



بررسی و تحلیل رابطه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان

صادق خزائی اصل^۱، علیرضا پرنده مطلق^۲

۱. مدیر دفتر برنامه‌ریزی منابع انسانی و آموزش شرکت برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان

S.khazaei1@yahoo.com

۲. رئیس هیأت مدیره و مدیرعامل شرکت برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان

arp_motlagh@yahoo.com

چکیده

هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری^۳ و رفتار شهروندی سازمانی^۴ در شرکت برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان است. روش تحقیق، توصیفی و از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری آن ۱۷۰ نفر از کارکنان شرکت برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان بوده که از این جامعه، ۱۱۰ نفر به عنوان نمونه به صورت تصادفی انتخاب گردید. ابزار بکار رفته جهت جمع آوری داده‌ها، پرسشنامه می باشد. در این تحقیق از دو پرسشنامه کیفیت زندگی کاری «والتون» و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی «اورگان و کانوسکی ۱۹۹۶» استفاده گردیده است. پایایی پرسشنامه‌ها بر اساس ضریب آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت است که بر اساس آن، پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ۰/۸۷۶ و پایایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۸۲۳ به دست آمد و تجزیه و تحلیل داده های پژوهش از طریق آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون ساده بوسیله نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد که میزان کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان در حد متوسط بود. زیرمؤلفه‌های پرداخت منصفانه، فرصت رشد، فضای کلی زندگی و یکپارچگی و انسجام رابطه مثبت و معنی دار با زیرمؤلفه‌های نوع دوستی و وجدان کاری دارند. اما زیرمؤلفه‌های محیط کار ایمن و وابستگی اجتماعی رابطه منفی و معکوس با نوع دوستی و وجدان کاری دارند.

واژگان کلیدی: کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروندی سازمانی، برق منطقه‌ای

۱- مقدمه

نیروی انسانی کارآمد، مهمترین سرمایه هر سازمانی می باشد و کارایی و اثربخشی هر سازمان تا حد قابل ملاحظه ای به نحوه مدیریت و کاربرد صحیح و مؤثر آن بستگی دارد (خیراندیش و همکاران، ۱۳۹۹: ۲۸). منابع

³ Quality Of Work Life

⁴ Organizational Citizenship Behavior



انسانی باید به عنوان سرمایه های اصلی سازمان پرورش داده شوند و با به کارگیری سیاستهای مناسب انگیزه، تلاش و کوشش را در آنها ایجاد نمود. به همین منظور می بایست موقعیت و منزلت کارکنان بهبود و ارتقاء یابد. تنها در این صورت است که می توان از کارکنان انتظار داشت تا خدمات رضایت بخش ارائه دهند. بدین منظور، در طی سالهای اخیر برنامه های کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از سیاستهای مناسب برای بهبود موقعیت و منزلت کارکنان مورد توجه قرار گرفته است.

بدون تردید، سازمانها بدون تمایل افراد به همکاری، قادر به توسعه ی اثربخش خود نیستند. در این میان، تفاوت همکاری خودجوش و آگاهانه و همکاری اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است، چرا که در حالت اجباری فرد وظایف خود را در راستای قوانین، مقررات و استانداردهای تعیین شده سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می دهد، در حالی که در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش ها، تلاش و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان به کار می گیرند. در این حالت افراد معمولاً از منافع شخصی خود می گذرند و مسئولیت پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می دهند. امروزه در ادبیات نوین مدیریت از رفتارهای خودجوش و آگاهانه افراد در سازمان تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی» یاد می شود. بررسی فراتحلیلی در خصوص ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عوامل اثرگذار بر آن بیانگر این واقعیت است که مجموعه ای از شرایط باید در داخل سازمان (ویژگی های سازمانی) و همچنین در درون کارکنان سازمان (ویژگی های فردی) مهیا شود تا امکان بروز این نوع رفتار از سوی کارکنان فراهم آید. در این میان مفهوم «کیفیت زندگی کاری» به عنوان یکی از ویژگی های سازمانی، می تواند تا حد زیادی مسائل مختلفی که در سازمان مطرح است را تحت تأثیر قرار دهد؛ چراکه کارکنان سهم عمده ی از ساعات روزانه خود را در سازمان به سر می برند.

با توجه به اهمیتی که رفتار شهروندی سازمانی به دلیل به همراه داشتن پیامدهای مهمی از جمله رضایت شغلی، افزایش خودپنداری مثبت، ارتقاء روابط مثبت در بین کارکنان، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوآوری، کمک به استفاده اثربخش از منابع کمیاب، بهبود خدمت به مشتری، بهبود بهره وری و ... از آن برخوردار است، لازم است اقدامات سازمانی که موجب به وجود آمدن و یا تقویت چنین رفتارهایی در کارکنان می شود شناسایی شوند. بنابراین، نوشتار حاضر سعی دارد نقش مولفه های کیفیت زندگی کاری را در پیش بینی مولفه های رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه کارکنان شرکت برق منطقه ای سیستان و بلوچستان مورد بررسی قرار دهد. لذا سئوالات زیر مورد بررسی قرار گرفته است:

