



بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در مدارس دوره متوسطه شهر تهران

نگارش:

عرفان صفری

استاد راهنما: دکتر محمد رضا امام جمعه

استاد مشاور: دکتر محمد حسن پرداختچی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت آموزشی

خرداد ۹۲

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بسمه تعالی



تعهد نامه اصالت اثر

اینجانب **عرفان صفری** متعهد می شوم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این پژوهش از آنها استفاده شده است، مطابق مقررات ارجاع و در فهرست منابع و ماخذ ذکر گردیده است. این پایان نامه قبلاً برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است. در صورت اثبات تخلف (در هر زمان) مدرک تحصیلی صادر شده توسط دانشگاه از اعتبار ساقط خواهد شد.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه تربیت مدرس شهید رجایی می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو

امضاء

تقدیم به

روح پاک پدرم که عالمانه به من آموخت تا چگونه در عرصه زندگی، ایستادگی را تجربه نمایم

و به مادرم، دریای بی کران فداکاری و عشق که وجودم برایش همه رنج بود و وجودش برایم همه مهر

تشکر و قدردانی

تشکر و سپاس فراوان از:

استاد گرانمایه؛ جناب آقای دکتر محمد رضا امام جمعه که بارها سنائی های بی دریغ خود مراد انجام این پژوهش
مدایت نمودند.

استاد گرامی؛ جناب آقای دکتر محمد حسن پرداختی که با مشورت های عالمانه خود زمینه انجام هر چه بهتر این
پژوهش را فراهم نمودند.

استاد ارجمند؛ دکتر رضا ساکی و دکتر عبدالرضا سجانی که زحمت داوری این پژوهش را تقبل نمودند.
و در نهایت؛ تمام دوستانی که در انجام این کار دست و دلشان را صمیمانه به رویم گشودند.

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در مدارس مقطع متوسطه پسرانه شهر تهران از دیدگاه دبیران بود. روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی بود. از بین دبیران مدارس شهر تهران تعداد ۳۸۰ نفر به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند و با تکمیل پرسشنامه‌ی کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۵) و پرسشنامه‌ی رفتار شهروندی سازمانی پودساکوف و همکاران (۱۹۹۰) در این پژوهش شرکت نمودند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی، ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون همزمان و تحلیل رگرسیون گام به گام صورت گرفت. نتایج رگرسیون همزمان نشان داد که از میان ابعاد هشت‌گانه‌ی کیفیت زندگی کاری، هفت بعد از ابعاد کیفیت زندگی کاری شامل (پرداخت منصفانه و کافی حقوق، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان، توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری) به طور مثبت و معناداری می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کنند. و تنها بعد قانون‌گرایی در سازمان به طور منفی و معنی‌داری توانست رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کند. همچنین نتایج رگرسیون گام به گام نشان داد که بهترین پیش‌بینی‌کننده‌ی رفتار شهروندی سازمانی از میان ابعاد کیفیت زندگی کاری، وابستگی اجتماعی زندگی کاری بود.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروندی سازمانی، مقطع متوسطه، دبیران متوسطه.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
أ.....	چکیده پژوهش.....
ب.....	فهرست مطالب.....
ه.....	فهرست جداول.....
و.....	فهرست نمودار.....
ز.....	فهرست شکل ها.....

فصل اول: کلیات پژوهش (۱-۱۱)

۱.....	مقدمه.....
۲.....	بیان مسأله.....
۴.....	ضرورت و اهمیت پژوهش.....
۶.....	اهداف پژوهش.....
۶.....	فرضیه‌های پژوهش.....
۷.....	قلمرو پژوهش.....
۷.....	تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها و مفاهیم.....

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش (۱۳-۶۲)

۱۳.....	مبانی نظری کیفیت زندگی کاری.....
۱۳.....	تاریخچه و پیشینه کیفیت زندگی کاری.....
۱۶.....	مفهوم و تعاریف کیفیت زندگی کاری.....
۱۸.....	اهداف و اهمیت کیفیت زندگی کاری.....
۲۰.....	شاخص‌های کیفیت زندگی کاری.....
۲۴.....	عوامل مؤثر در کیفیت زندگی کاری.....
۲۵.....	راهبردهای بهبود کیفیت زندگی کاری.....
۲۷.....	آینده برنامه‌های کیفیت زندگی کاری.....
۲۹.....	تعبیر نوین کیفیت زندگی کاری.....
۳۱.....	عوامل شکست برنامه‌های کیفیت زندگی کاری.....

