





واحد تهران مرکزی  
دانشکده مدیریت – گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد ( M.A )

گرایش : مدیریت تحول

عنوان : بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستادی

شرکت ملی گاز ایران

استاد راهنما :

دکتر منوچهر جفره

استاد مشاور :

دکتر مینا جمشیدی آوانکی

پژوهشگر :

جابر شمس

زمستان ۱۳۹۲



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY

Central Tehran Branch

Faculty Of Management - Department of Governmental Management

"M . A" Thesis

On : “ Change Management ”

Subject:

Studying the relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior among white-collar employees in National Iranian Gas Company

Advisor:

Manouchehr Jofreh (Ph.D)

Reader:

Mina jamshidi (Ph.D)

By:

Jaber Shams

Winter 2014

تشکر و قدردانی :

« من لم یشکر المخلوق ، لم یشکر الخالق »

سپاس خداوندگار عالم را که توفیق عنایت فرمود تا گامی هرچند کوچک را در راه پر فراز و

نشیب علم و پژوهش بردارم.

برخود واجب میدانم مراتب سپاس و قدردانی خود را از اساتید ارجمندی که با راهنماییهای

روشنگرانه خود مرا در انجام این پژوهش یاری نموده اند، اعلام دارم.

لذا از اساتید گرامی و بزرگوار جناب آقای دکتر منوچهر جفره که با صبر و حوصله فراوان

مساعدها و راهنماییهای لازم را مبذول داشتند و سرکار خانم دکتر مینا جمشیدی که مرا از

مشاوره‌های خود بهره‌مند نمودند تشکر و سپاسگزاری نموده و زحماتشان را ارج می‌نهم.

همچنین از استاد داور، جناب آقای دکتر محمود رضایی زاده که داوری جلسه دفاع را تقبل

نموده و با دیده اغماض به نقایص کار اینجانب نگریسته‌اند ، تشکر مینمایم.

در پایان از ابراز لطف و مساعدت کلیه کسانی که به هر نحو در تدوین این پایان‌نامه مرا

یاری رساندند صمیمانه تشکر و قدردانی نموده و سربلندی و سعادت ایشان را از درگاه ایزد

منان مسئلت دارم.

تقدیم به :

مادر عزیز و فداکارم

که هرچه دارم از اوست و او بود که مرا در مسیر کسب علم و دانش قرار داد

پدر دلسوزم

که اگر خستگی او نبود ، آرامش امروز من هم نبود

همسر مهربانم

که در این راه یار و یاور من بود و بدون کمک او طی طریق دو ساله تحصیل میسر نبود

برادران بزرگوارم

که همواره مشوق من بوده اند و از موفقیت‌های من شاد شدند

و سرانجام تقدیم به

تمامی اساتید عالیقدر دانشکده مدیریت واحد تهران مرکز

صفحه	فهرست مطالب	عنوان
۲	.....	مقدمه
۳	.....	فصل اول- کلیات طرح
۴	.....	مقدمه
۵	.....	۱-۱- بیان مساله تحقیق
۶	.....	۲-۱- اهمیت موضوع تحقیق
۸	.....	۳-۱- اهداف تحقیق
۸	.....	۴-۱- چهارچوب نظري و مدل تحقیق
۱۲	.....	۵-۱- فرضیه‌های تحقیق
۱۳	.....	۶-۱- تعاریف عملیاتی متغیرها و واژه‌های کلیدی
۱۵	.....	۷-۱- قلمرو تحقیق
۱۵	.....	۸-۱- روش تحقیق
۱۵	.....	۹-۱- روش و ابزار جمع آوری اطلاعات
۱۶	.....	۱۰-۱- جامعه آماری و حجم نمونه
۱۷	.....	فصل دوم : مطالعات نظري و پیشینه تحقیق
۱۸	.....	مقدمه
۱۹	.....	۱-۲- بخش اول : کیفیت زندگی کاری
۱۹	.....	۱-۱-۲- تاریخچه کیفیت زندگی کاری
۲۱	.....	۲-۱-۲- بررسی تعاریف کیفیت زندگی کاری در چنددهه گذشته
۲۴	.....	۳-۱-۲- کیفیت زندگی کاری چیست؟
۲۶	.....	۴-۱-۲- اهمیت کیفیت زندگی کاری
۲۸	.....	۵-۱-۲- اهداف برنامه‌های کیفیت زندگی کاری
۳۱	.....	۶-۱-۲- ابعاد کیفیت زندگی کاری
۳۳	.....	۱-۶-۱-۲- بهداشت و ایمنی در کار
۳۳	.....	۲-۶-۱-۲- ساعت و نوبت کاری
۳۳	.....	۳-۶-۱-۲- امنیت شغلی در کار

