





۹۳۱۶۴۶۸

دانشگاه شهید چمران اهواز
دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی
گرایش: بازاریابی

عنوان:

بررسی رابطه ارزش های کاری با رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل کنندگی
فرسودگی شغلی مورد مطالعه: (ادارات آموزش و پرورش مناطق کلان شهر اهواز)

استاد راهنما:

دکتر فرج اله رحیمی

استاد مشاور:

دکتر جیران محمدی

نگارنده:

حمزه رفیعی

شهریور ۱۳۹۳

مشمکر

سپاس آن مفهوم ازلی آفرینش را که نه ستایش سشایش گرش جرحه ای از جام
دریابی اش در کشد و نه تجید تجید گرش ذره ای به وجودش راه کشاید.

در آغاز از زحمات استادان کران مایه ام جناب آقای دکتر رحیمی در مقام استاد راهنما

و سرکار خانم دکتر محمدی در مقام استاد مشاور که با رسالت خود و با نهایت لطف مرا

مدیون هدایت خویش قرار دادند و همچنین استاد بزرگوارم جناب آقای دکتر جعفری

نیا که با توصیه های ارزنده خود دیدیم نمودن این راه مرایاری نمودند تقدیر و مشکر می نمایم.

آنچه خوب است و مطلوب، مربوط به این بزرگواران بوده، و اگر ضعیفی در این

رساله مشهود است، صرفاً به سبب تصور اینجانب است.

تقدیم بہ تمامی عزیزانم

بہ ویژه، محترم مہربان و دختر در دانه ام

کہ جایگاہ امروزم را مدیون یاری آنان، مستم.

نام خانوادگی : رفیعی	نام: حمزه	شماره دانشجویی: ۹۱۱۶۴۰۱
عنوان پایان نامه : بررسی رابطه ارزش های کاری با رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل کنندگی فرسودگی شغلی مورد مطالعه:(ادارات آموزش و پرورش مناطق کلان شهر اهواز)		
استاد راهنما: دکتر فرج‌اله رحیمی		
استاد مشاور: دکتر جیران محمدی		
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: مدیریت بازرگانی	گرایش: بازاریابی
دانشگاه : شهید چمران اهواز	دانشکده: اقتصاد و علوم اجتماعی	گروه : مدیریت
تاریخ فارغ التحصیلی : شهریور ۹۳		تعداد صفحه: ۱۰۱
کلید واژه‌ها: ارزش های کاری، رفتار شهروندی سازمانی، فرسودگی شغلی، مدیران اجرایی، آموزش و پرورش		
<p>چکیده:</p> <p>هدف مقاله حاضر شناسایی رابطه بین ارزش های کاری و رفتار شهروندی سازمانی، با نقش تعدیل کنندگی فرسودگی شغلی مدیران اجرایی آموزش و پرورش کلان شهر اهواز می باشد. بدین منظور، ۷۷۵ نفر متشکل از مدیران سطوح ارشد و میانی اداره کل آموزش و پرورش و هم چنین ادارات آموزش و پرورش نواحی ۴ گانه کلان شهر اهواز به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیده اند. روش تحقیق حاضر کاربردی از نوع همبستگی و شیوه نمونه‌گیری به صورت طبقه‌ای بوده و نمونه‌ها به طور تصادفی ساده و در دسترس در هر طبقه انتخاب شده اند. داده‌های جمع‌آوری شده توسط پرسشنامه، با استفاده از نرم افزار spss22 و pls2/0 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این پژوهش، به منظور سنجش متغیرهای ارزش های کاری، رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی به ترتیب از پرسشنامه فهرست ارزش های کاری سوپر(۱۹۷۳)، پرسشنامه پودساکف و همکاران (۱۹۹۵) و پرسشنامه فرسودگی شغلی جدید مسلج (۱۹۸۱) استفاده شده است. پایایی پرسشنامه نهایی ۰/۸۵۹ می باشد. نتایج این پژوهش نشان می دهد: ارزش‌های کاری بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد و می تواند موجب افزایش رفتار شهروندی شود. به عبارت دیگر رفتار شهروندی می تواند موجب تحکیم ارزش های کاری شود. هم چنین بین رفتار شهروندی سازمانی و</p>		

فرسودگی شغلی این مدیران، رابطه منفی و معنادار وجود دارد. بدین معنی که هر چه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان افزایش یابد، فرسودگی شغلی آنان نیز کاهش می یابد و برعکس. از طرف دیگر ابعاد خستگی هیجانی و مسخ شخصیت در رابطه بین ارزش های کاری با رفتار شهروندی سازمانی، فاقد نقش تعدیل کنندگی می باشند؛ اما فرسودگی کاهش موفقیت شخصی رابطه بین ارزش های کاری با رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می کند.

