

نقش رفتار شهروندی سازمانی در استقرار مدیریت کیفیت جامع در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران (مطالعه موردی شهرستان ساری)

تقی باهو طرودی (Ph.D student)^۱، حسن نقی زاده میار کلائی (Ph.D student)^۲

چکیده

سابقه و هدف: هدف از پژوهش حاضر، بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی در استقرار مدیریت کیفیت جامع در بیمارستان‌های علوم پزشکی شهرستان ساری بود.

مواد و روش‌ها: این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری آن را کلیه کارکنان بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران (شهرستان ساری) به تعداد ۱۱۸۰ نفر تشکیل می‌دهند که براساس جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) تعداد ۲۹۱ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی- طبقه‌ای براساس جنسیت به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) در ۵ مولفه (وظیفه شناسی، جوانمردی، فضیلت شهروندی، احترام و نزاکت، نوع‌دوستی)، با ۲۴ سوال و پرسش‌نامه مدیریت کیفیت جامع (TQM) با ۸ سوال استفاده شده است. رویای صوری و محتوایی ابزارها به تایید متخصصان امر رسید و پایایی آنها با استفاده از آزمون ضریب آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۵ و پرسش‌نامه مدیریت کیفیت جامع ۰/۸۹ بدست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون رگرسیون تک متغیره و چندمتغیره استفاده شده است.

یافته‌ها: نتایج تحلیل رگرسیون تک متغیره نشان داد که، رفتار شهروندی سازمانی در استقرار مدیریت کیفیت جامع نقش مثبت و معناداری دارد و حدود ۳۶ درصد از واریانس نمره مدیریت کیفیت جامع توسط رفتار شهروندی سازمانی تبیین شده است. همچنین نتایج آزمون رگرسیون چند متغیره نیز نشان داد که، ابعاد وظیفه- شناسی، جوانمردی و نوع دوستی در استقرار مدیریت کیفیت جامع نقش مثبت و معناداری دارند و بعد جوانمردی با ضریب $\beta = 0/301$ بیشترین نقش را در استقرار مدیریت کیفیت جامع دارد.

استنتاج: رفتار شهروندی سازمانی در استقرار مدیریت کیفیت جامع در بیمارستان‌های علوم پزشکی شهرستان ساری نقش مثبت و معناداری دارد و بعد جوانمردی بیشترین نقش را دارد. لذا پیشنهاد می‌شود که مدیران و مسئولان علوم پزشکی به این بعد توجه بیشتری نمایند.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت کیفیت جامع، بیمارستان‌های علوم پزشکی

* **مؤلف مسئول:** تقی باهو طرودی - آدرس و تلفن: مازندران - ساری - بزرگراه ولیمصر (عج) - دانشگاه علوم پزشکی مازندران -

مدیریت توسعه سازمان و منابع انسانی - طبقه همکف-۰۹۱۱۲۵۴۱۴۶۳، E-mail: taghi.bahoo@yahoo.com

۱. دانشجوی دکتری، مدیریت آموزش عالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، مازندران، ایران

۲. دانشجوی دکتری، مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، مازندران، ایران. تلفن: ۰۹۱۱۱۵۸۶۹۸۳،

E-mail:naghizadeh1853@gmail.com

مقدمه

توسعه فناوری‌های جدید و رشد فزاینده جهانی اقتصاد منجر به رقابت فزاینده و تغییرات سریع در اهمیت کار سازمان‌ها و کارکنان‌شان شده است. همچنین سازمان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، در تلاشند تا کارکنانی انتخاب کنند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغل‌شان و به طور داوطلبانه عمل کنند. که این رفتار کارکنان یکی از عوامل موفقیت و بهبود عملکرد سازمان‌ها به شمار می‌رود و از عناصر اصلی تشکیل‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی است [۱۵].

رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند [۱۰]. رفتار شهروندی سازمانی به مدیر کمک می‌کند تا وقت کمتری را صرف چگونگی هدایت کارکنان در عمل به ایفای وظایف‌شان نماید و بر فرصت‌هایی برای بهبود عملکرد سازمانی تمرکز نماید [۳]. همچنین این رفتار، بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش می‌دهد، کار تیمی را تشویق می‌کند [۹].

از طرفی مدیریت کیفیت جامع در اصل یک نگاه یا فرهنگ است که به عنوان ابزار افزایش دهنده کیفیت در سازمان‌ها به کار گرفته می‌شود. مدیریت کیفیت جامع یک روش مدیریتی است که موجب می‌شود همه افراد در سازمان دارای اختیار و قدرت باشند و هر فرد را تشویق به همکاری، مشارکت و ارائه پیشنهاد برای بهبود می‌کند [۱۲]. همچنین یک شیوه مدیریتی برای بهبود اثربخشی، انعطاف و قدرت رقابت سازمان است و شامل سازماندهی کلیه ارکان و منابع یک سازمان جهت نیل به کیفیت و برآورده ساختن نیازهای مشتریان و منافع کارکنان می‌باشد [۵].

یکی از اصول بنیادی مدیریت کیفیت جامع بهبود مستمر در تمام فرایندها، بهبود کیفیت خدمات مدنظر مشتری، تمرکز بر بهبود فرایندها به جای انتقاد از افراد و تصمیم‌گیری مبتنی بر داده‌ها می‌باشد [۱]. اصول مدیریت کیفیت جامع مانند مشتری‌مداری، بهبود کیفیت و بهره‌وری و مشارکت و توانمند بودن کارکنان برای بهبود عملکرد کیفیت سازمان‌ها می‌باشند.

مشارکت کارکنان تعیین کننده موفقیت مدیریت کیفیت جامع است که نیاز به تعهد بالای کارکنان دارد و با رفتار شهروند سازمانی پیش‌بینی می‌شود [۳].

امسیا و عبدالزاده (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان «تأثیر ابعاد رفتار شهروند سازمانی بر مدیریت کیفیت جامع در سازمان تامین اجتماعی شهرستان دامغان» نشان دادند که بین رفتار شهروند سازمانی و مدیریت کیفیت جامع رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد و همچنین بعد جوانمردی قوی‌ترین رابطه و بعد وظیفه‌شناسی ضعیف‌ترین رابطه را از بین همه ابعاد با مدیریت کیفیت جامع دارد. علی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان «بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان» که بر روی ۲۲۰ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین انجام دادند، به این نتایج دست یافتند که، میان رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد. اسدی و ذاکری (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان «رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان و عملکرد سازمانی: نقش میانجی مؤلفه‌های مدیریت کیفیت جامع» که بر روی ۲۱۷ نفر از کارکنان شاغل در شرکت‌های تابعه وزارت دفاع انجام دادند، به این نتایج دست یافتند که؛ رفتار شهروندی سازمانی بر مؤلفه‌های مدیریت کیفیت جامع (رهبری، مدیریت کارکنان، توجه به مشتری، برنامه‌ریزی، مدیریت فرایندها و اطلاعات و تجزیه و تحلیل) تأثیر معناداری دارد.

چاوشی و هاشمی (۱۳۹۲)، در پژوهشی با عنوان «رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان بیمارستان دکتر محمد کرمانشاهی کرمانشاه» نشان دادند بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری مشاهده شد. احمدی و همکاران (۱۳۹۱)، در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت کیفیت جامع و عملکرد شرکت‌های صنعتی استان تهران» نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مستقیمی بر عملکرد سازمانی شرکت‌های صنعتی استان تهران ندارد، بلکه از طریق بکارگیری یک روش مدیریتی مانند استقرار مدیریت کیفیت جامع است که رفتار شهروندی سازمانی با رضایت مشتریان و بهره‌وری به عنوان دو فاکتور مهم عملکرد سازمانی ارتباط پیدا می‌کند. رضایی دیزگاه و همکاران (۱۳۹۰)، در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات در بیمارستان‌های استان گیلان» به این نتایج دست یافتند که، بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که شامل وفاداری، اطاعت و مشارکت است با کیفیت خدمات ارتباط