صفحه	فهرست مطالب	عنوان
۳۳	.....	۴-۶-۱-۲- جلب مشارکت و برخورد عادلانه با کارکنان
۳۴	.....	۵-۶-۱-۲- محتوای کار
۳۴	.....	۶-۶-۱-۲- تغییرات سازمان کار
۳۴	.....	۷-۶-۱-۲- حقوق ، دستمزد و پاداش عادلانه و مناسب
۳۶	.....	۸-۶-۱-۲- مسئولیت اجتماعی
۳۷	.....	۹-۶-۱-۲- کار و فراغت
۳۶	.....	۱۰-۶-۱-۲- منزلت های شغلی
۳۸	.....	۷-۱-۲- راهبردها و استراتژی های بهبود کیفیت زندگی کاری
۳۹	.....	۱-۷-۱-۲- مدیریت مشارکتی
۳۹	.....	۲-۷-۱-۲- تیم های کاری خودگردان
۴۰	.....	۳-۷-۱-۲- غنی سازی و طراحی مجدد شغل
۴۱	.....	۴-۷-۱-۲- رهبری موثر و رفتار سرپرستی
۴۷	.....	۲-۲- بخش دوم : رفتار شهروندی سازمانی
۴۷	.....	۱-۲-۲- تاریخچه رفتار شهروندی سازمانی
۵۰	.....	۲-۲-۲- تعاریف رفتار شهروندی سازمانی
۵۰	.....	۳-۲-۲- مفاهیم مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی
۵۱	.....	۱-۳-۲-۲- اعتماد
۵۱	.....	۲-۳-۲-۲- مشروعیت
۵۲	.....	۳-۳-۲-۲- تقابل
۵۲	.....	۴-۳-۲-۲- عدالت سازمانی
۵۳	.....	۴-۲-۲- رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی
۵۵	.....	۵-۲-۲- انواع رفتار شهروندی در سازمان
۵۶	.....	۱-۵-۲-۲- اطاعت سازمانی
۵۶	.....	۲-۵-۲-۲- وفاداری سازمانی
۵۶	.....	۳-۵-۲-۲- مشارکت سازمانی
۵۷	.....	۶-۲-۲- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

عنوان	فهرست مطالب	صفحه
۲-۲-۷- ویژگی‌های کلیدی رفتار شهروندی	.....	۶۰
۲-۲-۸- عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی	.....	۶۰
۲-۲-۹- رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی در سازمان	.....	۶۴
۲-۲-۹-۱- فرسودگی شغلی	.....	۶۴
۲-۲-۹-۲- علل ایجاد فرسودگی شغلی	.....	۶۵
۲-۲-۱۰- راهبردها و سیاست‌های تشویق رفتار شهروندی	.....	۶۷
۲-۲-۱۰-۱- گزینش و استخدام	.....	۶۷
۲-۲-۱۰-۲- آموزش و توسعه	.....	۶۷
۲-۲-۱۰-۳- ارزیابی عملکرد و جبران خدمات	.....	۶۸
۲-۲-۱۰-۴- سیستم‌های غیررسمی	.....	۶۹
۲-۳-۳- بخش سوم : شرکت ملی گاز ایران	.....	۷۰
۲-۳-۱- تاریخچه	.....	۷۰
۲-۳-۲- ساختار سازمانی	.....	۷۱
۲-۳-۳- شرح وظایف شرکت	.....	۷۲
۲-۳-۴- اهداف استراتژیک شرکت ملی گاز ایران	.....	۷۲
۲-۳-۵- خالص تجارت گاز در جهان و نقش ایران	.....	۷۳
۲-۳-۶- جایگاه ایران از نگاه سازمان‌ها و موسسات پژوهشی بین‌المللی	.....	۷۴
۲-۴-۴- بخش چهارم : پیشینه تحقیق	.....	۷۶
۲-۴-۱- تحقیقات داخلی	.....	۷۶
۲-۴-۲- تحقیقات خارجی	.....	۸۱
۲-۵- نتیجه‌گیری	.....	۸۵
فصل سوم: روش تحقیق (متدولوژی)	.....	۸۷
مقدمه	.....	۸۸
۱-۳- روش تحقیق	.....	۸۸
۲-۳- جامعه آماری تحقیق	.....	۸۹