- (۱) آیا رابطه معنی دار و مثبتی میان عوامل کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان وجود دارد؟
- (۲) تأثیر مولفه پرداخت منصفانه بر مولفه های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟
- (۳) تأثیر مولفه محیط کار ایمن بر مولفه های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟
- (۴) تأثیر مولفه فرصت رشد بر مولفه های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟
- (۵) تأثیر مولفه قانون گرایی بر مولفه های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟
- (۶) تأثیر مولفه وابستگی اجتماعی بر مولفه های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟
- (۷) تأثیر مولفه فضای کلی زندگی بر مولفه های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟
- (۸) تأثیر مولفه یکپارچگی و انسجام بر مولفه های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟



۹) تأثیر مولفه توسعه قابلیت ها بر مولفه های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟

۲- ادبیات نظری و پیشینه تحقیق

۱-۲- کیفیت زندگی کاری

مفهوم کیفیت زندگی کاری برای اولین بار در اواخر دهه ۱۹۶۰ مطرح شده است این واژه دامنه ای از مفاهیم نظری را با هدف تعدیل مشکلات سازمانی دربر می گیرد (اردلان و همکاران، ۱۳۹۹: ۲۲). در جهان پویای کار، کیفیت زندگی کاری نقش مهمی را به عنوان یک متغیر کل نگر که رفتار کاری را تحت تأثیر قرار می دهد، بازی می کند. در سطح فردی، بطور مستقیم سطح رضایت شغلی، تعهد شغلی، استرس شغلی و میزان فرسودگی را تحت تأثیر قرار می دهد. کیفیت زندگی کاری همچنین، بر پویایی های سازمانی، استراتژی ها و کارکردهایی که ممکن است نتیجه توسعه سازمانی باشند، تأثیر می گذارد. بنابراین کیفیت زندگی کاری اهمیت حیاتی برای مدیران منابع انسانی جهت حفظ کارکنان و کاهش فرسودگی میان آنها، به دست آورده است (Deshpande & Bhakane, 2015: 46). در سال های اخیر، کیفیت زندگی کاری بطور فزاینده ای به عنوان یک شاخص مترقی مرتبط به عملکرد و پایداری کسب و کار، مطرح شده است (Koonmee et al, 2010: 20). کیفیت زندگی کاری اغلب در دو جهت در نظر گرفته می شود، یکی حذف جنبه های منفی کار و شرایط کاری و جهت دیگر، اصلاح کار و شرایط کاری جهت افزایش قابلیت کارکنان و ارتقاء رفتار است که هم برای فرد و هم برای جامعه، اهمیت دارد (Deshpande & Bhakane, 2015: 47).

۲-۲- مفهوم کیفیت زندگی کاری

بازبینی تعاریف کیفیت زندگی کاری نشان می دهد که این مفهوم، دارای ساختاری چند بعدی می باشد و از تعدادی عوامل مرتبط بهم ساخته شده است که لازم است با دقت مفهوم سازی و مورد سنجش قرار گیرند. این مفهوم (کیفیت زندگی کاری) با رضایت شغلی، توسعه شغل، انگیزش، بهره وری، سلامتی، آرامش و رفاه، امنیت شغلی، توسعه شایستگی و تعادل بین زندگی کاری و غیرکاری در ارتباط بوده است (Guna Seelan & Maimunha, 2008: 78). کیفیت زندگی کاری یک فلسفه مدیریتی است که کرامت و شأن و منزلت تمامی کارکنان را ارتقاء می بخشد؛ تغییرات را در فرهنگ سازمانی ترویج می دهد؛ رفاه فیزیکی و عاطفی کارکنان را بهبود می بخشد و فرصت های لازم را برای رشد و بهبود فراهم می سازد. کیفیت زندگی کاری به روابط میان کارگر و محیط کارش، افزودن ابعاد انسانی به ابعاد اقتصادی و فنی که بطور معمول مشاهده و طراحی می شوند، اشاره دارد. در واقع، کیفیت زندگی کاری به سطح رضایت، انگیزه، مشارکت و تعهد کاری افراد در محل کارشان دلالت می کند (Kumar & shani, 2010: 2).

کیفیت زندگی کاری را می توان به عنوان: شرایط مطلوب محل کار که رضایت کارکنان را از طریق ارائه پاداش، امنیت شغلی و فرصت های رشد، حمایت کرده و ارتقاء می دهند، تعریف کرد (Bora et al, 2015: 107). والتون به عنوان نخستین کسی است که رویکرد کیفیت زندگی کاری را مطرح کرد. وی هشت متغیر اصلی را با



هدف ارتقاء کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار می دهد نکته مهمی که باید مورد توجه قرار گیرد این است که همه این متغیرها با یکدیگر ارتباط دارند، این متغیرها عبارتند از:

(۱) جبران خدمت منصفانه و کافی: منظور از جبران خدمت منصفانه و کافی این است که به کارکنان سازمان حقوقی پرداخت گردد که تساوی درون سازمانی و بیرون سازمانی از آن استنباط گردد و کارکنان هنگام مقایسه خود با سایر هم ردیف هایشان در درون و بیرون از سازمان احساس ضرر و زیان نکنند.

(۲) شرایط کاری سالم و ایمن: هدف شرایط کاری سالم و ایمن و یا به تعبیری دیگر ایمنی و بهداشت کاری، برقراری ساعات کار معقول و شرایط فیزیکی کاری، شامل برقراری شرایط فیزیکی و ایمنی کاری که دارای حداقل خطر و ایجاد محدودیت های سنی برای اشتغال به کار باشد.

