱ نفر (٪۱۹/۵)
	فوق دیپلم	۴۲ نفر (٪۲۰)،
	لیسانس	۴۴ نفر (٪۲۱)
	فوق لیسانس	۴۴ نفر (٪۲۱)
	دکترا	۳۹ نفر (٪۱۸/۶)
سابقه	کمتر از ۵ سال	۴۷ نفر (٪۲۲/۴)
	۵ تا ۱۰ سال	۴۲ نفر (٪۲۰)
	۱۱ تا ۱۵ سال	۳۵ نفر (٪۱۶/۷)
	۱۶ تا ۲۰ سال	۴۷ نفر (٪۲۰)
	بیش از ۲۱ سال	۴۴ نفر (٪۲۱)
ارتباط تحصیلی	مرتبط با انتقال خون	۸۱ نفر (٪۳۸/۵)،
	غیر مرتبط با انتقال خون	۱۲۲ نفر (٪۵۸/۱)
	عدم پاسخ‌دهی	۷ نفر (٪۳/۴)

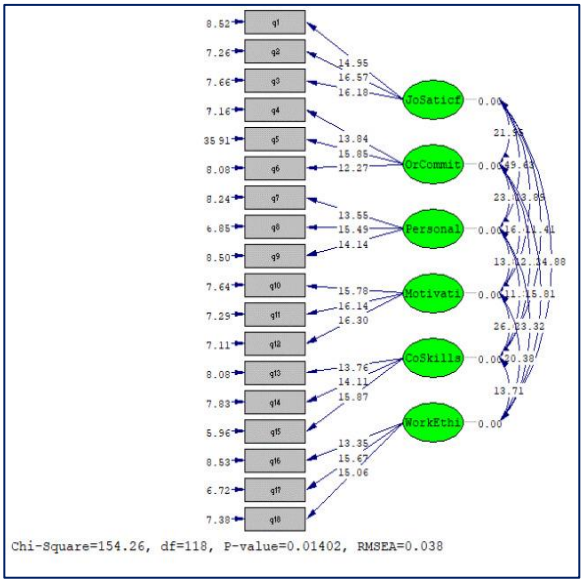
بخش کمی:

اطلاعات جمعیت شناختی جامعه آماری شرکت‌کننده در بخش کمی تحقیق به تعداد ۲۱۰ نفر که پرسشنامه را تکمیل و ارائه نمودند در جدول آورده شده است(جدول ۲). یافته‌های حاصل از بررسی روایی محتوایی و صوری پرسشنامه ارائه شده نشان‌دهنده مناسب بودن آن برای این تحقیق بود. نتیجه حاصل از بررسی روایی پرسشنامه از نظر نسبت روایی محتوایی(CVR) بیانگر این بود که این مقدار برای تمامی سؤالات پرسشنامه بیش از مقدار قابل قبول ۰/۵۹ است که قابل قبول می‌باشد. هم‌چنین یافته‌های حاصل از بررسی روایی پرسشنامه از نظر شاخص روایی محتوایی(CVI) نشان داد که این مقدار برای تمامی سؤالات پرسشنامه بیش از مقدار قابل قبول ۰/۷۹ است.

نتایج بررسی پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ نشان داد که ضریب پایایی پرسشنامه ۰/۸۸ می‌باشد که قابل قبول و از سازگاری و هماهنگی درونی مناسبی برخوردار است. با توجه به این که نتیجه آزمون کلموگروف- اسمیرنوف نشان داد توزیع داده‌ها طبیعی است، از آزمون مدل معادلات ساختاری استفاده شد.