صفحه	فهرست مطالب	عنوان
۹۰	.....	۳-۳- حجم نمونه و روش نمونه گیری
۹۱	.....	۳-۴- روش و ابزار گردآوری داده‌ها
۹۵	.....	۳-۵- روایی ابزار اندازه گیری
۹۵	.....	۳-۶- پایایی ابزار اندازه گیری
۹۷	.....	۳-۷- روشهای تحلیل آماری
۹۸	.....	فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده‌ها
۹۹	.....	مقدمه
۱۰۰	.....	۴-۱- ویژگیهای جمعیت شناختی
۱۰۰	.....	۴-۱-۱- جنسیت
۱۰۱	.....	۴-۱-۲- وضعیت تاهل
۱۰۲	.....	۴-۱-۳- سن
۱۰۳	.....	۴-۱-۴- میزان تحصیلات
۱۰۴	.....	۴-۱-۵- میزان سابقه کار
۱۰۵	.....	۴-۲- آمار استنباطی(آزمون فرضیات تحقیق)
۱۰۵	.....	۴-۲-۱- آزمون فرضیه فرعی اول
۱۰۶	.....	۴-۲-۲- آزمون فرضیه فرعی دوم
۱۰۷	.....	۴-۲-۳- آزمون فرضیه فرعی سوم
۱۰۸	.....	۴-۲-۴- آزمون فرضیه فرعی چهارم
۱۰۹	.....	۴-۲-۵- آزمون فرضیه اصلی
۱۰۹	.....	۴-۲-۶- بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستادی شرکت ملی گاز ایران
۱۱۱	.....	۴-۲-۷- استفاده از آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی مولفه‌های کیفیت زندگی کاری
۱۱۲	.....	۴-۳- نتیجه‌گیری
۱۱۳	.....	فصل پنجم : نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۱۱۴	.....	مقدمه
۱۱۵	.....	۵-۱- نتیجه‌گیری
۱۱۵	.....	۵-۱-۱- نتایج حاصل از فرضیات

صفحه	فهرست مطالب	عنوان
۱۱۶		۵-۱-۲- سایر نتایج تحقیق
۱۱۷		۵-۲- پیشنهادات
۱۱۷		۵-۲-۱- پیشنهادات کاربردی در جهت حل مشکل و یا بهبود شرایط
۱۲۰		۵-۲-۲- پیشنهادات به محققان بعدی
۱۲۱		۵-۳- محدودیتهای تحقیق

عنوان	فهرست جدولها	صفحه
جدول ۳-۱- جدول مورگان جهت تعیین حجم نمونه	.....	۹۱
جدول ۳-۲- رابطه میان سوالات پرسشنامه کیفیت زندگی کاری و فرضیه‌های تحقیق	.....	۹۳
جدول ۳-۳- رابطه میان سوالات پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی و فرضیه‌های تحقیق	.....	۹۴
جدول ۳-۴- طیف لیکرت	.....	۹۴
جدول ۴-۱- توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ‌دهندگان	.....	۱۰۰
جدول ۴-۲- توزیع فراوانی مربوط به وضعیت تاهل پاسخ‌دهندگان	.....	۱۰۱
جدول ۴-۳- توزیع فراوانی مربوط به سن پاسخ‌دهندگان	.....	۱۰۲
جدول ۴-۴- توزیع فراوانی مربوط به میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان	.....	۱۰۳
جدول ۴-۵- توزیع فراوانی مربوط به میزان سابقه کار پاسخ‌دهندگان	.....	۱۰۴
جدول ۴-۶- نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی اول	.....	۱۰۶
جدول ۴-۷- نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی دوم	.....	۱۰۷
جدول ۴-۸- نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی سوم	.....	۱۰۷
جدول ۴-۹- نتایج آزمون همبستگی فرضیه فرعی چهارم	.....	۱۰۸
جدول ۴-۱۰- نتایج آزمون همبستگی فرضیه اصلی	.....	۱۰۹
جدول ۴-۱۱- نتایج آزمون تی یک نمونه‌ای برای رفتار شهروندی سازمانی	.....	۱۱۰
جدول ۴-۱۲- نتایج آزمون فریدمن	.....	۱۱۱
جدول ۴-۱۳- رتبه‌بندی مولفه‌های کیفیت زندگی کاری	.....	۱۱۱
جدول ۵-۱- نتایج حاصل از فرضیات	.....	۱۱۵
جدول ۵-۲- رتبه‌بندی مولفه‌های کیفیت زندگی کاری	.....	۱۱۶