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق

۱-۱- بیان مسئله	۳
۲-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق:	۴
۳-۱- اهداف تحقیق	۵
۱-۳-۱- اهداف اصلی	۵
۲-۳-۱- اهداف فرعی که در راستای اهداف اصلی دنبال می شود	۶
۴-۱- مدل مفهومی تحقیق	۶
۵-۱- تبیین فرضیه های تحقیق	۶
۶-۱- قلمرو تحقیق	۷
۷-۱- روش تحقیق	۷
۱-۷-۱- نوع روش مطالعه	۷
۲-۷-۱- جمعیت آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه	۷
۸-۱- روش جمع آوری اطلاعات	۸
۹-۱- متغیرهای تحقیق	۹
۱-۹-۱- متغیر مستقل	۹
۲-۹-۱- متغیر وابسته	۹
۳-۹-۱- متغیر تعدیل گر	۱۰
۱۰-۱- تعاریف عملیاتی متغیرها و اصطلاحات:	۱۰

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مقدمه	۱۷
۱-۲- رفتار شهروندی سازمانی	۱۷
۲-۲- شاخص های اندازه گیری رفتار شهروندی	۱۹
۳-۲- پیشینه رفتار شهروندی سازمانی	۲۱
۴-۲- انواع رفتار شهروندی در سازمان	۲۳
۵-۲- حیطه های رفتار شهروندی	۲۳
۶-۲- رفتار شهروندی در اسلام	۲۴
۷-۲- ارزشهای کاری	۲۶
۸-۲- پیشینه ارزشهای کاری	۲۹
۹-۲- ارزش های کاری و معنویت	۳۰
۱۰-۲- ارزش های کار در اسلام	۳۰
۱۱-۲- نقش اخلاق کار در بهبود ارزش های کاری	۳۵

۳۶	۱۲-۲- ارزشهای کاری و کار ارزشمند در درگاه خداوند
۳۸	۱۳-۲- فرسودگی شغلی
۳۹	۱۴-۲- نشانه های فرسودگی شغلی
۴۲	۱۵-۲- فرسودگی شغلی و استرس
۴۳	۱۶-۲- فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی
۴۴	۱۷-۲- ابعاد فرسودگی شغلی
۴۵	۱۸-۲- راهکارهای مقابله با فرسودگی شغلی
۴۸	۱۹-۲- پیشینه تحقیق

فصل سوم: روش تحقیق

۵۵	مقدمه
۵۵	۱-۳- نوع پژوهش
۵۶	۲-۳- جامعه آماری
۵۶	۳-۳- نمونه آماری
۵۷	۴-۳- روش گردآوری اطلاعات
۵۸	۵-۳- ابزار گردآوری داده‌ها و سنجش متغیرها
۵۸	۱-۵-۳- پرسشنامه تحقیق
۵۹	۲-۵-۳- مقیاس و طیف اندازه‌گیری در تحقیق
۵۹	۳-۵-۳- روایی ابزار اندازه‌گیری تحقیق
۵۹	۴-۵-۳- پایایی ابزار اندازه‌گیری تحقیق
۶۱	۶-۳- روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق
۶۱	۱-۶-۳- آمار توصیفی
۶۱	۲-۶-۳- آمار استنباطی
۶۱	۱-۲-۶-۳- مدل سازی مسیری PLS
۶۲	۲-۲-۶-۳- مدل اندازه‌گیری (مدل بیرونی)
۶۳	۳-۲-۶-۳- مدل ساختاری (مدل درونی)
۶۴	۴-۲-۶-۳- برازش مدل
۶۴	۷-۳- شاخص اشتراک
۶۵	۸-۳- شاخص افزونگی
۶۶	۹-۳- معیار نیکویی برازش
۶۶	۱۰-۳- خلاصه