۳۴	مبانی نظری رفتار شهروندی سازمانی.....
۳۴	تاریخچه رفتار شهروندی سازمانی.....
۳۶	مفهوم رفتار شهروندی سازمانی.....
۳۷	تعاریف رفتار شهروندی سازمانی.....
۳۹	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی.....
۴۱	عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی.....
۴۵	رفتار شهروندی سازمانی در مدرسه.....
۴۶	نقش مدیران مدارس در شکل گیری رفتار شهروندی سازمانی.....
۴۷	رفتار شهروندی سازمانی معلمان.....
۵۰	پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی.....
۵۳	پیشینه تحقیق.....
۵۳	پژوهش های داخلی انجام شده مرتبط با موضوع پژوهش.....
۵۸	پژوهش های خارجی انجام شده مرتبط با موضوع پژوهش.....
۶۰	جمع بندی و نتیجه گیری.....
۶۲	مدل مفهومی پژوهش.....

فصل سوم: روش پژوهش (۶۴-۶۹)

۶۴	طرح پژوهش.....
۶۴	جامعه آماری پژوهش.....
۶۴	نمونه، روش نمونه گیری و حجم نمونه.....
۶۵	گردآوری اطلاعات.....
۶۵	مطالعات اسنادی.....
۶۵	ابزارهای گردآوری داده ها.....
۶۵	پرسشنامه کیفیت زندگی کاری.....
۶۷	پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی.....
۶۹	مراحل اجرای تحقیق.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها (۷۶-۷۱)

۷۱.....	یافته های توصیفی پژوهش
۷۳.....	نتایج تحلیل های استنباطی داده ها
۷۳.....	یافته های مربوط به فرضیه های پژوهش
۷۳.....	بررسی فرضیه اصلی
۷۴.....	بررسی فرضیه فرعی
۷۶.....	بررسی سؤال پژوهشی

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری (۹۷-۸۰)

۸۰.....	بحث در نتایج
۸۳.....	محدودیت های پژوهش
۸۴.....	پیشنهاد های کاربردی
۸۴.....	پیشنهاد های پژوهشی
۸۵.....	پیوست ها
۸۹.....	منابع

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۵.....	جدول ۱-۲، نسل های سه گانه برنامه های کیفیت زندگی کاری.....
۱۸.....	جدول ۲-۲، خلاصه مفاهیم و تعاریف کیفیت زندگی کاری از سال ۱۹۶۹ تا به امروز.....
۲۳.....	جدول ۳-۲، مولفه های کیفیت زندگی کاری از نظر محققان.....
۶۶.....	جدول ۱-۳، مؤلفه های مدل والتون و سؤالات ناظر بر سنجش هر مؤلفه در پرسشنامه ی کیفیت زندگی.....
۶۷.....	جدول ۲-۳ ابعاد و گویه های پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی.....
۷۱.....	جدول ۱-۴، توزیع فراوانی مطلق و تجمعی نمونه بر حسب تحصیلات و سنوات خدمتی.....
۷۳.....	جدول ۲-۴، میانگین و انحراف معیار کیفیت زندگی کاری و مولفه های آن در معلمان.....
۷۴.....	جدول ۳-۴، ضریب همبستگی میان نمره کل کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی.....
۷۴.....	جدول ۴-۴، رگرسیون همزمان کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی.....
۷۵.....	جدول ۵-۴، ضریب همبستگی ابعاد کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی.....
۷۵.....	جدول ۶-۴، رگرسیون همزمان ابعاد کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی.....
۷۶.....	جدول ۷-۴، رگرسیون گام به گام ابعاد کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی.....