عنوان	فهرست نمودارها	صفحه
نمودار ۲-۱- اجزای کیفیت زندگی کاری		۲۵
نمودار ۲-۲- فرایند بهبود کیفیت زندگی کاری و نتایج آن		۲۸
نمودار ۲-۳- ساختار سازمانی شرکت ملی گاز ایران		۷۱
نمودار ۴-۱- فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت		۱۰۰
نمودار ۴-۲- فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تاهل		۱۰۱
نمودار ۴-۳- فراوانی پاسخگویان بر حسب سن		۱۰۲
نمودار ۴-۴- فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات		۱۰۳
نمودار ۴-۵- فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه کار		۱۰۴

عنوان	فهرست شکل‌ها	صفحه
شکل ۱-۱- مدل مفهومی تحقیق.....		۱۲
شکل ۱-۲- جنبه‌های مختلف کیفیت زندگی کاری.....		۳۸
شکل ۲-۲- مفاهیم مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی.....		۵۱
شکل ۳-۲- انواع عدالت سازمانی.....		۵۴
شکل ۴-۲- مدل نیهوف و مورمن.....		۵۵
شکل ۵-۲- مدل ارگان.....		۵۵
شکل ۶-۲- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از نظر ارگان.....		۵۹

چکیده :

این تحقیق پیرامون بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستادی شرکت ملی گاز ایران می‌باشد که برای انجام آن از روش توصیفی \_ پیمایشی از نوع اسنادی \_ میدانی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان رسمی ستاد شرکت ملی گاز ایران به تعداد ۸۵۵ نفر تشکیل می‌دهند. از آنجا که جامعه آماری محدود بوده، برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده و براساس جدول مذکور حجم نمونه ۲۶۵ نفر تعیین گردید که به صورت تصادفی انتخاب تا به دو پرسشنامه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) پاسخ دهند. محقق برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده کرده است. از روشهای آماری توصیفی به منظور تشریح وضعیت نمونه، و در سطح آمار استنباطی نیز از ضریب همبستگی پیرسون، آزمون تی یک نمونه‌ای استفاده و همچنین با بهره‌گیری از آزمون فریدمن، مولفه‌های کیفیت زندگی کاری رتبه بندی گردید. در تحقیق حاضر جهت آزمون فرضیات از نرم افزار SPSS استفاده و نتایج بدست آمده نیز بدین شرح می‌باشد:

الف: مقدار آلفای کرونباخ در پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ۸۰/۴ درصد و در پرسشنامه رفتار شهروندی ۸۶/۱ به دست آمد که حاکی از پایایی خوب پرسشنامه تحقیق است.

ب: همه ابعاد کیفیت زندگی کاری (مشارکت در تصمیم‌گیری/ امنیت و ایمنی شغلی/ فرصت رشد و پیشرفت مداوم/ حقوق و دستمزد کافی و مناسب) با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنادار دارد.

ج: با توجه به نتایج آزمون فریدمن، مولفه حقوق و دستمزد کافی و مناسب در اولویت اول، مولفه مشارکت در تصمیم‌گیری در رتبه دوم، مولفه امنیت و ایمنی شغلی در رتبه سوم و فرصت فرصت آموزش و پیشرفت در سازمان در رتبه پایانی قرار گرفت.