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

مقدمه	۶۹
۴-۱-آمار توصیفی	۶۹
۴-۱-۱-جنسیت کارکنان	۶۹
۴-۱-۲-رده سنی کارکنان	۷۰
۴-۱-۳-میزان تحصیلات کارکنان	۷۱
۴-۱-۴-سابقه مسئولیت کارکنان	۷۳
۴-۲-آمار استنباطی	۷۴
۴-۲-۱-بررسی نرمال بودن متغیرها	۷۴
۴-۲-۲-آزمون میانگین یک جامعه (t تک نمونه‌ای)	۷۶
۴-۲-۳-آزمون همبستگی پیرسون	۷۸
۴-۲-۴-مدل معادلات ساختاری و آزمون فرضیه‌ها	۷۹
۴-۲-۵-آزمون فرضیه‌ها	۷۹
۴-۲-۵-۱-آزمون فرضیه‌های اصلی	۸۰
۴-۲-۵-۲-بررسی فرضیه‌های فرعی و نقش تعدیل‌کنندگی ابعاد فرسودگی شغلی	۸۲
۴-۲-۵-۳-الف): فرضیه‌های فرعی بدون نقش تعدیل‌گری	۸۳
۴-۲-۵-۴-ب): فرضیه‌های فرعی با نقش تعدیل‌گری	۸۴
۴-۲-۵-۵-برازش مدل دستور	۸۵

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها

مقدمه	۸۹
۵-۱-نتایج تحقیق (بحث و نتیجه‌گیری)	۸۹
۵-۲-پیشنهادهای کاربردی	۹۴
۵-۳-پیشنهادهایی برای محققان آتی	۹۵
۵-۴-محدودیت‌ها	۹۶
منابع	۹۷
پیوست	۱۰۲

فهرست جدول‌ها

- جدول ۱-۱: جمعیت آماری، حجم نمونه ۸
- جدول ۱-۲: ابعاد رفتار شهروندی و گویه‌های آنها ۱۹
- جدول ۲-۲: عوامل رفتار شهروندی سازمانی از نظر پژوهشگران ۲۰
- جدول ۳-۲: مقایسه برخی شاخص‌های ارزش‌های کاری از نظر اسلام با تحقیقات انجام شده ۳۳
- جدول ۴-۲: خلاصه پیشینه تحقیق ۵۰
- جدول ۱-۳: تعیین حجم نمونه ۵۷
- جدول ۲-۳: طیف لیکرت استفاده شده در پرسشنامه ۵۹
- جدول ۳-۳: نتایج آلفای کرونباخ برای هر یک از ساخته‌های تحقیق ۶۰
- جدول ۱-۴: توزیع فراوانی کارکنان برحسب جنسیت ۷۰
- جدول ۲-۴: توزیع فراوانی کارکنان برحسب رده سنی ۷۰
- جدول ۳-۴: توزیع فراوانی کارکنان برحسب میزان تحصیلات ۷۱
- جدول ۴-۴: توزیع فراوانی کارکنان برحسب میزان سابقه خدمت ۷۲
- جدول ۵-۴: توزیع فراوانی کارکنان برحسب سابقه مسئولیت ۷۳
- جدول ۶-۴: کجی و چولگی مربوط به سوالات متغیرها ۷۵
- جدول ۷-۴: آزمون t برای متغیرهای پژوهش ۷۷
- جدول ۸-۴: نتایج آزمون همبستگی پیرسون ۷۸
- جدول ۹-۴: شاخص‌های برازندگی ۸۵

فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۱: مدل مفهومی تحقیق ۶
- نمودار ۱-۴: توزیع فراوانی کارکنان برحسب جنسیت ۷۰
- نمودار ۲-۴: توزیع فراوانی کارکنان برحسب رده سنی ۷۱
- نمودار ۳-۴: توزیع فراوانی کارکنان برحسب میزان تحصیلات ۷۲
- نمودار ۴-۴: توزیع فراوانی کارکنان برحسب سابقه خدمت ۷۳
- نمودار ۵-۴: توزیع فراوانی کارکنان برحسب سابقه مسئولیت ۷۴
- نمودار ۶-۴: مدل مفهومی تحقیق در حالت استاندارد ۸۰
- نمودار ۷-۴: مدل تحقیق در حالت T ۸۰
- نمودار ۸-۴: مدل مفهومی تحقیق در حالت استاندارد ۸۲
- نمودار ۹-۴: مدل تحقیق در حالت T ۸۳

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- بیان مسئله

کار و کارکردن، از جمله مواردی است که قدمت آن به حیات آغازین بشر برمی گردد. ابعاد فرهنگ کار طی تکامل تمدن و فرهنگ گسترش و تنوع و تکثر بیشتری پیدا کرده است. این امر در جوامع مختلف به اشکال گوناگونی نمود یافته و طی نسل ها به افراد منتقل شده و میتوان آن را در ارزش ها، باورها، هنجارها و نمادهایی که در هر یک از جوامع حول مفهوم کار شکل گرفته است، مشاهده کرد. این مجموعه ارزش ها، باورها، هنجارها و نمادها، موجب شکل گیری نوعی فرهنگ کار شده که از جامعه ای به جامعه دیگر متفاوت است (انتظاری و جدائیان ۱۳۹۱).