مستقیم وجود داشت. محقر و همکاران (۱۳۸۷)، در پژوهشی با عنوان «بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی» به این نتایج دست یافتند که، اقدامات مدیریت کیفیت جامع اثری مثبت و معنی‌دار بر عملکرد سازمانی دارد ولی رفتار شهروندی اثری مستقیم بر عملکرد سازمانی ندارد و به صورت غیرمستقیم و با تاثیر بر مدیریت کیفیت جامع می‌تواند اثری مثبت و معنی‌دار بر عملکرد سازمانی داشته باشد.

توپالوویک^۱ (۲۰۱۵)، در پژوهشی با عنوان «اجرای مدیریت کیفیت جامع به منظور بهبود عملکرد تولید و بالا بردن سطح رضایت مشتری» نشان داد که؛ یکی از عوامل کلیدی در بقای شرکت، استفاده از مدیریت کیفیت جامع است. مدیریت کیفیت جامع موجب بهبود عملکرد شرکت و ارتقا سطح رضایت مشتری می‌شود. ستیندر^۲ و همکاران (۲۰۱۵)، در پژوهشی با عنوان «اثرات مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد کسب و کار» نشان دادند که؛ بین مدیریت کیفیت جامع (آموزش، رهبری، بهبود مستمر، مشتری داخلی و مشتری خارجی) با عملکرد کسب و کار رابطه معناداری وجود دارد. جونگ و هونگ^۳ (۲۰۰۸)، در پژوهشی با عنوان «بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی چند شرکت بین‌المللی آمریکایی مستقر در ایالت‌های تگزاس و مکزیکو» نشان دادند که؛ بین رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های مدیریت کیفیت جامع (مؤلفه‌های نرم افزاری (رهبری، مدیریت کارکنان و توجه به مشتریان) و سخت‌افزاری (برنامه‌ریزی، مدیریت فرایند و اطلاعات و تجزیه و تحلیل)) و عملکرد سازمانی ارتباط معنی‌دار وجود دارد.

با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی و استقرار مدیریت کیفیت جامع در سازمان که باعث افزایش کارایی، اثربخشی و بهره‌وری می‌شود، سازمان‌ها از جمله بیمارستان‌ها برای ماندن در صحنه رقابت و رسیدن به رشد بیشتر می‌کوشند کارکنانی آموزش دهند که بدون شکایت فراتر از وظایف خود عمل کنند و همچنین با تمرکز بر اصول مدیریت کیفیت جامع که باعث وفاداری کارمندان و خشنودی آن‌ها می‌شود، رضایتمندی مشتریان (بیماران) و بهبود

1 - Topalovic

2 - Cetindere

3 - Jung & Hong

کیفیت خدمات خود را افزایش دهند. بنابراین سوال اصلی پژوهش حاضر این است که: «آیا رفتار شهروندی سازمانی در استقرار مدیریت کیفیت جامع در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران (شهرستان ساری) نقش دارد؟».

مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری آن را کلیه کارکنان درمانی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران (شهرستان ساری) به تعداد ۱۱۸۰ نفر تشکیل می‌دهند که براساس جدول کرجسی و مورگان^۱ (۱۹۷۰) تعداد ۲۹۱ نفر (۱۳۱ مرد و ۱۶۰ زن) با روش نمونه‌گیری تصادفی - طبقه‌ای براساس جنسیت به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش عبارتند از: ۱- پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی بودساکف و همکاران (۱۹۹۰) با ۲۴ سوال و در ۵ مولفه (وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت شهروندی، احترام و نزاکت، نوع‌دوستی)، که در طیف ۵ گزینه‌ای طراحی شده است. ۲- پرسش‌نامه مدیریت کیفیت جامع (TQM) با ۸ سوال (معیار) که هر سوال دارای ۶ گزینه می‌باشد. روایی صوری و محتوایی ابزارها به تایید متخصصان امر رسید و پایایی آنها با استفاده از آزمون ضریب آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۵ و پرسش‌نامه مدیریت کیفیت جامع ۰/۸۹ محاسبه شد که از نظر آماری معنادار و مورد تایید است.