نمودار ۱: ضرایب تخمین استاندارد تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول عوامل فردی



نمودار ۲: اعداد معناداری تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول عوامل فردی

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-12]

جدول ۳: شاخص‌های برازش تحلیل عاملی تائیدی مرتبه اول عوامل فردی

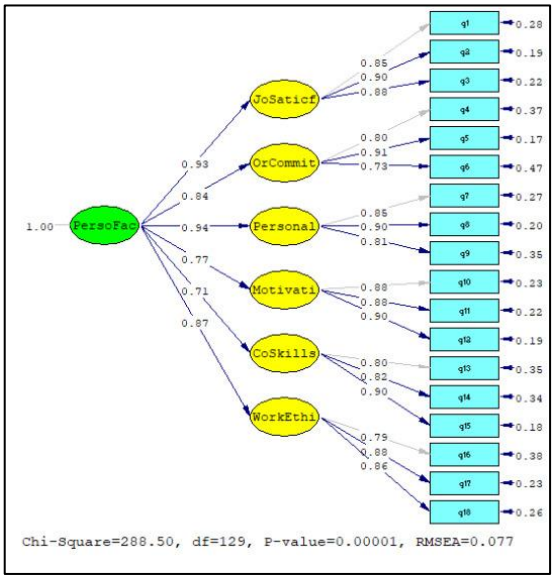
شاخص برازش	χ2 /df	RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)	NFI (Normed Fit Index)	NNFI (Non-Normed Fit Index)	GFI (Goodness of Fit index)	CFI Comparative Fit Index)
مقدار مطلوب	<۳	<۰/۰۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹
نتیجه	۱/۳۴	۰/۰۳۸	۰/۹۸	۰/۹۹	۰/۹۲	۰/۹۸

نتایج تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول مدل عوامل فردی در حالت تخمین استاندارد و در حالت معناداری در نمودار نشان داده شده است(نمودارهای ۱ و ۲).

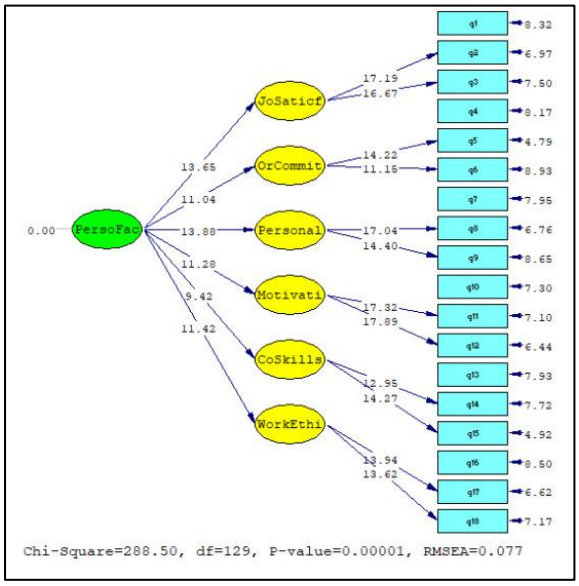
همان طور که در نمودار ۱ مشاهده می‌شود تمامی شاخص‌های متغیر عوامل فردی از بار عاملی مورد قبول(بیشتر از ۰/۶) و مطابق با نمودار ۲، از مقادیر قابل قبول t-value (بیشتر از ۱/۹۶) برخوردارند و برای سنجش متغیر عوامل فردی، شاخص‌های مناسبی محسوب می‌شوند.

شاخص‌های برازش تحلیل عاملی مرتبه اول در جدول نشان داده شده است(جدول ۳).

با توجه به این که خروجی لیزرل مقدار χ2 به درجه آزادی(df) برابر ۱/۳۴ می‌باشد که مقدار کم و مناسبی است، خروجی میزان RMSEA برابر ۰/۰۳۸ می‌باشد و شاخص‌های برازش تطبیقی CFI و GFI بیشتر از ۰/۹ هستند که همگی نشان‌دهنده این است که در سطح قابل قبولی قرار دارند، بدین معنی که مدل تحقیق عاملی مرتبه اول دارای برازش مطلوبی است و ساختار عاملی در نظر گرفته شده برای آن قابل قبول و از برازش مناسبی برخوردار می‌باشد. نتایج تحلیل عاملی تائیدی مرتبه دوم مدل عوامل فردی در حالت تخمین استاندارد و در حالت معناداری در نمودارها نشان داده شده است(نمودارهای ۳ و ۴). همان طور که در این نمودارها مشاهده می شود، کلیه بارهای عاملی مرتبه دوم بیشتر از ۰/۶ و اعداد معناداری بیشتر از ۱/۹۶ بوده، بنابراین پارامترهای مدل در حالت مطلوبی می‌باشد. شاخص‌های تناسب مدل، حاکی از مناسب بودن مدل اندازه‌گیری متغیرهای مربوطه هستند(جدول ۴).