ارزش ها می توانند به عنوان اعتقادات اساسی افراد و گروه ها نگرینسته شود و مجموعه بایدها و نبایدهایی هستند که اعمال ما را هدایت می کنند و مرجع قضاوت هایی می باشند که ما در باره خود و دیگران می کنیم. ارزش ها مبنای نگرش ها، انگیزش و رفتار بوده و مبنای فرضیات اساسی یک جامعه هستند. بنابراین درک آنها می تواند به بررسی ماهیت، نگرش ها، فعالیت ها و کدهای تشکیل دهنده رفتار کمک کند (کاکس و همکاران، ۱۹۹۹ ص ۵۴۰).

در دهه ۱۹۳۰ بارنارد، پدیده رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان «رفتارهای فرا نقش» مطرح کرد به اعتقاد وی، تمایلات فردی جهت تلاش فعالانه در راستای دستیابی به اهداف سازمانی ضروری است. از نظر او، این تلاش ها نه تنها باید در جهت دستیابی به اهداف سازمانی باشند، بلکه ضروری است در جهت حفاظت از خود سازمان نیز مؤثر باشند. بخش های مختلفی از ایده بارنارد در خصوص عوامل تعیین کننده رفتار شهروندی سازمانی در قالب تمایلات برای همکاری مطرح شده است. او اهمیت و برجستگی کمک های خودجوش افراد را که در ماوراء تعهدات قراردادی و اختیارات قانونی قرار می گیرند، در تبیین مفهوم رفتار شهروندی سازمانی بیش از پیش روشن ساخته است. (سبحانی نژاد و دیگران ۱۳۸۹ ص ۲۵).

یکی از عوامل کلیدی و بسیار مهم در تحقق نیافتن رفتار شهروندی سازمانی در سازمان ها فرسودگی شغلی افراد در محیط کار است. فرسودگی کاری در حقیقت نوعی فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس های مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است. این اختلال در میان انواع مشاغل مدد رسان و یاری دهنده نظیر مشاوران، معلمان، مددکاران اجتماعی، پزشکان، پلیس، پرستاران و مواردی از این قبیل مشاهده شده و با محرک های تنش زایی مانند داشتن مراجعان بیش از حد در یک زمان، نداشتن وقت کافی و فقدان حمایت یا قدردانی، مرتبط است. اما

میزان فشارکاری و به تبع آن فشار روانی شغلی و فرسودگی شغلی در افراد مختلف متفاوت است (مستبصری، ۱۳۸۷).

فرسودگی شغلی، از جمله خطرات شغلی است که در سال های اخیر مورد توجه قرار گرفته است فرسودگی شغلی به عنوان حالتی روان شناختی تعریف میشود که از سطوح بالای استرس های طولانی مدت در زندگی شغلی ناشی میشود. فرسودگی شغلی سندروم روان شناختی شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شخصی است. خستگی هیجانی احساس زیر فشار قرار گرفتن و ازمیان رفتن منابع هیجانی در فرد است. مسخ شخصیت پاسخ منفی و سنگ دلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت ازسوی فرد هستند و به برداشت منفی فرد از مددجویانش اشاره دارد. کاهش عملکرد شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظایف شخصی است و یک ارزشیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار به شمار می رود فرسودگی یک سندروم جسمانی و روانی به همراه خستگی است که منجر به رفتار و نگرش منفی نسبت به خود، کار و مددجویان، کار غیر مولد و غیبت از کار، اخلاق پایین و عدم رضایت شغلی میشود. (شهابی و همکاران، صص ۸۶-۷۹). لذا هدف از این پژوهش بررسی تاثیر ارزش های کاری بر رفتار شهروندی با نقش تعدیل کنندگی فرسودگی شغلی می باشد.