(۳) امکان گسترش و استفاده از ظرفیت های انسان: هدف این متغیر آن است که فرصت کسب مهارت ها و آموزش ها را بوجود آورد و در عین حال زمینه هماهنگ شدن کارکنان با مأموریت ها، اهداف، برنامه ها و راهبردهای سازمان را در جهت تأمین نیازهای فرد و سازمان بوجود آورد.

(۴) امکان امنیت و رشد دائمی: این امر از طریق بهبود توانایی های فردی، فرصتهای پیشرفت، امنیت شغلی، امنیت درآمد و اطمینان خاطر از اشتغال پایدار تأمین می گردد.

(۵) ائتلاف اجتماعی در سازمان: عدم تعصب نسبت به نژاد، رنگ، جنس و ایجاد حس اجتماعی بودن در سازمان، آزادی افراد در بیان ایده ها و احساساتشان در قالب تشکلهای صنفی و بوجود آوردن زمینه مشارکت فکری و عملی شاغلین در وضع مقررات، مواردی هستند که به ایجاد یکپارچگی سازمانی کمک می کند.

(۶) اعتقاد به لزوم حاکمیت قانون: این متغیر در قالب امیدواری به رعایت عدل و انصاف و ضابطه مندی در ارتقاء شغلی، آزادی سخن (حق ابراز مخالفت با نگرش های سرپرست در سازمان بدون هرگونه واژه از جانب وی) محفوظ بودن حق واکنش در برابر همه مسائل شامل اختصاص دستمزد، پاداش ها و امنیت شغلی و اطمینان خاطر از عدم وجود تبعیض در مورد جنسیت، قومیت، مذهب و اعتقادات عنوان می شود.

(۷) نقش متعادل کار: ایجاد وابستگی مستقیم تر کار به فضای کل زندگی از طریق برقراری مفهوم تعادل بین وقت کارکنان در محل کار و وقت او برای خانواده اش که می تواند به میزان زیادی تعادل میان کار و زندگی فرد را ایجاد نماید. هم چنین تعیین شرح وظایف شغلی و شرایط احراز آن تأثیر خوبی بر روحیه کارکنان و ترسیم مسیر ارتقاء شغلی خواهد داشت.

(۸) کار معتبر و سودمند اجتماعی: در زمینه وابستگی اجتماعی زندگی کاری مباحث زیادی مطرح شده است. بدین ترتیب که نقش های سودمند اجتماعی سازمان و اثرات صدمات اجتماعی و فعالیت های آنان به گونه ای فزاینده جزو مسائل اصلی کارکنان شده است. بر همین اساس چنین برداشت می شود که سازمان هایی که مسئولیت اجتماعی خود را احساس نمی کنند موجبات حقیر شمردن ارزش کار و حرفه کارکنان شان که مبنایی برای احساس نیاز عزت نفس آن ها است را فراهم می آورند. در عین حال میزان اعتماد نسبی مصرف کنندگان به محصول تولید شده، میزان تنوع محصول با قیمت رقابتی و کیفیت مناسب از دیگر مواردی هستند که بر این امر تأثیری مثبت دارند (غلامی، ۱۳۸۸: ۸۲).



۲-۳- رفتار شهروندی سازمانی

پژوهشی علمی که در آن به بررسی رفتار سازمانی در بین کارگران یقه سفید و یقه آبی در ترکیه پرداخته شده است، تعبیر جالبی از رفتار شهروندی سازمانی به دست می‌دهد. نویسندگان پژوهش مذکور بیان می‌دارند که هر چند در طبخ یک غذا، روغن و نمک ضروری به نظر می‌رسند، اما ادویه می‌تواند طعم غذا را بسیار مطبوع‌تر کند. بدین ترتیب رفتار شهروندی سسازمانی تعبیری همچون ادویه در رفتار سازمانی پیدا می‌کند (Cem ersoy, 2010: 356). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB) را اولین بار باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه کردند. پژوهش‌های اولیه در زمینه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر بر شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی متمرکز بود که کارکنان در سازمان داشتند اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجودی که در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (Bienstock et al, 2003: 360). این اعمال را که در محیط کار اتفاق می‌افتند این گونه تعریف می‌کنند: مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند اما با این وجود توسط وی انجام شده و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند (Appelbuam et al, 2004: 19). ارگان (۱۹۸۸) همچنین معتقد است که: رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به

۵

وسایلهی نظام رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (Cohen and Kol, 2004: 120). با این اوصاف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر، ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و بر اثر رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد (Bienstock et al, 2003: 361). ارگان در کتاب خود با عنوان "رفتار شهروندی سازمانی: نشانگران سرباز خوب" این پدیده را چنین تعریف می‌کند: رفتارهای فردی که اختیاری و آگاهانه بوده و به طور مستقیم و صریح به وسایلهی نظام‌های پاداش سازمانی و نظام‌های ارزیابی عملکرد سازمانی شناسایی نشده‌اند ولی در مجموع، اثر بسیار چشم‌گیری بر اثربخشی سازمانی دارند. منظور از اختیاری بودن این است که این قبیل رفتارها، جزء الزامات اساسی نقش و شرح شغل کارکنان نیست. اهمیت رفتارهای مشارکتی از هر نوع آن بدان جهت است که ارائه این قبیل رفتارها، این اجازه را به مدیران سازمان‌ها می‌دهد تا از هدر رفتن منابع با ارزش سازمان جلوگیری نموده و منابع مورد نیاز سازمان را برای ارائه محصولات و یا خدمات بهتر، در دسترس همگان قرار دهند (Kernodle, 2007). گراهام معتقد است رفتارهای شهروندی به انواع مختلف خود را نشان می‌دهند که شامل اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی می‌شود که به اختصار عبارتند از:

✓ اطاعت سازمانی: این واژه توصیف‌کننده‌ی رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیت‌شان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده‌اند. شاخص‌های اطاعت سازمانی، رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیت‌ها با توجه به منابع سازمانی است.