فهرست نمودار

صفحه

عنوان

- شکل ۴-۱، نمودار توزیع فراوانی نمونه از نظر میزان تحصیلات ۷۲
- شکل ۴-۲، نمودار توزیع فراوانی نمونه از نظر سنوات خدمتی ۷۲

فهرست اشکال

صفحه

عنوان

شکل ۱-۲: مدل مفهومی پژوهش ۶۲

:

فصل اول

طرح مسأله

۱-۱ مقدمه:

عصری که در آن زندگی می‌کنیم، عصری جدید از دستاوردهای عظیم علمی و تکنولوژیکی، عصر پیشرفت و تغییر و عصر کاربرد انرژی هسته‌ای، ارتباط از راه دور و خودکار شدن فرآیند تولید می‌باشد. عظمت و سرعت پیشرفت‌های علمی و فنون متأثر از آن، بی‌تردید دگرگونی‌های اجتماعی و تحولات اقتصادی را به همراه خواهد داشت. بر این مبنا در چنین شرایطی تغییر و تحولات عمیقی در زندگی افراد و اشتغال آن‌ها به وجود می‌آید. امروزه سازمان‌های نوظهور و نوآور برای رسیدن به اهداف و برنامه‌های خود در صددند تا راه‌کارهایی جهت سازگاری مطلوب کارکنان خود با چنین تغییرات عظیمی به وجود آورند.

توسعه ملی و توسعه بخش‌های اقتصادی و اجتماعی کشور جز با کمک نیروی انسانی کارآمد و کارآفرین که بتواند مشکلات را حل و بر موانع غلبه کند میسر نمی‌باشد. نیروی انسانی مجرب و ماهر اهرم رشد و توسعه ملی است. اکنون کشورهای درحال توسعه با توجه به مشکلات سرمایه‌گذاری در نیروی انسانی دریافته‌اند که علت عقب ماندگی آن‌ها کمبود منابع فیزیکی نیست بلکه در کمبود سرمایه انسانی برخوردار از مهارت‌های علمی، پژوهشی، فنی و به بیان دیگر در کمبود انسان سالم و توسعه یافته نهفته است.

هدف از رشد و توسعه اقتصادی و اجتماعی در هر کشوری، فراهم ساختن رفاه جسمانی و معنوی برای مردم آن کشور از طریق ارضای خواسته‌ها و تامین نیازهای آنهاست.

نظرسنجی‌ها مشخص کرده است که بیش از ۵۰ درصد کارمندان سازمان‌ها نمی‌دانند مأموریت سازمانی که در آن کار می‌کنند چیست؟ ۸۴ درصد آنان این گونه تصور می‌کنند که آگاهی از مأموریت سازمانی تأثیر چندانی بر روی کیفیت کارشان نمی‌گذارد و ۴۴ درصد کارمندان سازمان‌ها هیچ‌گونه هم‌دلی و ارتباط عاطفی بین خود و مدیران رده‌های بالاتر سازمانی که در آن کار می‌کنند، نمی‌بینند. بررسی دیگری در همین زمینه نشان می‌دهد که دو پدیده زندگی کاری و زندگی شخصی، اثرات متقابل و تشدید کننده‌ای بر یکدیگر دارند. فردی که در زندگی خانوادگی و شخصی خود مشکلات زیادی دارد، به طور قطع این مشکلات، بر روی تمرکز، رضایت از کار، بهره‌وری و شادابی وی در محیط کار اثر می‌گذارد. (آرزومندی، ۱۳۸۸، ص ۲).

برخی از رفتارهای شغلی هستند که برای سازمان بسیار مؤثر و قابل توجه هستند، این رفتارهای شغلی در سال‌های گذشته توجه محققان و صاحب‌نظران را به خود جلب کرده است. آنچه مشخص است محققان در گذشته در مطالعاتی که انجام داده‌اند نشان داده‌اند که موفقیت سازمان از رفتار کارکنان آن نشأت می‌گیرد و این مطالعات عمدتاً به رفتار درون‌نقشی کارکنان معطوف بوده است. اما به مرور زمان محققان بین عملکرد درون‌نقشی و عملکرد فرآنقشی تمایز قائل شده‌اند و رفتارهای اختیاری را از رفتارهای وظیفه‌ای متمایز کرده‌اند. یکی از متداول‌ترین مفهومی سازی‌های صورت گرفته در مورد رفتارهای فرآنقشی، رفتارهای شهروندی سازمانی می‌باشد. در مورد رفتارهای شهروندی سازمانی پژوهش‌های زیادی صورت گرفته و به عوامل به وجود آورنده آن پرداخته شده است به طوری که از کیفیت زندگی کاری می‌توان با توجه به تحقیقات صورت گرفته به عنوان یکی از عوامل به وجود آورنده رفتار شهروندی سازمانی^۱ نام برد. (پرستار، ۱۳۹۰، ص ۳)