۱-۲- ضرورت و اهمیت تحقیق:

انسان ها با ارزش ترین منبع و مهمترین عامل دستیابی به اهداف سازمانی می باشند، اما اغلب مدیران نقش و اهمیت انسان ها را فراموش میکنند، زیرا تصور می کنند نیروی انسانی مورد نیاز همیشه در دسترس میباشد، درحالی که امروزه سازمان ها با تغییرات و تحولات شدیدی در محیط روبرو هستند و تنها نیروی انسانی متخصص و خلاق می تواند در محیط متلاطم کنونی، موجبات حفظ حیات و پیشرفت سازمان ها را فراهم کند. (جهانگیری و همکاران، صص ۸۳-۹۶).

آموزش و پرورش نهادی است که بطور بالقوه زمینه ها و عوامل زیادی را برای به فعلیت رساندن و شکوفا کردن تمام استعداد های انسان و سوق دادن او به سوی اهداف مطلوب و راهبردی به کمک مدیرانی اجتماعی، شاداب، امیدوار، مثبت نگر، توانمند و با ذکاوت در قالب برنامه ای سنجیده و حساب شده دارا می باشد. از طرف دیگر به نظر می رسد چرخه آموزش و پرورش بر پایه یک حرکت سنتی عمدتاً "حول محور «آموزش شناختی» می چرخد، و توجه به ابعاد ارزشی، اجتماعی و عاطفی کارکنان کمتر مورد توجه قرار گرفته است. امروزه نقش مدیران اجرایی و

فرهنگی در پرورش و آموزش اثربخش دانش آموزان و از همه مهم تر تمایل آنها به انجام رفتارهای فراتر از نقش بیش از هر زمان دیگر ضروری تر به نظر می رسد. بدیهی است دوام و کیفیت فعالیت گروه های کاری مدارس و موسسات آموزشی به تشویق همکاران به انجام کارهای درست، ایجاد تغییرات در نحوه انجام کارها و پاسخ گو بودن نسبت به جامعه و هم چنین تمایل این افراد به انجام رفتارهایی فراتر از نقش های رسمی بستگی تام دارد. این موضوع تا حدود زیادی می تواند ارتباط تنگاتنگی به نگرش شاغلین در این حرفه نسبت به این موضوع مربوط باشد. چاتمن و آلن معتقدند ارزش های کاری نقش مهمی در تصمیم گیری افراد برای جذب شدن به یک حرفه ایفا می کند زیرا آنها با ارزش های کاری آن گروه شریک میشوند. از طرف دیگر راس و آلتمایر اظهار می دارند: ممکن است یک شغل رضایت بخش به مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل شود و شخص را در جهت فرسودگی شغلی سوق دهد (راس و آلتمایر، ۱۳۷۷).

هم چنین مطالعات اخیر، اهمیت رفتار شهروندی سازمانی را برای سازمان های معاصر ضروری شناخته است. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی در بیست سال اخیر موضوع بسیاری از تحقیقات بوده و اهمیت آن هم چنان در حال فزونی است. به طور کلی رفتار شهروندی به کارایی و اثربخشی سازمان ها از طریق تحولات منابع، نوآوریها و وفق پذیری کمک می کند (کوپمن ۲۰۰۱، ص ۷).

بدین ترتیب با عنایت به توانمندی های بلقوه و نهفته نیروی انسانی در آموزش و پرورش و راهبرد آن در جهت تلاش برای افزایش اطلاعات مرتبط با راه کارهای شکوفایی آنها، اهمیت و نقش ارزش های کاری در جلوگیری از فرسودگی شغلی و تاثیر آن در ایجاد رفتار شهروندی سازمانی قابل تامل به نظر می رسد. بنابراین می توان به ضرورت کاربرد رفتار شهروندی در فرایند آموزش و پرورش و هم چنین اهمیت پرداختن به عوامل اثرگذار بر آن از جمله ارزش های کار و فرسودگی شغلی پی برد.