⁵ -Batman

⁶ -Organ



- ✓ وفاداری سازمانی: این وفاداری به سازمان، از وفاداری به خود، سایر افراد و بخش های سازمانی متفاوت است و بیان کننده ی میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.
- ✓ مشارکت سازمانی: این واژه با مشارکت فعال کارکنان در اداره امور سازمان، حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان معنا پیدا می کند (Bienstock, 2003).

۲-۴ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

ارگان پنج بعد زیر را به عنوان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بیان کرد:

- ۱) **وظیفه شناسی:** بعد وظیفه شناسی، حالتی است که در آن اعضای سازمان، رفتارهای خاصی را انجام می دهند و فراتر از حداقل سطح وظیفه مورد نیاز برای انجام آن کار فعالیت می نمایند (Eslami, 2008). یا به عبارتی دیگر، افرادی که دارای رفتار شهروندی مترقی هستند، در بهترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می دهند، که این نشان دهنده ی وظیفه شناسی بالای آنهاست.
- ۲) **نوع دوستی:** دومین بعد رفتار شهروندی یعنی نوع دوستی، به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند، کمک می کند. البته برخی از صاحب نظران رفتار شهروندی مانند پودساکف، ابعاد نوع دوستی و **۶** وظیفه شناسی را در یک طبقه قرار می دهند و از آنها به عنوان "رفتارهای کمکی" نام می برند (Eslami, 2008).
- ۳) **فضیلت مدنی:** بعد سوم رفتار شهروندی که فضیلت مدنی نام دارد، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران می شود (Organ, 1988). بر این اساس، یک شهروند سازمانی خوب، نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد، بلکه باید درباره آنها اظهار نظر کند و در حل آنها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد.
- ۴) **جوانمردی:** جوانمردی چهارمین بعد رفتار شهروندی است که به شکیبایی در برابر موقعیت های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی اشاره می کند.
- ۵) **احترام و تکریم:** آخرین بعد رفتار شهروندی سازمان، احترام و تکریم است. این بعد، بیان کننده ی نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم، با دیگران رفتار می کنند، دارای رفتار شهروندی مترقی هستند. ارگان بعد از بر شمردن این ابعاد، یادآوری می کند که هر پنج بعد رفتار شهروندی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکنند. مثلاً "افرادی که ما فکر می کنیم دارای بعد وظیفه شناسی هستند، ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند و یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه شناسی، تاکتیکی برای تحت فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد (Castro, 2004).

⁷ . Helping Virtue

⁸ . Civil Virtue



۲-۵- مرور پیشینه‌ی پژوهش

پورنگ و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان تاثیر برند داخلی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس +۱۰ استان خراسان جنوبی، نشان دادند که میان ابعاد کیفیت زندگی کاری و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و تاثیر مدیریت برند داخلی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی کیفیت زندگی کاری نیز مورد تایید قرار گرفت. البته پس از بررسی نقش میانجی گری کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی مشخص شد که این متغیر از نوع میانجی جزئی است و اثر مستقیم مدیریت برند داخلی بر رفتار شهروندی سازمانی قوی تر بوده است.

بهرامی و صادق زاده (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان رابطه میان عوامل کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی کاشان نشان دادند که میان عوامل کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی کاشان رابطه معنی دار و مثبتی وجود دارد و بیشترین شدت رابطه میان وابستگی اجتماعی زندگی کاری و کمترین رابطه میان قانون گرایی در سازمان و رفتار شهروندی سازمانی بوده است. حسینی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان فارس نشان دادند که رابطه مستقیم و معناداری میان کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد.

نتایج تحقیق نشان می دهد که میان حقوق و دستمزد منصفانه، امنیت شغلی، فرصت برای رشد و آموزش و مشارکت در تصمیم گیری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. شاطری و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران با استفاده از روش های پژوهش ترکیبی، که وضعیت موجود رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن بالاتر از حد متوسط است. بین وضعیت موجود و مطلوب رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معنی دار وجود دارد. زنان نسبت به مردان رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز می دهند، کارشناسان دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر نسبت به کارشناسان با مدرک فوق دیپلم و پایین تر از سطح بیشتری از رفتار شهروندی سازمانی برخوردارند و در پایان با بهره گیری از دیدگاه کارشناسان، راهکارهای فردی، شغلی، مدیریتی و سازمانی جهت بهبود رفتار شهروندی سازمانی ارائه شده است. نصرتی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود با عنوان اثر کیفیت زندگی کاری و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان ایلام، نشان دادند که اثر کیفیت زندگی کاری بر رفتار شهروندی سازمانی، مثبت و معنادار است و اثر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی معنادار نیست. همچنین این دو متغیر در مجموع ۱۹ درصد از تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می کنند. در نهایت محققین با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می دهند که سازمان ها از طریق بهبود برنامه های کیفیت زندگی کاری، کارکنان را برای رشد و بهبود رفتارهای شهروندی و توسعه مهارت های لازم در این زمینه تشویق نموده و تحت آموزش همه جانبه قرار دهند.