نمودار ۳: ضرایب تخمین استاندارد تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم عوامل فردی



نمودار ۴: اعداد معناداری تحلیل عاملی تائیدی مرتبه دوم عوامل فردی

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-12]

جدول ۴: شاخص‌های برازش مدل تحقیق تحلیل عاملی مرتبه دوم

ردیف	شاخص	مفهوم شاخص	مقدار	مقدار مطلوب	وضعیت
۱	X^2	نیکویی برازش تحقیق	۲۸۸/۵۰	-	–
۲	RMR	ریشه میانگین مربعات باقی مانده	۰/۰۴۲	کمتر از ۰/۰۵	مطلوب
۳	NFI	شاخص برازش هنجار شده	۰/۹۷	بیشتر از ۰/۹	مطلوب
۴	NNFI	شاخص برازش هنجار نشده	۰/۹۸	بیشتر از ۰/۹	مطلوب
۵	CFI	شاخص برازش تطبیقی	۰/۹۸	مساوی یا بیشتر از ۰/۹	مطلوب
۶	IFI	شاخص برازش افزایشی	۰/۹۸	مساوی یا بیشتر از ۰/۹	مطلوب
۷	GFI	شاخص نیکویی برازش	۰/۸۷	مساوی یا بیشتر از ۰/۹	مطلوب
۸	PGFI	شاخص نیکویی برازش مقتصد	۰/۶۵	بزرگ تر از ۰/۵۰	مطلوب
۹	RMSEA	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	۰/۰۷۷	کمتر از ۰/۰۹	مطلوب
۱۰	df	درجه آزادی	۱۲۹	-	–
۱۱	CMIN/DF	کای دو به درجه آزادی	۲/۲۳	بین ۱ تا ۵	مطلوب

جدول ۵: رتبه‌بندی اثر عوامل فردی مؤثر در توسعه رفتار شهروند سازمانی

ردیف	عامل	بار عاملی استاندارد شده	انحراف استاندارد	t-value	p-value	رتبه
۱	شخصیت	۰/۹۴	۰/۱۷	۱۳/۸۸	۰/۰۰۰۱	۱
۲	مهارت‌های ارتباطی	۰/۷۱	۰/۱۹	۹/۴۲	۰/۰۰۰۱	۶
۳	انگیزش	۰/۷۷	۰/۲۲	۱۱/۲۸	۰/۰۰۰۱	۵
۴	رضایت شغلی	۰/۹۳	۰/۳۰	۱۳/۶۵	۰/۰۰۰۱	۲
۵	تعهد سازمانی	۰/۸۴	۰/۲۶	۱۱/۰۴	۰/۰۰۰۱	۴
۶	وجدان کاری	۰/۸۷	۰/۱۹	۱۱/۴۲	۰/۰۰۰۱	۳

نتایج مندرج در جدول ۴ گویای این مطلب است که شاخص‌های نسبت کای‌دو به درجه آزادی(CMIN/DF) برابر ۲/۲۳، شاخص برازش مطلق(RMR) کمتر از ۰/۰۵، شاخص‌های برازش تطبیقی CFI و IFI بیشتر از ۰/۹، شاخص نیکویی برازش مقتصد(PGFI) برابر ۰/۶۵ و شاخص ریشه میانگین مربعات خطای برآورد(RMSEA) برابر ۰/۰۷۷ می‌باشند که همگی در سطح قابل قبولی قرار دارند. بدین معنی که ساختار عاملی در نظر گرفته شده برای آن قابل قبول است و مدل تحقیق حاضر از برازش مناسبی برخوردار می‌باشد. الویت‌بندی عوامل فردی با استفاده از بار عاملی استاندارد شده که حاصل خروجی لیزرل بر اساس تحلیل عاملی مرتبه دوم می‌باشد در جدول آورده شده است(جدول ۵).