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش آمار توصیفی از میانگین و انحراف معیار و در بخش آمار استنباطی، از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت نرمال بودن توزیع داده‌ها، و برای بررسی سوال پژوهش از آزمون رگرسیون تک متغیره و چندمتغیره استفاده شده است. همچنین تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS19 انجام گرفت.

یافته‌ها

آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها:

جدول ۱: نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف جهت نرمال بودن توزیع داده‌ها

| متغیرهای پژوهش | میانگین | انحراف معیار | حجم نمونه | سطح معناداری |
|-----------------------|---------|--------------|-----------|--------------|
| رفتار شهروندی سازمانی | ۳/۲۵۱ | ۰/۴۵۹ | ۲۹۱ | ۰/۰۹۹ |
| مدیریت کیفیت جامع | ۱۳۱/۲۳ | ۴۳/۱۲ | | ۰/۱۸۹ |

مطابق جدول ۱؛ چون در سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای اندازه‌گیری $\alpha = ۰/۰۵$ ، سطح معناداری برای همه متغیرها $\text{Sig} > ۰/۰۵$ محاسبه شده است، لذا داده‌ها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند و جهت تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها، استفاده از آزمون‌های آماری پارامتریک مجاز است.

بررسی سوال پژوهش:

آیا رفتار شهروندی سازمانی در استقرار مدیریت کیفیت جامع در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران (شهرستان ساری) نقش دارد؟

جدول ۲: نتایج آزمون رگرسیون تک متغیره

| متغیر مستقل | F | Sig | R | R ² | β | T | Sig |
|--------------------------|---------|--------|-------|----------------|---------|--------|--------|
| ثابت | | | | | - | -۳/۰۲۴ | ۰/۰۰۳ |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۱۶۵/۷۰۳ | ۰/۰۰۰۱ | ۰/۶۰۴ | ۰/۳۶۴ | ۰/۶۰۴ | ۱۲/۸۷۳ | ۰/۰۰۰۱ |

مطابق جدول ۲؛ با توجه به اینکه سطح معناداری آماره F، کوچکتر از $۰/۰۵$ ($۰/۰۰۰۱$) = Sig، محاسبه شده، حاکی از اعتبار مدل رگرسیون مورد نظر است. مطابق یافته این جدول؛ چون در سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای اندازه‌گیری $\alpha = ۰/۰۵$ سطح معناداری برای رفتار شهروندی سازمانی $\text{Sig} < ۰/۰۵$ محاسبه شده است، بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که؛ «رفتار شهروندی سازمانی در استقرار مدیریت کیفیت جامع نقش مثبت و معناداری دارد». همچنین

مقدار R^2 نشان می‌دهد که حدود ۳۶ درصد از واریانس نمره مدیریت کیفیت جامع توسط رفتار شهروندی سازمانی تبیین شده است.

در ادامه برای بررسی اینکه کدام یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در استقرار مدیریت کیفیت جامع نقش دارد از آزمون رگرسیون چند متغیره استفاده شده است.