از جمله تحقیقاتی که در ارتباط با رفتار شهروندی سازمانی و متغیرهای تسهیل کننده ی بروز آن و همچنین تأثیرگذار بر آن انجام شده، می توان به تحقیق پودساکف و همکارانش (۲۰۰۳) اشاره کرد. آن ها بررسی انتقادی دقیقی از عوامل بوجود آورنده و نتایج رفتار شهروندی سازمانی انجام دادند. آن ها تقریباً "۲۰۰ مطالعه ی منتشر شده طی سال های ۱۹۸۳ تا ۱۹۹۹ را بررسی نموده و عوامل بوجود آورنده ی رفتار شهروندی سازمانی را بر مبنای پژوهش های تجربی به



۴ دسته تقسیم نمودند: ویژگی های فردی کارکنان، ویژگی های وظیفه ای، ویژگی های سازمانی و رفتارهای رهبری (Torlak, 2007).

۳- روش تحقیق

از آنجا که هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری با مولفه های رفتار شهروندی سازمانی می باشد، روش تحقیق حاضر توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق کارکنان ستاد مرکزی شرکت برق منطقه ای سیستان و بلوچستان به تعداد ۱۷۰ نفر می باشند که بر اساس جدول انتخاب نمونه مورگان، ۱۱۰ نفر از آنها به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است. پرسشنامه کیفیت زندگی کاری توسط والتون تهیه شده و دارای ۳۵ سؤال با طیف پنج گزینه ای لیکرت می باشد. این پرسشنامه، کیفیت زندگی کاری را در هشت بُعد می سنجد که عبارتند از: پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی در زندگی کاری، فضای کلی زندگی، وحدت و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت های انسانی. پرسشنامه مذکور با کمک متخصصان شرکت برق منطقه ای سیستان و بلوچستان و متخصصین آکادمیک مورد بررسی قرار گرفته و متناسب با شرایط شرکت، اصلاحاتی در آن صورت گرفته و در نهایت پرسشنامه با تعداد ۲۷ سؤال مورد تأیید قرار گرفت. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه، عدد ۰/۸۷۶ به دست آمد. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (اورگان و کانوسکی ۱۹۹۶) دارای ۱۵ سؤال با طیف پنج گزینه ای لیکرت می باشد. این پرسشنامه، رفتار شهروندی سازمانی را در پنج بُعد می سنجد که عبارتند از: نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی، ادب و ملاحظه. ضریب آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه، عدد ۰/۸۲۳ به دست آمد. پس از توزیع، جمع آوری و بازبینی پرسشنامه ها، کار تجزیه و تحلیل داده ها در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی، با استفاده از نرم افزار Spss بر روی آنها صورت پذیرفت. جدول شماره (۱) مولفه های روش شناسی پژوهش را نشان می دهد.

جدول (۱): مولفه های اجرای پژوهش

مولفه ها	شرح
نوع پژوهش	پیمایشی
جامعه آماری	ستاد مرکزی شرکت برق منطقه ای سیستان و بلوچستان
روش نمونه گیری	تصادفی
ابزار اندازه گیری	امه کیفیت زندگی کاری والتون امه رفتار شهروندی سازمانی
روش تعیین پایایی	باخ (۰) برای پرسشنامه کیفیت زندگی کاری (۰) برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی
بن روایی سئوالات پرسشی	صوری (از طریق تأیید کارشناسان و متخصصان شرکت برق منطقه ای) وایی (از طریق تأیید متخصصین آکادمیک)
روش تحلیل داده ها	بستگی پیرسون، رگرسیون ساده



۴. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها، برای سؤال اول از ماتریس همبستگی پیرسون و برای سؤالات دوم تا نهم از رگرسیون ساده در محیط نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ بهره‌گیری شد.

۵. تجزیه و تحلیل داده‌ها

۵-۱. سؤال اول: آیا بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی رابطه برقرار است؟ در تحلیل این سؤال، از آمار توصیفی و ماتریس همبستگی پیرسون استفاده شد.

جدول ۲. آمار توصیفی زیر مؤلفه‌ها

میانگین کل	تعداد	انحراف معیار	گین بر حسب تعداد ^۲	زیر مؤلفه	
۳,۰۵	۱۱۰	۰,۵۱۸	۳	پرداخت منصفانه	کیفیت زندگی کاری
	۱۱۰	۰,۵۸۳	۳,۱۳	محیط کار ایمن	
	۱۱۰	۰,۵۳۵	۲,۹۳	فرصت رشد	
	۱۱۰	۰,۶۲۳	۲,۹۵	قانون‌گرایی	
	۱۱۰	۰,۵۹۹	۳	وابستگی اجتماعی	
	۱۱۰	۰,۴۰۱	۲,۸۶	فضای کلی زندگی	
	۱۱۰	۰,۵۰۲	۳,۲۵	یکپارچگی و انسجام	
	۱۱۰	۰,۵۱۲	۳,۳۰	توسعه قابلیت‌ها	
۳,۵۶	۱۱۰	۰,۳۹۷	۳,۹۰	نوع دوستی	رفتار شهروندی سازمانی
	۱۱۰	۰,۶۰۳	۴,۱۶	وجدان کاری	
	۱۱۰	۰,۶۷۸	۳,۰۲	جوانمردی	
	۱۱۰	۰,۵۲۳	۳,۵۳	رفتار مدنی	
	۱۱۰	۰,۶۵۳	۳,۲۳	ادب و ملاحظه	