د: وضعیت رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان ستادی شرکت ملی گاز ایران از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

مقدمه:

در هزاره سوم، نیروی انسانی بالاترین و با ارزشترین سرمایه و بزرگترین دارایی هر سازمان و کشوری محسوب می‌شود. نیروی انسانی توانمند و با انگیزه بزرگترین مزیت رقابتی و کلید توسعه سازمان‌ها و کشورها است. به دلیل اهمیت و نقشی که نیروی انسانی در هر سازمان دارد، پرداختن به موضوعاتی که موجب افزایش عملکرد کارکنان، کاهش غیبت، ... و در نهایت افزایش بهره‌وری می‌گردد، مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. سازمان‌ها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند، تفاوت بین همکاری خودجوش و اجباری از اهمیت فراوانی برخوردار است. در حالت اجباری، فرد وظایف خود را در راستای قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمان انجام می‌دهد، درحالی‌که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد انرژی خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان بکار می‌گیرند. یکی از این رفتارهای خودجوش به عنوان رفتار شهروندی سازمانی شناخته می‌شود. این رفتارها موجب بهبود کیفیت خدمات، افزایش کارایی و عملکرد، کاهش هزینه‌های سازمان و ... می‌شود. همچنین کارکنانی که رفتارهای شهروندی سازمانی بالایی از خودشان نشان می‌دهند، در تصمیم‌گیری مشارکت و مسئولیت‌پذیری بیشتری دارند. عوامل متعددی هستند که می‌توانند باعث ایجاد رفتار شهروندی شوند، از جمله این عوامل می‌توان به جو سازمانی، عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و ... اشاره کرد. پی بردن به عوامل موثر و مرتبط با رفتار شهروندی دارای اهمیت زیادی است، زیرا با دانستن رابطه این عوامل با رفتار شهروندی می‌توان با تغییر و دستکاری آنها در جهت بهبود رفتار شهروندی سازمانی و همچنین رشد و بهره‌وری سازمان گام برداشت.

فصل اول  
کلیات طرح



مقدمه :

در گذشته محققان در مطالعات خود، جهت بررسی رابطه بین رفتارهای شغلی و اثر بخشی سازمانی به رفتارهای درون نقش توجه می‌کردند. رفتارهای درون نقش به آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می‌شود که در شرح وظایف و نقشهای رسمی سازمان بیان شده است. در سال ۱۹۶۴ کاتز<sup>۱</sup> بر اهمیت یک دسته از رفتارهای اختیاری و خود جوش اشاره نمود که فراتر از الزامات و نیازهای آشکار نقش بوده، اما در جهت اثربخشی سازمانی موثر هستند. اسمیت<sup>۲</sup> نیز در سال ۱۹۸۳ یک چنین رفتارهایی را به‌عنوان رفتاری فردی که اختیاری می‌باشند و مستقیماً یا به‌طور آشکار بوسیله سیستم پاداش رسمی سازمان شناخته نشده‌اند ولی در مجموع اثر بخشی را ارتقاء می‌دهند، تعریف نمود. تقریباً از همان موقع بود که محققان پی‌بردند علاوه بر عملکرد درون نقشی، عملکرد فرا نقشی افراد در سازمان نیز می‌تواند در بهبود عملکرد و اثر بخشی سازمان موثر باشد و در همین راستا محققان بین عملکرد درون نقشی و فرا نقشی تمایز قائل شدند (که یکی از این رفتارها به عنوان رفتار شهروندی سازمانی شناخته می‌شود) (میرسپاسی، ۱۳۷۱، ۶۵).

رفتارهای شهروندی سازمانی<sup>۳</sup> در شیوه‌های مختلفی به سازمان کمک می‌کنند. این رفتارها موجب افزایش صرفه جویی در منابع سازمان می‌شود، کیفیت خدمات را بهبود، کارایی و عملکرد سازمان را افزایش و هزینه‌ها را نیز کاهش می‌دهد. کارکنانی که رفتارهای شهروندی سازمانی بالایی از خودشان نشان می‌دهند، در تصمیم‌گیری مشارکت می‌کنند و همکاری و مسئولیت‌پذیری بیشتری نیز دارند.

عوامل متعددی هستند که می‌توانند باعث ایجاد رفتار شهروندی سازمانی شوند، از جمله این عوامل می‌توان به اعتماد، جو سازمانی، عدالت سازمان، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و ... اشاره کرد (اسدپور، ۱۳۸۶، ۱۲۳).

در تحقیق حاضر، محقق سعی دارد رابطه بین کیفیت زندگی کاری<sup>۴</sup> را با رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از عوامل موثر در افزایش بهره‌وری سازمان بررسی نماید.