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد مهم‌ترین عامل فردی(بر اساس بارهای عاملی) شخصیت فردی با بار عاملی ۰/۹۴ است. بعد از آن به ترتیب رضایت شغلی با بار عاملی ۰/۹۳، وجدان کاری با بار عاملی۰/۸۷، تعهد سازمانی با بار عاملی ۰/۸۴، انگیزش با بار عاملی ۰/۷۷ و مهارت‌های ارتباطی با بار عاملی ۰/۷۱ قرار دارند.

بحث

هدف از این پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی در ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران بود. پس از مطالعه‌های کتابخانه‌ای و انجام مصاحبه‌های کیفی با خبرگان، شش عامل فردی مؤثر بر توسعه این رفتارها شناسایی شدند. در مرحله بعد با استفاده

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-12]

از پرسشنامه محقق ساخت و توزیع آن بین جامعه نمونه از کارکنان، این عوامل به ترتیب شخصیت، رضایت شغلی، وجدان‌کاری، تعهد سازمانی، انگیزش و مهارت‌های ارتباطی از رتبه اول تا ششم الویت‌بندی گردیدند.

نتایج تحقیق نشان داد شخصیت در بین عوامل فردی در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان انتقال خون ایران به عنوان مهم‌ترین عامل، مؤثر است. این نتیجه تحقیق با نتایج تحقیقات کاظم‌زاده بیطالی و همکاران، آپونو و همکاران، در مورد تاثیر شخصیت بر روی رفتار شهروندی سازمانی همسو است(۱۸، ۱۷). زمانی که کارکنان از شخصیتی ذاتی دارای ویژگی‌های تعامل با دیگران، کمک و یاری‌رسانی به همکاران و دارا بودن باورها و اعتقادات شخصی و مذهبی به این امور که شایسته کارکنان شاغل در سازمان‌های خدمت‌رسان همگانی مانند سازمان انتقال خون ایران است، برخوردار باشند، بهتر می‌توانند در محیط سازمانی با شغل و همکاران خود ارتباط برقرار کنند، احساس خوشایند بهتری نسبت به سازمان و کار خود دارند، از کار در سازمان و برای سازمان لذت می‌برند و در نتیجه نگرش مثبت‌تری نسبت به سازمان داشته و بیشتر به انجام رفتارهای فرا شغلی مبادرت خواهند ورزید.

نتایج تحقیق حاکی از این بود که رضایت شغلی در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان انتقال خون ایران مؤثر است. این نتیجه تحقیق با نتایج تحقیقات بصیرالدین و همکاران و سوباوا و همکاران در مورد تاثیر رضایت شغلی بر روی رفتار شهروندی سازمانی همسو است(۲۰، ۱۹). فردی که از کار و محیط کاری خود راضی و از کار کردن در آن محیط خشنود است و رضایت دارد، برای دست‌یابی به اهداف سازمان خود و پیشرفت روز افزون آن تلاش فزاینده‌ای دارد و در پی آن، انجام رفتارهای فرا شغلی و بیش از حد وظایف سازمانی از چنین فردی بیشتر مورد انتظار است.