۹

در جدول (۲) برای اینکه زیرمؤلفه‌ها نسبت به هم قابل مقایسه باشند، میانگین زیرمؤلفه‌ها بر حسب تعداد گویه‌های هر یک از آن‌ها محاسبه شد. داده‌های جدول (۲) گویای این موضوع است که کیفیت زندگی کاری از دیدگاه کارکنان شرکت برق منطقه ای سیستان و بلوچستان در زیرمؤلفه‌ی توسعه قابلیت‌ها دارای بالاترین میانگین و در زیرمؤلفه‌ی فضای کلی زندگی دارای پایین‌ترین میانگین است. همچنین داده‌های جدول (۲) نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه کارکنان این شرکت در زیرمؤلفه‌ی وجدان کاری دارای بیشترین میانگین و در زیرمؤلفه‌ی جوانمردی دارای کمترین میانگین است. همچنین میزان کیفیت زندگی کاری (۳,۰۵) و میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (۳,۵۶) از نظر مقیاس ۵ درجه ای لیکرت در سطح متوسط قرار دارد. همچنین میزان رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه کارکنان شرکت برق منطقه ای سیستان و بلوچستان نسبت به کیفیت زندگی کاری در سطح بالاتری قرار دارد.



جدول ۳. ماتریس همبستگی پیرسون زیرمؤلفه های کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی

ادب و ملاحظه	رفتار مدنی	جوانمردی	وجدان کاری	نوع دوستی		
۰,۴۹۶**	۰,۲۰۷*	۰,۳۳۵**	۰,۲۵۱**	۰,۴۳۵**	r	پرداخت منصفانه
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	Sig.	
۰,۱۵۳	۰,۰۵۹	-۰,۰۰۸	-۰,۴۱۴**	-۰,۲۳۲*	r	محیط کار ایمن
۰,۱۱۱	۰,۵۴۲	۰,۹۳۰	۰,۰۰۰	۰,۰۱۵	Sig.	
-۰,۰۵۱	-۰,۱۱۲	۰,۲۱۳*	۰,۴۵۱**	۰,۵۴۷**	r	فرصت رشد
۰,۵۹۵	۰,۲۴۴	۰,۰۲۵	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	Sig.	
۰,۲۷۷**	۰,۰۰۵	۰,۲۷۲**	۰,۳۵۸**	۰,۵۲۳**	r	قانون گرایی
۰,۰۰۳	۰,۹۵۷	۰,۰۰۴	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	Sig.	
۰,۰۵۷	-۰,۲۱۵*	۰,۰۴۱	۰,۰۰۰	۰,۱۸۸*	r	وابستگی اجتماعی
۰,۵۵۲	۰,۰۲۴	۰,۶۶۸	۱	۰,۰۴۹	Sig.	
۰,۰۰۹	-۰,۱۳۹	۰,۱۶۷	۰,۲۳۱*	۰,۴۰۷**	r	فضای کلی زندگی
۰,۹۲۹	۰,۱۴۸	۰,۸۲	۰,۰۱۵	۰,۰۰۰	Sig.	
۰,۴۸۷**	۰,۱۶۰	۰,۲۵۹**	۰,۳۶۱**	۰,۴۲۱**	r	یکپارچگی و انسجام
۰,۰۰۰	۰,۰۹۵	۰,۰۰۶	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	Sig.	
۰,۳۱۶**	-۰,۰۰۶	۰,۱۴۲	-۰,۰۲۷	۰,۱۹۰*	r	توسعه قابلیت ها
۰,۰۰۱	۰,۹۴۸	۰,۱۴۰	۰,۷۷۸	۰,۰۴۷	Sig.	

سطح معنی داری $p \leq 0.05$

همانطور که در جدول (۳) مشاهده می کنید با توجه به P های حاصل شده و در سطح معنی داری به جزء روابط محیط کار ایمن با جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه، همچنین روابط گذاری با رفتار مدنی، همچنین روابط وابستگی اجتماعی با جوانمردی و ادب و ملاحظه، همچنین روابط فضای کلی زندگی با جوانمردی، رفتار مدنی ادب و ملاحظه، همچنین روابط یکپارچگی و انسجام با رفتار مدنی و همچنین روابط توسعه قابلیت ها با وجدان کاری، جوانمردی و رفتار مدنی که معنی دار نشدند، بین بقیه زیرمؤلفه های کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. در روابط معنی دار منفی و معکوس یعنی روابطی که با بالا رفتن یک متغیر، متغیر دیگر کاهش پیدا می کند، بیشترین رابطه بین دو متغیر محیط کار ایمن و وجدان کاری ($R=-0.414, p=0.000$) وجود دارد. در روابط معنی دار مثبت و مستقیم یعنی روابطی که هر دو متغیر با هم افزایش یا کاهش پیدا می کنند، بیشترین رابطه بین دو متغیر فرصت رشد و نوع دوستی ($R=0.547, p=0.000$) وجود دارد.

۲-۵. سؤال دوم: سهم مؤلفه پرداخت منصفانه در پیش بینی مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟ در تحلیل سؤال دوم از آزمون رگرسیون ساده استفاده گردید. یافته های به دست آمده در جدول (۴) ارائه شده است.