کیفیت زندگی کاری^۲ فرآیندی است که به واسطه آن همه اعضای سازمان از طریق مجاری ارتباطی باز و متناسب که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم‌هایی که بر شغلشان به خصوص و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می‌گذارد به نوعی دخالت می‌یابند و در نتیجه مشارکت و رضایت شغلی آن‌ها بیش‌تر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می‌یابد (دولان^۳ و شولر، ۱۳۸۱، ص ۳۶۴)

این تحقیق تلاش دارد رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در مدارس دوره متوسطه پسرانه شهر تهران از دیدگاه دبیران رامورد مطالعه قرار دهد.

۱-۲ بیان مسئله:

دانش‌آموزان ایرانی در دو دوره اخیر آزمون تیمز و پرلز شرکت کرده و در سال ۲۰۰۶ میلادی، بین ۴۵ کشور جهان، رتبه‌ی چهارم و دوم را کسب کرده بودند. در سال ۲۰۰۱ میلادی از ۳۵ کشور به رتبه سی و دوم رسیده بودند. این نتایج نشان می‌دهد که هنوز زیر استانداردهای جهانی در حوزه‌ی آموزش قرار داریم. و یکی از عوامل مؤثر در حوزه آموزش معلمان هستند. (کریمی، ۱۳۸۲، ص ۱۲).

رفتار داوطلبانه کارکنان در سازمان‌های آموزشی بسیار پر اهمیت است. سازمان‌های آموزشی از سازمان‌هایی هستند که در آنها علاوه بر رفتارهای اداری، رفتارهای فرآنقشی هم دیده می‌شود. نمودار سازمانی، قراردادهای استخدامی^۴ و شرح شغل نمی‌توانند تمام کارهای که در مدرسه صورت می‌گیرد را در برگیرد و به طور کلی حداقل عملکرد را مشخص می‌کند. ولی معلمان در مدارس، و رای حداقل انتظارات مشخص شده در شرح شغل کار می‌کنند. اگر معلمان وظایف را به وظایف مشخص شده در شرح شغل محدود کنند، موسسات آموزشی در دست‌یابی به اهداف ناتوان خواهند بود. زمانی که معلمان و رای وظایف مشخص شده

^۱ - Organizational citizenship Behavior

^۲ - Quality of work life

^۳ - Dolan&sholer

^۴ - Employment agreement

در شرح شغل کار می کنند و وظایف غیر اجباری انجام می دهند، تنش کاهش یافته و ابهامات شرح شغلی جبران می شود و این امر به اثر بخشی کلی سازمان کمک می کند (دی پا اولا و موران^۱، ۲۰۰۱ ص ۴۳۴).

اسمیت و ارگان^۲ (۱۹۸۳) رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتار اختیاری تعریف کردند که فرای نقش سازمانی می باشد که به منظور کمک به افراد دیگر سازمان و یا نشان دادن وجدان کاری و حمایت از سازمان صورت می گیرد. ارگان (۱۹۸۸) مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را چنین تعریف کرد: «رفتاری از کارکنان که اختیاری می باشد و آشکارا توسط سیستم پاداش رسمی، پاداش داده نمی شود ولی در کل عملکرد مجموع سازمان را ارتقاء می بخشد» (به نقل از ییلمازو بوکگ اوگلو^۳، ۲۰۰۸، ص ۷۷۵) به طور کلی، رفتار شهروندی سازمانی رفتاری است که کارکنان به طور مستقل و با اشتیاق انجام می دهند. تحقیقات قبلی نشان داده اند که رفتارهای شهروندی سازمانی اثر بخشی فرد و سازمان را افزایش داده و ارتباط را در سازمان بهبود می بخشد (باتمن و ارگان، ۱۹۸۳، جرج^۴، ۱۹۹۴، ارگان و رایان^۵، ۱۹۹۵) این رفتارها برای بقای ضروری هستند و اثر بخشی و بهره وری کارکنان را افزایش داده و اثر بخشی سازمان را افزایش می دهند.