یافته‌های تحقیق بیانگر این بود که وجدان کاری در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان انتقال خون ایران مؤثر است. این نتیجه تحقیق با نتایج تحقیق فهیم دوین و همکاران و عاقل‌زاده و همکاران در مورد تاثیر وجدان کاری بر روی رفتار شهروندی سازمانی همسو است(۲۲، ۲۱). وجدان کاری به قابل اعتماد بودن افراد برمی‌گردد و خصوصیات افرادی را تشریح می‌نماید که به موقع سرکار حاضر می‌شوند و آن چه را که لازمه کار خود می‌دانند، به بهترین وجه و با قابلیت‌های خود، نشان می‌دهند. بدون وجدان کاری بسیاری مسائل در سازمان حل نشده باقی می‌مانند. افراد با وجدان کاری بالا بیشتر متمایل به انجام کار درست و کامل و انجام اقدامات خیرخواهانه هستند، از این رو، احتمال بروز رفتارهای فرا شغلی در این افراد بیشتر است. نتایج پژوهش نشان داد تعهد سازمانی در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان انتقال خون ایران مؤثر است. این نتیجه تحقیق با نتایج تحقیقات اردلان و همکاران و صفری و همکاران در مورد تاثیر تعهد سازمانی بر روی رفتار شهروندی سازمانی همسو است(۲۴، ۲۳). فردی که از تعهد سازمانی بالایی برخودار است، به سازمان وفادار می‌ماند، هویت خود را با سازمان گره می‌زند، اهداف سازمانی را می‌پذیرد و برای برآورد آن حداکثر تلاش خود را به کار می‌بندد، بنابراین انتظار است از چنین فردی رفتار شهروندی بیشتری مشاهده گردد.

یافته‌های تحقیق نشان داد انگیزش در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان انتقال خون ایران مؤثر است. این نتیجه تحقیق با نتایج تحقیقات مرادی و همکاران و ارشاد و همکاران در مورد تأثیر انگیزش بر روی رفتار شهروندی سازمانی همسو است(۲۶، ۲۵). وقتی شخصی از انگیزه کمک به سازمان در دستیابی به اهداف خود برخوردار و انگیزه کمک و یاری رساندن به دیگران را داشته باشد و نهایتاً متمایل به پذیرش به عنوان یک شخص مؤثر باشد، بیشتر به انجام رفتارهای فرا شغلی نظیر کمک و یاری به همکاران، کار در ساعات غیر اداری و انجام کارهای غیر موظف می‌پردازد که مجموع این فعالیت‌ها گویای رفتار شهروند سازمانی است.

نتایج تحقیق نشان داد مهارت‌های ارتباطی در توسعه رفتار شهروند سازمانی در سازمان انتقال خون ایران مؤثر است. این نتیجه تحقیق با نتایج تحقیقات آهنگری و همکاران و نوفیا و همکاران در مورد تاثیر مهارت‌های ارتباطی بر روی رفتار شهروندی سازمانی همسو است(۲۸، ۲۷). مهارت‌های ارتباطی اشاره به برقراری ارتباط آسان با

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-12]

دیگران، انتقال و درک پیام صحیح در رابطه با دیگران، توانایی کنترل احساسات و عواطف و داشتن روابط مثبت و مطلوب با مدیران و سایر همکاران دارد. وقتی فردی از مهارت‌های ارتباطی بالایی برخوردار باشد، راحتتر با دیگر افراد ارتباط برقرار می‌کند، منظور و مفهوم پیام خود را بهتر انتقال می‌دهد و در ارتباط با دیگران بهتر می‌تواند احساسات و عواطف خود را کنترل کند و کمتر دچار مشکلات ارتباطی با سایر همکاران خود می‌گردد. بنابراین، از آن جایی که لازمه رفتار شهروند سازمانی برقراری ارتباطات مؤثر با سازمان، شغل و دیگر اعضای سازمان است، کسی که از مهارت‌های ارتباطی بالاتری برخوردار باشد، رفتارهای شهروند سازمانی را بهتر می‌تواند انجام دهد.

نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش، شناسایی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی در ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران بود و پس از مطالعه‌های کتابخانه‌ای و انجام مصاحبه‌های کیفی با خبرگان، شش عامل فردی مؤثر بر توسعه این رفتارها شناسایی شدند. در مرحله بعد با استفاده از پرسشنامه محقق ساخت و توزیع آن بین جامعه نمونه از کارکنان، این عوامل به ترتیب شخصیت فردی، رضایت شغلی، وجدان کاری، تعهد سازمانی، انگیزش و مهارت‌های ارتباطی از رتبه اول تا ششم الویت‌بندی گردیدند. با توجه به جایگاه شخصیت فردی به عنوان مهم‌ترین عامل شناسایی شده در این تحقیق، توصیه می‌شود مدیران و مسئولین سازمان انتقال خون ایران، همچنین سایر سازمان‌های خدمت رسان همگانی در جذب، استخدام و به کارگیری نیروی انسانی نهایت دقت را مبذول کرده تا افرادی را جذب و به کار بگیرند که بیشترین تطابق شخصیتی با این رفتارها را داشته باشند. با عنایت به جایگاه عامل، رضایت شغلی به عنوان دومین عامل، می‌بایست اهتمام لازم برای ایجاد شرایط مساعد و مطلوب و ایجاد فضای کاری سرشار از آرامش که باعث افزایش رضایت شغلی در کارکنان سازمان می‌گردد وجود داشته باشد. یافته های پژوهش حاکی از این است که وجدان کاری در رتبه سوم قرار دارد، بنابراین لازم است زمینه های لازم برای جذب افراد با وجدان کاری بالا، همچنین برگزاری کلاس‌های آموزشی و توجیهی برای تقویت وجدان کاری افراد در سازمان با تأکید بر آموزه های دینی فراهم شود. تعهد سازمانی در جایگاه چهارم عوامل مؤثر قرار دارد بنابراین ایجاد شرایط لازم و فراهم نمودن زمینه‌ها و کار بر روی عواملی که باعث افزایش تعهد سازمانی کارکنان سازمان انتقال خون می گردد توصیه می‌شود. انگیزش در مرتبه پنجم عوامل شناسایی شده بود بنابراین بهتر است مدیران و مسئولین سازمان با توجه به انواع انگیزاننده‌ها و پاداش های بیرونی مانند تشویق‌های مادی و پاداش‌های درونی همانند ترفیع و توسعه شغل که امکان بروز رفتارهای فرا شغلی را افزایش می‌دهند، زمینه توسعه این رفتارها را فراهم سازند. عامل مهارت‌های ارتباطی در رتبه ششم بود. از این رو، مسئولین و مدیران سازمان به طرق مختلف مانند برگزاری دوره‌های آموزشی بدو خدمت و ضمن خدمت برای بهبود این مهارت ها در کارکنان، هم‌چنین به‌کارگیری و استخدام افراد با مهارت های ارتباطی بالا که به دلیل ارتباط دائمی کارکنان با مراجعه‌کنندگان لازمه اولیه فعالیت در سازمان‌هایی نظیر سازمان انتقال خون ایران است، احتمال بروز رفتار شهروند سازمانی را افزایش دهند.

تشکر و قدردانی

نویسندگان از کلیه مدیران و کارکنان سازمان انتقال خون ایران به ویژه اساتید خبره همکاری کننده در انجام مصاحبه‌ها که در راه انجام این پژوهش نهایت همکاری، کمک و مساعدت را مبذول داشتند تشکر و قدردانی می‌نمایند. این مقاله مستخرج از رساله مقطع دکترای تخصصی رشته مدیریت دولتی با عنوان ارائه مدل توسعه رفتار شهروندی سازمانی(مطالعه موردی: ستاد مرکزی سازمان انتقال خون ایران) با کد ۱۴۱۴۸۰۰۴۹۲۷۰۲۱۴۱۳۹۹۱۶۲۳۵۲۲۳۵ است.

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-12]

References:

1- Wang Y, Shen T, Chen Y, Carmeli, A. CEO environmentally responsible leadership and firm environmental innovation: A socio-psychological perspective. Journal of Business Research 2021; 126: 327-40.
2- Bismala L. Factors effecting organizational citizenship behavior: A literature review. 1st International Conference on Economics, Management, Accounting and Business (ICEMAB) 2018;10. Available from: https://eudl.eu/doi/10.4108/eai.8-10-2018.2288740.
3- Peng J, Li D, Zhang Z, Tian Y, Miao D, Xiao W, *et al*. How can core self-evaluations influence job burnout? The key roles of organizational commitment and job satisfaction. J Health Psychol 2016; 21(1): 50-9.
4- Alwi M, Wiyono BB, Bafadal I, Imron A. The Relationship between Personality, Attitude, and Organizational Citizenship Behavior of Senior High School Teachers in Indonesia. International Journal of Instruction 2021; 14(2): 345-68.
5- Lam CF, Liang J, Ashford SJ, Lee C. Job insecurity and organizational citizenship behavior: exploring curvilinear and moderated relationships. J Appl Psychol 2015; 100(2): 499-510
6- Pradana M, Fakhri M, Gilang A, Khairin P. Determinants of Organizational Citizenship Behavior: The Case of an Indonesian Insurance Company. Jurnal Bisnis dan Manajemen 2018; 19(2): 88-100.
7- Akkaya B. The Relationship between Primary School Teachers' Organizational Citizenship Behaviors and Counter-productive Work Behaviors. Eurasian Journal of Educational Research 2019; 19(84): 1-27.
8- Gupta V, Agarwal UA, Khatri N. The relationships between perceived organizational support, affective commitment, psychological contract breach, organizational citizenship behaviour and work engagement. J Adv Nurs 2016; 72(11): 2806-17.
9- Soleimani Keshyeh S, Hemmati Nejad MA, Razavi MH, Kazem Nejad A. Identification & Modeling of the Organization Factors Affecting in the Development of Organizational Citizenship Behavior in Iran Sports Organizations. Sport Management Studies 2017; 9(44): 119-38. [Article in Farsi]
10- Zamanzadeh V, Ghahramanian A, Rassouli M, Abbaszadeh A, Alavi-Majd H, Nikanfar AR. Design and Implementation Content Validity Study: Development of an instrument for measuring Patient-Centered Communication. J Caring Sci 2015; 4(2): 165-78.
11- Ghiyasvandian S, Shahsavari H, Ghorbani A, Zakerimoghadam M, Matourypour P, Ghane G. Nurses' adaptation instrument in the oncology wards: Development and psychometric testing. J Educ Health Promot 2020; 9: 339.
12- Arabzoozani M, Hassani pour S, Bayegi V. Understanding Cronbach's alpha: a necessity for implementation of original research studies. Iranian Journal of Medical Education 2014; 14(9): 831-2. [Article in Farsi]
13- Kyriazos TA. Applied Psychometrics: Sample Size and Sample Power Considerations in Factor Analysis (EFA, CFA) and SEM in General. Psychology 2018: 9: 2207-30.
14- Dimitrova DS, Kaishev VK, Tan S. Computing the Kolmogorov-Smirnov Distribution When the Underlying CDF is Purely Discrete, Mixed, or Continuous, Journal of Statistical Software 2020; 95(10): 2-45.
15- Memon MA, Ting H, Cheah JH, Thurasamy R, Chuah F, Cham TH. Sample Size For Survey Research: Review And Recommendations. Journal Of Applied Structural Equation Modeling 2020; 4(2): i-xx.
16- Hox JJ, Bechger TM. An Introduction to Structural Equation Modeling. Family Science Review 1999; 11: 354-73.
17- Kazemzadeh BM, Hasani M, Mohajeran B. Antecedents and Consequences of Organizational Citizenship Behavior (Case Study of Urmia University's Staffs). Journal of Career & Organization Counseling 2019;11(39): 53-88. [Article in Farsi]
18- Aponno EH, Brasit N, Taba MI, Amar MY. Factors that Influence organizational citizenship behavior and employees performance with local culture moderation" PELA GANDONG". Scientific Research Journal 2017; 5(6): 10-26.
19- Basirudin NB, Basiruddin R, Mokhber M, Rasid SZA, Zamil NAM. Organizational citizenship behaviour in public sector: Does job satisfaction play a role. International Journal of Economics and Financial Issues 2016; 6(8S): 376-81.
20- Subawa NS, Yuliani C, Setini M. The Role of Job Satisfaction as Intervening on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Covid 19 Pandemic. Solid State Technology 2020; 63(6): 10125-35.
21- Fahim Devin H, Eghbaei B, Asadollahi E. Exploring The Relationship Between Work Conscience And Organizational Citizenship Behavior (OC). J Sport Bioscience Researches 2013; 3(9): 63-8. [Article in Farsi]
22- Aghelazad F, Najafzadeh MR, Janani H, Barghi Moghaddam J. Investigating the Effect of Organizational Citizenship Behavior and Organizational Productivity on Knowledge Management of Employees of Sports and Youth Departments of East AZERBAIJAN Province. Turkish Journal of Computer and Mathematics 2021; 12(1): 645-59.
23- Ardalan MR, Taajobi M, Majooni H. The role of ethical leadership in organizational citizenship behavior by mediating organizational justice and organizational commitment. Management Education In Organization 2020; 8(2): 11-46. [Article in Farsi]
24- Safari S, Omidi A. Structural modeling the relationship between psychological capital and organizational citizenship behavior General Office of Sport and Youth. Sports Management Studies and Motor Behavior 2016; 12(24): 173- 84. [Article in Farsi]
25- Moradi M, Babaei M, Salehi Sadati SS. Modeling the Effect of Work Motivation on Employees' Organizational Citizenship Behaviors in Sport and Youth Offices of Chaharmahal-va-Bakhtiari Province.