جدول ۴. ضرایب مربوط به روابط پرداخت منصفانه با مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی

متغیر ملاک	مدل	یب استاندارد نش B لای استاندارد	استاندارد شده بتا	نمره t	R ² ی دار
نوع دوستی	۱ (ثابت)	۰,۲۰۲	۲,۹	۱۴,۳۴۴	۰,۰۰۰
	پرداخت منصفانه	۰,۰۶۶	۰,۳۳۲	۵,۰۱۹	۰,۰۰۰,۱۸۹
وجدان کاری	۱ (ثابت)	۰,۳۳۰	۲,۲۹۱	۹,۹۷۵	۰,۰۰۰
	پرداخت منصفانه	۰,۱۰۸	۰,۲۹۱	۲,۶۹۱	۰,۰۰۰,۰۶۲
جوانمردی	۱ (ثابت)	۰,۳۶۱	۱,۷۱۱	۴,۷۴۶	۰,۰۰۰
	پرداخت منصفانه	۰,۱۱۹	۰,۴۳۱	۳,۶۹۱	۰,۰۰۰,۱۱۱
رفتار مدنی	۱ (ثابت)	۰,۲۸۹	۲,۹۰۱	۱۰,۰۶۴	۰,۰۰۰
	پرداخت منصفانه	۰,۰۹۵	۰,۲۰۱	۲,۱۹۵	۰,۰۳۰,۰۴۲
ادب و ملاحظه	۱ (ثابت)	۰,۳۲۰	۱,۳۵۱	۴,۲۳۹	۰,۰۰۰
	پرداخت منصفانه	۰,۱۰۵	۰,۶۲۱	۵,۹۳۷	۰,۰۰۰,۲۴۶

(منبع: محاسبات تحقیق)

جدول (۴) میزان همبستگی و ضریب تعیین معنی داری را در سطح $\alpha \leq 0.05$ برای زیرمؤلفه های پرداخت منصفانه در کیفیت زندگی کاری با تمامی زیرمؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی نشان می دهد. با توجه به داده های جدول می توان نتیجه گرفت که زیرمؤلفه های پرداخت منصفانه ضمن برقراری رابطه مثبت، توانایی پیش بینی زیرمؤلفه های نوع دوستی ۰,۱۸۹، وجدان کاری ۰,۰۶۳، جوانمردی ۰,۱۱۲، رفتار مدنی ۰,۰۴۳ و ادب و ملاحظه ۰,۲۴۶ را دارد. همچنین باید اذعان داشت که زیرمؤلفه های پرداخت منصفانه بیشترین قابلیت پیش بینی را برای ادب و ملاحظه و کمترین قابلیت پیش بینی را برای رفتار مدنی نشان می دهد.

۳-۵. سؤال سوم: سهم مؤلفه های محیط کار ایمن در پیش بینی مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟ برای بررسی این سؤال تحقیق نیز از آزمون آماری رگرسیون ساده استفاده گردید. یافته های به دست آمده در جدول (۵) ارائه شده است:

جدول ۵. ضرایب مربوط به روابط محیط کار ایمن با مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی

متغیر ملاک	مدل	ضرایب استاندارد نشده		تاندارد ش نمره t: R ² ی دار
		B	خطای استاندارد	
نوع دوستی	۱ (ثابت)	۴,۳۹۵	۰,۲۰۳	۱,۶۳
	محیط کار ایمن	-۰,۱۵۸	۰,۰۶۴	-۰,۲۳۲
وجدان کاری	۱ (ثابت)	۵,۵۰۷	۰,۲۸۹	۹,۰۷
	محیط کار ایمن	-۰,۴۲۸	۰,۰۹۱	-۰,۴۱۴
جوانمردی	۱ (ثابت)	۳,۰۵۶	۰,۳۵۶	۱,۵۸۱
	محیط کار ایمن	-۰,۰۱۰	۰,۱۱۲	-۰,۰۸
رفتار مدنی	۱ (ثابت)	۳,۳۶۸	۰,۲۷۴	۲,۲۸
	محیط کار ایمن	۰,۰۵۳	۰,۰۸۶	۰,۰۵۹
ادب و ملاحظه	۱ (ثابت)	۲,۶۹۷	۰,۳۳۹	۲,۹۵۱
	محیط کار ایمن	۰,۱۷۱	۰,۱۰۶	۰,۱۵۳

(منبع: محاسبات تحقیق)



جدول (۵) میزان همبستگی و ضریب تعیین معنی داری را در سطح $\alpha \leq 0.05$ برای زیرمؤلفه‌ی محیط کار ایمن در کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه‌های نوع دوستی و وجدان کاری در رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد. اما میزان همبستگی و ضریب تعیین زیرمؤلفه‌ی محیط کار ایمن در کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه‌های جوانمردی ($R=0.008, R^2=0.000$)، رفتار مدنی ($R=0.059, R^2=0.003$) و ادب و ملاحظه ($R=0.153, R^2=0.023$) معنی دار نشده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که زیرمؤلفه‌ی محیط کار ایمن ضمن برقراری رابطه منفی، توانایی پیش‌بینی زیرمؤلفه‌های نوع دوستی را 0.054 و وجدان کاری را 0.171 دارد. اما زیرمؤلفه‌ی محیط کار ایمن توانایی پیش‌بینی زیرمؤلفه‌های جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه را ندارد. همچنین باید اذعان داشت که زیرمؤلفه‌ی محیط کار ایمن بیشترین قابلیت پیش‌بینی را برای وجدان کاری و کمترین قابلیت پیش‌بینی را برای نوع دوستی نشان می‌دهد.