از آنجا که هر نوع رفتاری در پاسخ به یک نوع محرک شکل می گیرد، بنابراین برای مدیران این نکته حائز اهمیت تلقی می شود، شرایط مناسبی را به وجود آورده تا زمینه بروز رفتارهای مطلوب در سازمان به وجود آید که در نتیجه آن به دغدغه اصلی خود که همان اثر بخشی سازمانی می باشد نائل آیند. در ادامه لازم است متذکر شویم بدون شک ارضای نیازهای شغلی و شخصی و خانوادگی کارکنان از سوی سازمان می تواند به عنوان یک محرک قوی عمل نموده و باعث شود که افراد با تمام وجود به سازمان خود خدمت نموده و گرایش مناسبی به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی از خود داشته باشند. به عبارت دیگر از سوی سازمان شرایطی فراهم شود که نفع فردی و نفع جمعی در یک جهت باشند. اما متأسفانه در بعضی سازمانها این قضیه عموماً برعکس است، چرا که اگر فردی به فکر نفع جمعی باشد در زندگی شخصی عقب می ماند، و اگر بخواهد تنها به فکر منافع شخصی خود باشد در واقع نمی تواند صادقانه به سازمان خدمت نماید. این تجمیع زندگی شغلی فرد در کنار زندگی شخصی و خانوادگی وی و چگونگی ارضای نیازهای مربوطه، کیفیت زندگی کاری فرد را تشکیل می دهد. در صورت عدم تأمین این نیازها به شکل مطلوب کارمند کیفیت زندگی کاری پایین تری را احساس کند و این امر می تواند در بروز رفتار شهروندی او تأثیر مستقیم بگذارد که در نتیجه می تواند منجر به کاهش کارایی و بهره وری نیروی انسانی و در نتیجه نهایتاً کاهش اثر بخشی سازمانی شود و این امر سرانجام باعث ایجاد اختلال و از هم پاشیدگی انسجام سازمان می گردد.

با توجه به مفاهیم ارائه شده از رفتار شهروندی سازمانی همواره این سؤال مطرح بوده که چگونه سازمانهای آموزشی رفتارهای خاصی را می طلبند، و این گونه رفتارها می تواند تأثیر بسزایی در بهبود وضعیت فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی کشور داشته باشند. چگونه این نوع رفتارها می توانند مورد توجه قرار

¹ - Dipaola and morana

² - smith and organ

³ - Yilmaz and Bokeoylu

⁴ - george

⁵ - Organ and ryan

گیرند؟ اگر معلمان وظایف خود را به وظایف مشخص شده در شرح شغلی محدود کنند، سازمان‌های آموزشی در دست یابی به اهداف کوتاه مدت و بلندمدت خود ناتوان خواهند بود، بنابراین به نظر می‌رسد باید به دنبال عواملی بود که می‌تواند بروز این رفتارها را در سازمان‌های آموزشی تسهیل و کاربردی کند.

بررسی‌های انجام گرفته در سطح دانشگاه‌ها و نیز اطلاعات بدست آمده از پایگاه‌های اطلاعاتی، پایان‌نامه‌ها، مقالات و پیشینه تحقیقات مؤید این مطلب است، که تحقیقات انگشت شماری در خصوص رابطه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی (پرستار، ۱۳۹۰) « بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تربیت معلم تهران» و معینیان (۱۳۸۹) « نقش کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت بیمه» انجام شده است و بخصوص تا کنون تحقیقی درباره‌ی میزان رابطه کیفیت زندگی کاری و با رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و پرورش انجام نشده است. محقق با در نظر گرفتن ارتباط نظری این دو مؤلفه در کتب تخصصی مدیریت و همچنین رابطه برگرفته شده از تحقیقات انجام شده داخلی و خارجی در این زمینه، بر آن بوده است تا وجود این رابطه را در مدارس مقطع متوسطه پسرانه شهر تهران از دیدگاه دبیران بررسی نموده و مورد پژوهش قرار بدهد.