۱-۳- اهداف تحقیق

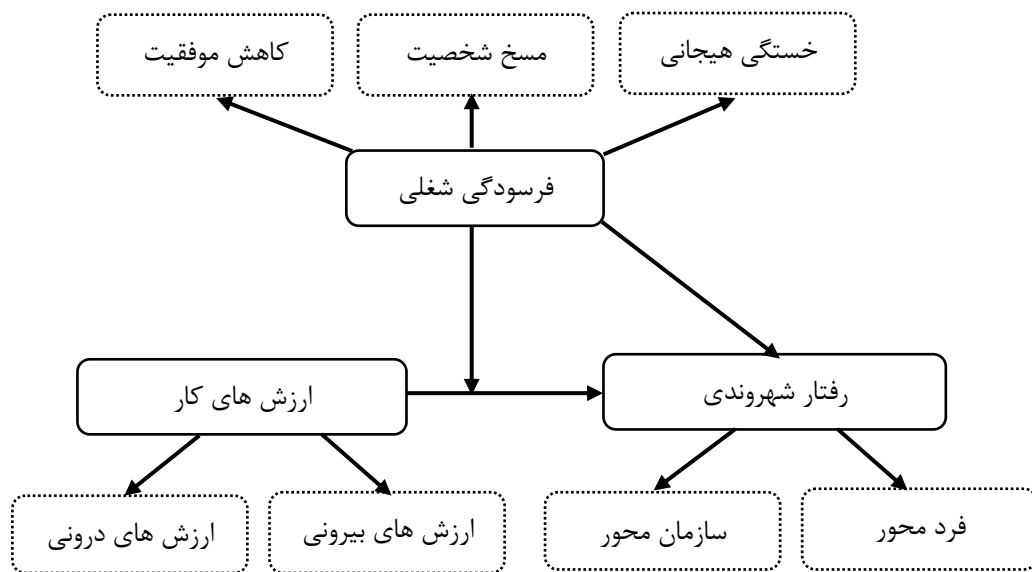
۱-۳-۱- اهداف اصلی

- ۱- بررسی رابطه ارزش های کاری با رفتار شهروندی سازمانی.
- ۲- بررسی رابطه فرسودگی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی.
- ۳- بررسی نقش تعدیل کنندگی فرسودگی شغلی در رابطه بین ارزش های کاری و رفتار شهروندی سازمانی.

۱-۳-۲- اهداف فرعی که در راستای اهداف اصلی دنبال می شود

- ۱- بررسی رابطه بین ارزش های کاری درونی با رفتار شهروندی سازمانی.
- ۲- بررسی رابطه بین ارزش های کاری بیرونی با رفتار شهروندی سازمانی.
- ۳- بررسی نقش تعدیل کنندگی خستگی هیجانی در رابطه بین ارزش های کاری و رفتار شهروندی سازمانی.
- ۴- بررسی نقش تعدیل کنندگی مسخ شخصیت در رابطه بین ارزش های کاری و رفتار شهروندی سازمانی.
- ۵- بررسی نقش تعدیل کنندگی کاهش موفقیت در رابطه بین ارزش های کاری و رفتار شهروندی سازمانی.

۱-۴- مدل مفهومی تحقیق



نمودار ۱-۱: مدل مفهومی تحقیق

۱-۵- تبیین فرضیه های تحقیق

- این پژوهش دارای ۳ فرضیه اصلی و ۵ فرضیه فرعی می باشد:
- ۱- ارزش های کاری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنا داری دارد.
 - ۱-۱: ارزش های کاری درونی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنا داری دارد.

- ۱-۲: ارزش های کاری بیرونی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنا داری دارد.
- ۲- فرسودگی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی و معنا داری دارد.
- ۳- فرسودگی شغلی رابطه بین ارزش های کاری با رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می کند.
- ۳-۱: خستگی هیجانی رابطه بین ارزش های کاری با رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می کند.
- ۳-۲: مسخ شخصیت رابطه بین ارزش های کاری با رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می کند.
- ۳-۳: کاهش موفقیت رابطه بین ارزش های کاری با رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می کند.

۱-۶- قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی: موضوع این پژوهش بررسی ارتباط بین ارزش های کاری با رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل کنندگی فرسودگی شغلی می باشد.

قلمرو مکانی: قلمرو مکانی این تحقیق اداره کل آموزش و پرورش استان خوزستان و ادارات آموزش و پرورش نواحی تابعه ۴ گانه مستقر در کلان شهر اهواز می باشد.

قلمرو زمانی: قلمرو زمانی این تحقیق ، در مقطع زمانی اوایل اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۳ تا اواخر شهریور ماه ۱۳۹۳ می باشد.

۱-۷- روش تحقیق

۱-۷-۱- نوع روش مطالعه

تحقیق حاضر از لحاظ هدف، از نوع تحقیقات کاربردی محسوب میشود. و از حیث نحوه گردآوری داده ها، از نوع پژوهش های توصیفی - همبستگی به شمار می آید. هم چنین روش انجام تحقیق به صورت پیمایشی از طریق پرسشنامه بوده است. از مهم ترین ویژگی ها و مزایای این روش قابلیت تعمیم نتایج به دست آمده می باشد. (سرمد و همکاران، ۱۳۸۷).