جدول ۳: نتایج آزمون رگرسیون چند متغیره

| متغیرهای مستقل | F | Sig | R | R^2 | β | T | Sig |
|----------------|-------|--------|-------|-------|---------|--------|--------|
| ثابت | | | | | - | -۲/۱۵۱ | ۰/۰۳۲ |
| وظیفه‌شناسی | | | | | ۰/۲۳۲ | ۴/۱۸۷ | ۰/۰۰۰۱ |
| جوانمردی | ۳۵/۳۳ | ۰/۰۰۰۱ | ۰/۶۱۹ | ۰/۳۸۳ | ۰/۳۰۱ | ۵/۸۲۴ | ۰/۰۰۰۱ |
| فضیلت شهروندی | | | | | ۰/۰۹۵ | ۱/۷۲ | ۰/۰۸۷ |
| احترام و نزاکت | | | | | ۰/۰۶ | ۰/۷۹۲ | ۰/۴۲۹ |
| نوع دوستی | | | | | ۰/۱۸۷ | ۲/۸۸۵ | ۰/۰۰۴ |

مطابق جدول ۳؛ با توجه به اینکه سطح معناداری آماره F ، کوچکتر از $۰/۰۵$ ($۰/۰۰۰۱$) = Sig ، محاسبه شده، حاکی از اعتبار مدل رگرسیون مورد نظر است. مطابق یافته این جدول؛ چون در سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای اندازه‌گیری $\alpha = ۰/۰۵$ سطح معناداری برای ابعاد (وظیفه‌شناسی، جوانمردی و نوع دوستی) $Sig < ۰/۰۵$ محاسبه شده است، بنابراین براساس تحلیل رگرسیون همزمان با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که؛ «ابعاد وظیفه‌شناسی، جوانمردی و نوع دوستی در استقرار مدیریت کیفیت جامع نقش مثبت و معناداری دارند». مقدار R^2 نیز نشان می‌دهد که حدود ۳۸ درصد از واریانس نمره مدیریت کیفیت جامع توسط ابعاد وظیفه‌شناسی، جوانمردی و نوع دوستی تبیین شده است. همچنین براساس مدل رگرسیون نتیجه‌گیری می‌شود که: «جوانمردی با ضریب $\beta = ۰/۳۰۱$ بیشترین نقش را در استقرار مدیریت کیفیت جامع دارد».

بحث

در محیط‌های پر رقابت امروزی، کیفیت، یک نکته کلیدی و اساسی برای سازمان‌ها است. مدیریت کیفیت جامع، یکی از اندیشه‌های نوین مدیریتی است و اشاره به وجود سیستمی در مدیریت دارد که ضامن عملی شدن کارها به طور صحیح و مداوم در هر سازمان می‌باشد. از طرفی رفتار شهروندی سازمانی به مدیران کمک می‌کند تا وقت کمتری را صرف چگونگی هدایت کارکنان در عمل به ایفای وظایف‌شان نمایند و بر فرصت‌هایی برای بهبود عملکرد سازمانی تمرکز نمایند. بنابراین در این پژوهش نقش رفتار شهروندی سازمانی در استقرار مدیریت کیفیت جامع در بیمارستان‌های علوم پزشکی شهرستان ساری مورد بررسی قرار گرفته است.

نتایج این پژوهش نشان داد رفتار شهروندی سازمانی در استقرار مدیریت کیفیت جامع در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران (شهرستان ساری) نقش مثبت و معناداری دارد. همچنین از بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، ابعاد (وظیفه‌شناسی، جوانمردی و نوع دوستی) نیز در استقرار مدیریت کیفیت جامع نقش معناداری دارند. این یافته با نتایج پژوهش‌های امسیا و عبداله‌زاده (۱۳۹۳)، اسدی و ذاکری (۱۳۹۳)، احمدی و همکاران (۱۳۹۱) و جونگ و هونگ (۲۰۰۸) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که؛ رفتار شهروندی سازمانی کارایی مدیران و کارکنان را بالا می‌برد و وفاداری و تعهد کارکنان در سازمان که از مولفه‌های مدیریت کیفیت جامع می‌باشد را افزایش می‌دهد و ارتباطات و اعتماد بین کارکنان را افزایش و باعث بهبود کیفیت خدمات می‌شود؛ لذا تاثیر رفتار شهروندی سازمانی در استقرار مدیریت کیفیت جامع دور از انتظار نبود.