<sup>۱</sup> Katz

<sup>۲</sup> Smith

<sup>۳</sup> Organizational Citizenship Behavior (OCB)

<sup>۴</sup> Quality of Work Life

## ۱-۱- بیان مساله تحقیق :

سازمان‌ها بدون تمایل افراد به همکاری قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند، تفاوت بین همکاری خودجوش و اجباری از اهمیت فراوانی برخوردار است. در حالت اجباری، فرد وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد، درحالی‌که در همکاری خود جوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان بکار می‌گیرند.

امروزه در ادبیات نوین مدیریت از رفتارهای آگاهانه افراد تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی نام برده می‌شود. که یک نمونه از عملکرد فرآینقی می‌باشد (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۵، ۳۱).

رفتارهای شهروندی سازمانی موجب افزایش صرفه جویی سازمان در منابع می‌شود، کیفیت خدمات را بهبود می‌دهد، کارایی و عملکرد سازمان را افزایش داده و هزینه‌ها را نیز کاهش می‌دهد.

کارکنانی که رفتارهای شهروندی سازمانی بالایی از خودشان نشان می‌دهند، در تصمیم‌گیری مشارکت می‌کنند و همکاری و مسئولیت‌پذیری بیشتری نیز دارند. رفتارهای شهروندی سازمانی همچنین توسط ایجاد احساسات مطلوب در کارکنان نسبت به سازمان‌شان، توانایی جذب و استفاده از نیروی کار سازمان را افزایش و همچنین موجب کاهش غیبت و ترک خدمت کارکنان شده و سطح شکایت مشتریان را نیز کاهش می‌دهد.

کارایی و اثربخشی سازمان تا حد قابل ملاحظه‌ای به نحوه مدیریت و کارکرد صحیح و موثر منابع انسانی بستگی دارد. هر اندازه سازمان‌ها و موسسات گسترش یافته و متنوع‌تر شوند مشکلات و اهمیت اداره این نیروی عظیم افزون می‌گردد. عدم رضای نیازهای کارکنان و در نتیجه کاهش رضایت شغلی آنها و پایین بودن سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان به صورت بازدهی کم، سوددهی پایین، کاهش کیفیت خدمات، هدفهای تحقق نیافته سازمان و در نهایت کاهش سطح بهره‌وری در سازمان آشکار می‌شود، زیرا عملکرد کارکنان در ارتباط تنگاتنگی با میزان کیفیت زندگی کاری آنان قرار دارد. در واقع اگر یک شغل بتواند شرایطی را برای فرد فراهم نماید که نیازهای وی ارضا شود، سطح رضایت شاغل از شغل خود افزایش می‌یابد. بدین جهت ارزیابی نیازهای افراد در سازمان و اهمیت دادن به این نیازها موجب افزایش کیفیت

زندگی کاری کارکنان خواهد شد و کیفیت زندگی کارکنان می‌تواند عاملی در جهت بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری در سازمان گردد (ابطحی، ۱۳۸۱، ۳۷۱).

از طرف دیگر عوامل متعددی هستند که می‌توانند باعث ایجاد رفتار شهروندی سازمانی شوند، از جمله این عوامل می‌توان به اعتماد، جو سازمانی، عدالت سازمان، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و ... اشاره نمود. پی بردن به عوامل موثر و مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی دارای اهمیت زیادی است، زیرا با دانستن رابطه این عوامل با رفتار شهروندی سازمانی می‌توان با تغییر و دستکاری آنها در جهت بهبود رفتار شهروندی سازمانی و همچنین رشد و بهره‌وری سازمان گام برداشت (اسدیور، ۱۳۸۶، ۱۲۳).

شاخص بهره‌وری نیروی انسانی در ایران در مقایسه با کشورهای منطقه و نیز شرق آسیا بسیار پایین است و شدت افزایش جمعیت بدون برنامه‌ریزی قبلی نیز مشکل فوق را مضاعف کرده است (طاهری، ۱۳۸۳).

در حال حاضر ضعف کارایی و مشکلات منابع انسانی از ویژگی‌های عمده سازمان‌های کشور محسوب می‌شوند که شرکت ملی گاز ایران نیز از این قاعده مستثنی نمی‌باشد. بر همین اساس، طبق برداشت محقق از نظرات مدیران و صاحب نظران ممکن است علت این ضعف در ستاد شرکت ملی گاز ایران عمدتاً ناشی از عدم وجود رابطه مناسب بین کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی باشد، از این‌رو در این تحقیق محقق به دنبال آنست تا به این سوال که "آیا بین کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ستادی شرکت ملی گاز ایران به عنوان یکی از عوامل موثر بر اثربخشی و کارایی نیروی انسانی و به تبع آن بهره‌وری سازمان رابطه معناداری وجود دارد یا خیر؟" پاسخ دهد.