۱-۷-۲- جمعیت آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه

در پژوهش حاضر جامعه آماری ۷۷۵ نفر متشکل از مدیران سطوح ارشد و میانی اداره آموزش و پرورش شامل ۳۳۰ نفر مدیران اجرایی اداره کل و هم چنین ۴۴۵ نفر مدیران اجرایی ادارات نواحی ۴ گانه کلان شهر اهواز می باشد. روش نمونه گیری در این تحقیق به صورت طبقه ای بوده که نمونه ها در آن به صورت تصادفی ساده و در دسترس در هر طبقه انتخاب می شوند. به دلیل

معلوم بودن حجم جامعه و از طرف دیگر اینکه نه از واریانس جامعه و نه از احتمال موفقیت یا عدم موفقیت متغیر اطلاع داریم بنابراین برای برآورد حجم نمونه از جدول مورگان استفاده می‌کنیم. با این توضیح که در جدول مورگان برای جامعه ۸۰۰ نفری تعداد نمونه ۲۶۰ نفر برآورد شده است که با توجه به احتمال عدم برگشت تعدادی از پرسشنامه‌ها، برای افزایش قابلیت تعمیم تحقیق تعداد نمونه همان ۲۶۰ نفر بوده و به نسبت فراوانی هر ناحیه به صورت زیر انتخاب می‌شود.

جدول ۱-۱: جمعیت آماری، حجم نمونه

منطقه (ناحیه)	تعداد کارکنان (اجرایی)	حجم نمونه
اداره کل	۳۳۰	۱۱۱
ناحیه ۱	۱۱۵	۳۸
ناحیه ۲	۱۱۰	۳۷
ناحیه ۳	۱۰۳	۳۵
ناحیه ۴	۱۱۷	۳۹
جمع	۷۷۵	۲۶۰

۱-۸- روش جمع آوری اطلاعات

در این پژوهش به منظور جمع آوری داده‌ها از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده می‌شود. روش کتابخانه‌ای به منظور تدوین مبانی نظری و پیشینه تحقیق به کار برده می‌شود و از روش میدانی به منظور گردآوری داده‌ها برای بررسی فرضیات تحقیق استفاده می‌گردد. ابزار گردآوری اطلاعات در روش کتابخانه‌ای، کتب، مقالات، مجلات و ... بوده و بخشی از اطلاعات مورد نیاز نیز از طریق موتورهای جستجوگر شبکه جهانی اینترنت استفاده خواهد شد. در این پژوهش ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه می‌باشد، به منظور سنجش متغیر ارزش‌های کاری از پرسشنامه فهرست ارزش‌های کاری سوپر (۱۹۷۳) که از متداول‌ترین ابزارها می‌باشد استفاده می‌شود و برای سنجش متغیر رفتار شهروندی سازمانی از مناسب‌ترین ابزار که شامل پرسشنامه ۲۴ سؤالی پودساکف، مکنزی، مورمن و فتر (۱۹۹۵) می‌باشد استفاده می‌شود و برای سنجش متغیر فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی جدید مسلج (۱۹۸۱) که به وسیله مسلج و همکارانش ساخته شده استفاده می‌شود.

۹-۱- متغیرهای تحقیق

متغیر عبارت است از ویژگی‌های واحد موارد مشاهده شده. به بیان دقیق‌تر متغیر نمادی است که اعداد یا ارزش‌ها به آن منتسب می‌شوند. در یک تحقیق علمی برای پاسخ به سوال‌های تحقیق یا آزمون فرضیه‌ها، تشخیص متغیرها امری ضروری است. متغیرها معمولاً از نظر نقش آن‌ها در تحقیق می‌توان به پنج دسته تقسیم کرد: ۱- متغیرهای مستقل ۲- متغیرهای وابسته ۳- متغیر تعدیل کننده ۴- متغیر کنترل ۵- متغیر مداخله‌گر (سرمد و همکاران ۱۳۸۸: ۴۷-۳۹).

موضوعات تحقیق دارای مفاهیمی مجرد و ذهنی هستند. برای اینکه عملاً تحقیق را انجام دهیم. مفاهیم باید به متغیر تبدیل شوند. مفاهیم وقتی به متغیر تبدیل می‌شوند که بتوانیم به آنها مقدار و درجات آنها را تعیین کنیم. هم‌چنین باید بین متغیرهای وابسته، مستقل و کنترل و بین متغیرهای گسسته و پیوسته تفاوت قائل شد (ایران نژاد، ص ۴۷: ۱۳۸۲).