در پایان با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود که، مدیران و مسئولان بیمارستان‌های علوم پزشکی با برنامه‌ریزی‌های علمی و منسجم نسبت به ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان خود همت گمارند تا اصول مدیریت کیفیت جامع را با موفقیت بیشتری به اجرا درآورند.

منابع

۱. احمدی، فریدون؛ محمدی، اسفندیار و فرجی، بهیه. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت کیفیت جامع و عملکرد شرکت‌های صنعتی استان تهران. پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال پنجم، شماره ۱۶، صص ۹۹-۱۱۷.
۲. اسدی، اسماعیل و ذاکری، محمد. (۱۳۹۳). رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان و عملکرد سازمانی: نقش میانجی مؤلفه‌های مدیریت کیفیت جامع. فصلنامه توسعه، سال نهم، شماره ۳۱، صص ۶۱-۸۸.
۳. امسیا، المیرا و عبداله‌زاده، سمیه. (۱۳۹۳). تاثیر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر مدیریت کیفیت جامع در سازمان تامین اجتماعی شهرستان دامغان. اولین کنفرانس بین‌المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری و علوم اجتماعی رشت، ۳۱ خرداد.
۴. چاوشی، اشکان و هاشمی، سیدرضا. (۱۳۹۲). رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان بیمارستان دکتر محمد کرمانشاهی کرمانشاه. مجله دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، دوره هفدهم، شماره ۱۱، صص ۷۳۴-۷۴۲.
۵. حسینی، سیده محترم. (۱۳۹۰). تأثیر مدیریت کیفیت جامع (T.Q.M) بر بهبود مهارت‌های مدیران تأمین اجتماعی استان مازندران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری.
۶. رضایی دیزگاه، مراد؛ آزاده دل، محمدرضا؛ فرحبد، فرزین و قره‌داغی، ساناز. (۱۳۹۰). بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات در بیمارستان‌های استان گیلان. مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، دوره بیستم، شماره ۸۰، صص ۱۰-۱۵.
۷. علی‌نژاد، علیرضا؛ کاظمی، ابوالفضل و پیشاهنگ بناب، مهسا. (۱۳۹۳). بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان. فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و سوم، شماره ۷۴، صص ۷۳-۹۸.
۸. محقر، علی؛ احمدی، امیر؛ دهقان نیری، محمود و غربی، محی‌الدین. (۱۳۸۷). بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی. اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، تهران، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

۹. هویدا، رضا و نادری، ناهید. (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. پژوهش‌نامه مدیریت اجرایی علمی - پژوهشی، دوره نهم، شماره ۱، صص ۱۱۸-۱۰۳.
10. Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, C., & Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust management decision, 42 (1), 13-40.
 11. Cetindere, A., Duran, C., & Seda Yetisen, M. (2015). The effects of total quality management on the business performance: An application in the province of Kütahya. *Procedia Economics and Finance*, 23, 1376-1382.
 12. Faisal Talib. (2013). An Overview of Total Quality Management: Understanding the Fundamentals in Service organization. *International Journal of Advanced Quality Management*, 1(1), 1-20.
 13. Jung, J.Y., & Hong, S. (2008). Organizational citizenship behaviour (OCB), TQM and performance at the maquiladora. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 25(8), 793-808.
 14. Topalovic, S. (2015). The Implementation of Total Quality Management in Order to Improve Production Performance and Enhancing the Level of Customer Satisfaction. *Procedia Technology*, 19, 1016-1022.
 15. Turnipseed, D.L., & Rassuli, A. (2005). Performance perceptions of organizational citizenship behaviors at work: a bi-level study among managers and employees *British Journal of Management*, 16, 231-244.