پژوهش حاضر در قالب یک روش توصیفی همبستگی به دنبال پاسخ به این فرضیه اساسی است که بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در مدارس دوره متوسطه پسرانه شهر تهران از دیدگاه دبیران رابطه وجود دارد.

۱-۳ ضرورت و اهمیت پژوهش:

نیروی انسانی مهمترین سرمایه سازمان است و از جمله توانایی‌ها و قابلیت‌های بالقوه‌ای است که باعث بالا رفتن اثربخشی و کارایی سازمان می‌شود. به همین دلیل شناسایی راه‌کارهایی که باعث به کارگیری این توانایی‌ها و نهایت بالا رفتن رفتار شهروندی سازمانی می‌شود از اهمیت بسزایی برخوردار است. این واقعیت باید پذیرفته شود که نیروی انسانی در هر سازمانی و بالاخص در سازمان آموزش و پرورش عامل بنیادی حرکت و تحول آن جامعه به شمار می‌رود و پایه توسعه فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی در سایه توجه به این منبع استراتژیک و حساس می‌باشد. آموزش و پرورش یکی از مهمترین نهادهای جامعه است که به تربیت و آموزش نیروی انسانی می‌پردازد. لذا سلامت جسمی و روانی افرادی که این مسئولیت عظیم را بر عهده دارند، در رأس امور است. (داوودی، ۱۳۷۷، ص ۵)

کیفیت زندگی کاری از جمله مباحثی است که در جهان امروز بخش عظیمی از وقت، بودجه و توجه صاحب‌نظران را به خود اختصاص داده است. در حالی که در گذشته فقط تأکید بر زندگی شخصی بوده است امروز، بهبود زندگی کاری یکی از مهمترین اهداف سازمان و کسانی که برای سازمان کار می‌کنند می‌باشد. ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود آن، یک منطق دارد و آن هم این است که ۶۵ درصد عمر مفید انسان‌ها در محیط کاری سپری می‌شود (رضایی، ۱۳۸۷، ص ۱۰) توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری می‌شود بازتابی از میزان

اهمیتی است که همگان برای آن قائل اند. به نظر می‌رسد که نیاز شدیدی به بهتر کردن کیفیت زندگی کاری در بسیاری از کارکنان وجود دارد. (سلمانی، ۱۳۸۲، ص ۷۷)

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی نیز در دو دهه اخیر موضوع بسیاری از تحقیقات بوده و اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. بخشی از تحقیقات بر پیامدهای رفتار شهروندی سازمان، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و ... مطرح شده‌اند. (پودساکوف، ۲۰۰۰، ص ۷۷)

بررسی رفتار شهروندی سازمانی به این دلایل اهمیت دارد:

(الف) تاکید بر رفتار شهروندی می‌تواند تعارضات ناشی از ابهام در انتظارات شغلی را به حداقل برساند.
(ب) رفتار شهروندی سازمانی از طریق تأکید بر رفتارهای فرانقشی نیاز به تخصیص منابع کمیاب را کاهش می‌دهد.

(ج) مؤسسات آموزشی از طریق تعیین و بررسی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می‌توانند محیطی را ایجاد کنند که رفتار شهروندی سازمانی را تشویق و بروز آن را تسهیل کند و در این محیط تسهیل کننده‌های رفتار شهروندی سازمانی را افزایش و موانع را کاهش دهند.

(د) به مدیران فرصت می‌دهد تا درک عمیق‌تری از عوامل رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای شغلی مربوط به آن پیدا کند. (ایژار اپتلانکا^۱، ۲۰۰۹؛ به نقل از جمالی و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۸۹)

پودساکوف و همکاران یکی از دلایل اصلی علاقه مندی محققان به رفتار شهروندی سازمانی را به این صورت عنوان می‌کنند که انتظار می‌رود این رفتارها با مقیاس اثربخشی سازمان ارتباط مثبت داشته باشند. (پودساکوف و همکاران، ۲۰۰۹، ص ۱۲۳)

در تبیین اهمیت و ضرورت این پژوهش می‌توان نکات زیر را خاطر نشان کرد:

۱. نتایج این تحقیق موجب نمایان شدن نقاط قوت و ضعف سیستم آموزشی در ایجاد محیط کاری با

کیفیت و افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می‌گردد.