۹-۱-۱- متغیر مستقل

متغیر مستقل: متغیر محرک یا متغیر درونداد است که به وسیله پژوهش‌گر اندازه‌گیری، دست‌کاری یا انتخاب می‌شود تا تأثیر یا ارتباط آن با متغیر دیگری معین شود.

متغیر مستقل، متغیری است که انتظار می‌رود تغییر در متغیر وابسته را توضیح دهد به عبارت دیگر متغیر مستقل، متغیر روشن‌گر است. فرض می‌شود که این متغیر علت تغییر در متغیر وابسته باشد (ایران نژاد، ص ۴۸: ۱۳۸۲). در این تحقیق، متغیر مستقل ارزش‌های کاری می‌باشد که سوپر (۱۹۷۰) آن را به عنوان هدفی می‌داند که یک فرد جستجو می‌کند تا نیازهای مطلوب خود را در آن جستجو کند (لی، ۲۰۰۸، ص ۸۷۶). ارزش‌های کاری با ابعاد ارزش‌های کاری درونی و ارزش‌های کاری بیرونی سنجیده می‌شود.

۹-۱-۲- متغیر وابسته

می‌توان گفت متغیر وابسته نتیجه متغیر مستقل است. متغیر وابسته متغیر معیار نیز نامیده می‌شود (همان منبع). متغیر وابسته، متغیر پاسخ، برونداد یا ملاک است و عبارت است از وجهی از رفتار یک ارگانیسم که تحریک شده است. متغیر وابسته مشاهده یا اندازه‌گیری می‌شود تا تأثیر متغیر مستقل بر آن معلوم و مشخص شود (فرهنگی و صفرزاده، ۱۳۸۹: ۱۹۲).

در این تحقیق رفتار شهروندی سازمانی متغیر وابسته بوده که با ابعاد رفتار شهروندی مرتبط با سازمان و رفتار شهروندی مرتبط با فرد سنجیده می شود. در خصوص رفتار شهروندی سازمانی تعاریف زیادی وجود ندارد و هرآنچه که به عنوان تعریف این مفهوم آمده است، اغلب از تعریف ارگان نشأت می گیرد. ارگان (۱۹۸۰) معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود. این متغیرها متناظر با فرضیات تحقیق هستند.

۱-۹-۳- متغیر تعدیل گر

این گونه متغیر بر رابطه میان متغیرهای مستقل و وابسته تأثیر اکتزایی دارد. متغیر تعدیل کننده متغیری است کیفی یا کمی که جهت یا شدت یک متغیر مستقل یا پیش بین و متغیر وابسته یا ملاک را تحت تأثیر قرار می دهد. (بارون و کنی، ۱۹۸۶ ص ۱۱۷۴). در این پژوهش فرسودگی شغلی نقش تعدیل کنندگی داشته که اثر آن بر رفتار شهروندی مورد بررسی قرار خواهد گرفت. بین روان شناسان برسر تعریف فرسودگی شغلی اتفاق نظر وجود ندارد اما با این وجود نظریه سه بعدی نشانگانی روان شناختی شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی که اولین بار توسط مسلس و جکسون (۱۹۸۸) ارائه شده است از جامعیت بیشتری برخوردار است، که در این پژوهش متغیر تعدیل گر فرسودگی شغلی با همین ابعاد سنجیده می شود.

۱-۱۰- تعاریف عملیاتی متغیرها و اصطلاحات:

ارزش های کاری: فهرست ارزش های کاری سوپر از متداول ترین ابزارها برای سنجش ارزش های کاری است. طبق نظر سوپر ارزش ها از نیاز نشأت می گیرند و اهدافی هستند که فرد جستجو می کند تا نیازهای خود را برآورده کند. سوپر ۱۵ مؤلفه برای ارزش های کاری در نظر گرفت. در میان ابزارهای متفاوتی که برای سنجش ارزش های کاری مورد استفاده قرار می گیرد، فهرست ارزش های کاری سوپر، مشهورترین آن می باشد. برای سازمان دادن به ویژگی های ارزش های کاری سوپر، محققان طبقه بندی مختلفی از ساختار ارزش های کاری سوپر ارائه دادند. ارزش های کاری سوپر شامل مؤلفه های تحریک یا چالش فکری، نوع دوستی، زیبایی، خلاقیت، مدیریت، موفقیت، درآمد اقتصادی، پرستیژ، استقلال، امنیت، روابط سرپرستی، روابط اجتماعی، شرایط کار،