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-12]

Sport Management (HARAKAT) 2015; 7(3): 367-83. [Article in Farsi]
26- Arshad M, etc, Impact of Prosocial Motivation on Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment: The Mediating Role of Managerial Support. European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education 2021; 11(2): 436-49.
27- Ahangari N, Hajinejad S, Khanmohamadi N. The role of communication skills urban managers of organizational citizenship behavior staff (Case study of Karaj municipality). Urban Management Studies 2017; 9(30): 21-34. [Article in Farsi]
28- Nofia D, Yasri Y, Abror A. The Effects of Interpersonal Communication and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior (At Agam District Government). Advances in Economics, Business and Management Research 2019; 97: 581-7.

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-12]

Sci J Iran Blood Transfus Organ 2022;19 (1): 30-43

Original Article

Identify and present a model of individual factors affecting the development of organizational citizenship behavior (Case Study: Central Headquarters of the Blood Transfusion Organization of Iran)

Safarifard A.[1], Amiri H.[1], Parsa Moein K.[2], Alishiri B.[1]

[1]Faculty of Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran
[2]Faculty of Educational Sciences and Counseling, Roodehen Branch, Islamic Azad University, Roodehen, Iran

Abstract

Background and Objectives

Rapid change, serious competition, and the need to increase productivity have made organizations need employees to go beyond their job responsibilities, which is called "Organizational Citizenship Behavior (OCB)". One of the effective factors in the development of these behaviors is individual factors. The present study was conducted to identify these factors in the headquarters of Iranian Blood Transfusion Organization.

Materials and Methods

This research has an applied approach that was conducted in two parts: qualitative and quantitative. In the qualitative section, 13 experts and specialists were selected by a completely purposeful method and thus the statistical population of the study was formed. MAXQDA-2020 software was used to analyze the data. In the quantitative part of the statistical population of the study, the staff of the central headquarters of IBTO consisted of 210 people who were sampled by simple random sampling method.

Results

Regarding individual factors, the results showed that the personality (factor loading 0.94), job satisfaction (0.93), work conscience (0.87), organizational commitment (0.84), motivation (0.77), and communication skills (0.71) were effective in developing organizational citizenship behavior. The results of the first and second order confirmatory factor analysis of the individual factors model indicate the appropriateness of the measurement model of the relevant variables.

Conclusions

It is suggested that in order to develop OCB, managers of IBTO should pay attention to the factors identified in the research and hold training courses focusing on recognizing the status and importance of these behaviors to achieve the goals of the organization.

Key words: Citizenship, Behavior, Development, Blood Transfusion, Organizations

Received: 1 Jan 2022
Accepted: 9 Feb 2022

Correspondence: Amiri H., PhD of Governmental management. Assistant Professor of Faculty of Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University.
P.O.Box: 71117-34353, Tehran, Iran. Tel: (+9821) 33797776; Fax: (+9821) 33797776
E-mail: *hassanamiri1349@yahoo.com*

[Downloaded from bloodjournal.ir on 2026-11-12]