#### ۲-۱- اهمیت موضوع تحقیق:

در هزاره سوم، نیروی انسانی بالاترین و با ارزشترین سرمایه و بزرگترین دارایی هر سازمان و کشوری محسوب می‌شود. اگر چه در هیچ ترازنامه و حساب سود و زیانی آورده نمی‌شود ولی نتیجه سود و زیان سازمان‌ها را رقم می‌زند و تنها سرمایه‌ای است که با استفاده بیشتر کاهش نیافته و به‌صورت فزاینده توسعه پیدا می‌کند. در واقع نیروی انسانی توانمند، کارآمد و با انگیزه بزرگترین مزیت رقابتی و کلید توسعه سازمان‌ها و کشورها است و اگر سازمانی بخواهد در اقتصاد خود پیشتاز باشد و در عرصه رقابت عقب نماند باید از نیروی انسانی متخصص، خلاق و با انگیزه بالا برخوردار باشد (حقیقی، ۱۳۷۹، ۱۸).

به دلیل اهمیت و نقشی که نیروی انسانی در هر سازمان دارد، پرداختن به موضوعاتی که موجب افزایش عملکرد کارکنان، کاهش غیبت و ترک خدمت آنها، ... و در نهایت افزایش بهره‌وری می‌گردد، مورد توجه پژوهشگران و صاحب نظران قرار گرفته است (کام دیده، ۱۳۸۱، ۱۰). در همین راستا، بر خلاف گذشته که اغلب محققان به عملکرد درون نقش کارکنان به منظور افزایش اثربخشی سازمان توجه می‌کردند، امروزه محققان اهمیت زیادی به تأثیر عملکرد فرا نقش بر اثربخشی سازمان قائل هستند که یکی از این مفاهیم عملیاتی درباره رفتارهای فرا نقشی، رفتارهای شهروندی سازمانی است که توجه محققان و مدیران سازمان‌ها را به عنوان یکی از عوامل موفقیت و اثربخشی سازمان به خود جلب کرده است.

از طرفی کیفیت زندگی کاری از عوامل سازمانی مهمی است که منجر به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان می‌شود. امروزه کیفیت زندگی کاری به لحاظ تأثیر چشمگیری که در افزایش کارایی سازمان دارد از اهمیت زیادی برخوردار است. تأکید بر عوامل محسوس و عینی در سازمان این نظریه را تقویت می‌نماید که افزایش مولفه‌های مشمول کیفیت زندگی کاری بهره‌وری و عملکرد را در سازمان ارتقاء می‌بخشد (حسین زاده، صائمیان، ۱۳۸۱، ۴۰).

ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود آن، یک منطبق دارد و آن هم این است که ۶۵ درصد عمر مفید انسان‌ها در محیط کار سپری می‌شود و همچنین کیفیت زندگی کاری پایین یعنی این که کارمند شغلش را موقتی و صرفاً به عنوان وسیله‌ای برای رفع نیازهای اقتصادی می‌داند و کارمندی با چنین تفکر، غالباً وفاداری کمی به سازمان دارند و عموماً برای جبران کمبودها مجبور هستند دست به کارهای دیگری نیز بزنند (سلمانی، ۱۳۸۲، ۳).

بر اساس آنچه بیان شد، رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند نقش بسزایی در بهبود عملکرد، اثر بخشی و بهره‌وری سازمان داشته باشد، ولی با این وجود در سازمان‌ها مشکلات و چالش‌هایی در زمینه توجه به این عامل وجود دارد، که انجام این تحقیق به عنوان یک کار علمی و کاربردی می‌تواند تا حدودی راهگشای بخشی از نارسایی‌های موجود در این زمینه باشد.

این پژوهش همچنین با بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند در راستای افزایش شناخت مدیریت سازمان‌ها در زمینه کیفیت زندگی کاری و اثراتی که کیفیت زندگی کاری می‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد، موثر واقع گردد.