۲. نتایج این پژوهش دست‌اندرکاران و مسئولین مربوط در سطوح کلان، میانی و عملیاتی را از میزان

کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه دبیران آگاه می‌سازد.

۳. نتایج این تحقیق می‌تواند در برنامه‌ریزی‌های که در سازمان آموزش و پرورش انجام می‌شود تأثیر

گذار باشد.

۴. نیل به اهداف آموزش و پرورش در سطح ملی و کمک به نظام آموزشی کشور با وجود کارکنانی

موفق و توانا میسر می‌شود.

لذا بر آن شدیم که به شناسایی وضعیت کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی مدارس دوره متوسطه پسرانه شهر تهران از دیدگاه دبیران بپردازیم تا از طریق بررسی رابطه مؤلفه‌های کیفیت زندگی

¹ -Izhar optlatka

کاری بر روی رفتار شهروندی سازمانی میزان اثر گذاری هر یک از مؤلفه‌ها بر روی رفتار شهروندی سازمانی را تعیین کنیم.

لازم به ذکر است که رابطه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مدارس هنوز در ایران مورد بررسی قرار نگرفته است، بنابراین تعیین رابطه دو متغیر از اهمیت زیادی برخوردار بوده و می‌تواند موجبات اثربخشی و کارایی مدارس و سازمان های آموزشی جامعه را فراهم کند.

۴-۱ اهداف پژوهش:

۱-۴-۱ هدف کلی:

بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در مدارس دوره متوسطه پسرانه شهر تهران از دیدگاه دبیران

۲-۴-۱ اهداف ویژه:

- تعیین رابطه بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی در مدارس دوره متوسطه پسرانه شهر تهران از دیدگاه دبیران
- تشخیص بهترین پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی از بین ابعاد کیفیت زندگی کاری

۵-۱ فرضیه های پژوهش:

۱-۵-۱ فرضیه اصلی:

بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در مدارس دوره متوسطه پسرانه شهر تهران از دیدگاه دبیران رابطه معناداری وجود دارد.

۲-۵-۱ فرضیه فرعی:

بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی در مدارس دوره متوسطه پسرانه شهر تهران از دیدگاه دبیران رابطه معناداری وجود دارد.

بهترین پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی از بین ابعاد کیفیت زندگی کاری به ترتیب کدام مورد است؟

۱-۶-۶ قلمرو پژوهش:

۱-۶-۱ قلمرو مکانی پژوهش:

پژوهش حاضر در بین دبیران مقطع متوسطه پسرانه شهر تهران انجام گرفته است.

۱-۶-۲ قلمرو زمانی پژوهش:

این پژوهش در سال تحصیلی ۱۳۹۲-۱۳۹۱ انجام گرفته است.

۱-۷-۷ تعاریف نظری و عملیاتی مفاهیم و متغیرها

۱-۷-۱-۱ متغیر پیش بینی کننده: کیفیت زندگی کاری^۱

تعریف نظری: کیفیت زندگی کاری یعنی امکان ارضای بیش تر نیازهای شخصی کارکنان، وجود امنیت برای افراد به نحوی که بتوانند با خیال راحت در کنار دیگران به زندگی خود ادامه دهند و احساس مفید بودن نمایند و مورد قبول دیگران قرار گیرند و در نهایت برای افزایش مهارت و دانش خود فرصت داشته باشند (دولان و شولر، ترجمه طوسی و صائبی، ۱۳۷۸)

تعریف عملیاتی: در این تحقیق کیفیت زندگی کاری دبیران مقطع متوسطه، با استفاده از پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون سنجیده شده است. این پرسشنامه هشت شاخص کیفیت زندگی کاری را (پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی در سازمان، تناسب اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت های فردی) را در ۲۷ گویه مورد پژوهش قرار می دهد.

^۱ - Quality of work life