۴-۵. سؤال چهارم: سهم مؤلفه‌ی فرصت رشد در پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟ برای بررسی این سؤال تحقیق از آزمون آماری رگرسیون ساده استفاده گردید. یافته‌های به دست آمده در جدول (۶) ارائه شده است:

جدول ۶. ضرایب مربوط به روابط فرصت رشد با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

متغیر ملاک	مدل	ضرایب استاندارد نشده خطای استاندارد B	استاندارد شده بتا	نمره t	R ²	معنی داری
نوع دوستی	۱ (ثابت)	۲,۷۰۸	۰,۱۷۸	۱۵,۲۰۰	۰,۰۰۰	
	فرصت رشد	۰,۴۰۶	۰,۰۶۰	۶,۷۹۸	۰,۳۰۰	۰,۰۰۰
وجدان کاری	۱ (ثابت)	۲,۶۷۷	۰,۲۸۹	۹,۲۷۸	۰,۰۰۰	
	فرصت رشد	۰,۵۰۸	۰,۰۹۷	۵,۲۴۷	۰,۲۰۳	۰,۰۰۰
جوانمردی	۱ (ثابت)	۲,۲۳۴	۰,۳۵۵	۶,۲۹۸	۰,۰۰۰	
	فرصت رشد	۰,۲۷۰	۰,۱۱۹	۲,۲۶۵	۰,۰۴۵	۰,۰۲۵
رفتار مدنی	۱ (ثابت)	۳,۸۵۴	۰,۲۷۸	۱۳,۸۴۸	۰,۰۰۰	
	فرصت رشد	-۰,۱۰۹	۰,۰۹۳	-۱,۱۷۲	۰,۰۱۳	۰,۲۴۴
دب و ملاحظه	۱ (ثابت)	۳,۴۱۷	۰,۳۵۰	۹,۷۷۵	۰,۰۰۰	
	فرصت رشد	-۰,۰۶۲	۰,۱۱۷	-۰,۵۳۳	۰,۰۰۳	۰,۵۹۵

(منبع: محاسبات تحقیق)

جدول (۶) میزان همبستگی و ضریب تعیین معنی داری را در سطح $\alpha \leq 0.05$ برای زیرمؤلفه‌ی فرصت رشد در کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه‌های نوع دوستی، وجدان کاری و جوانمردی در رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد. اما میزان همبستگی و ضریب تعیین زیرمؤلفه‌ی فرصت رشد در کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه‌های رفتار مدنی ($R=0.112, R^2=0.013$) و ادب و ملاحظه ($R=0.051, R^2=0.003$) معنی دار نشده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که زیرمؤلفه‌ی فرصت رشد ضمن برقراری رابطه مثبت، توانایی پیش‌بینی زیرمؤلفه‌های نوع دوستی را 0.300 و وجدان کاری را 0.203 و جوانمردی را 0.045 دارد. اما زیرمؤلفه‌ی فرصت رشد توانایی پیش‌بینی زیرمؤلفه‌های رفتار مدنی و



ادب و ملاحظه را ندارد. همچنین باید اذعان داشت که زیرمؤلفه‌ی فرصت رشد بیشترین قابلیت پیش‌بینی را برای نوع دوستی و کمترین قابلیت پیش‌بینی را برای جوانمردی نشان می‌دهد.

۵-۵. سؤال پنجم: سهم مؤلفه‌ی قانون‌گرایی در پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟ برای بررسی این سؤال تحقیق بر طبق روال سئولات قبلی از آزمون آماری رگرسیون ساده استفاده گردید. یافته‌های به دست آمده در جدول (۷) ارائه شده است:

جدول ۷. ضرایب مربوط به روابط قانون‌گرایی با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

متغیر ملاک	مدل	ضرایب استاندارد نشده		نمره t	R ² معنی‌داری
		B خطای استاندارد	بتا		
نوع دوستی	(ثابت) ۲,۹۱۷	۰,۱۵۸		۱۸,۴۸۷	۰,۰۰۰
	نون گرایه ۰,۳۳۳	۰,۰۵۲	۰,۵۲۳	۶,۳۶۹	۰,۰۰۰
وجدان کاری	(ثابت) ۳,۱۴۵	۰,۲۶۲		۱۱,۹۸۸	۰,۰۰۰
	نون گرایه ۰,۳۴۶	۰,۰۸۷	۰,۳۵۸	۰,۱۲۸	۰,۰۰۰
جوانمردی	(ثابت) ۲,۱۵۳	۰,۳۰۴		۷,۰۹۱	۰,۰۰۰
	نون گرایه ۰,۲۹۵	۰,۱۰۱	۰,۲۷۲	۲,۹۳۳	۰,۰۰۴
رفتار مدنی	(ثابت) ۳,۵۲۱	۰,۲۴۳		۱۴,۴۶۳	۰,۰۰۰
	نون گرایه ۰,۰۰۴	۰,۰۸۱	۰,۰۰۵	۰,۰۵۴	۰,۹۵۷
ادب و ملاحظه	(ثابت) ۲,۳۷۸	۰,۲۹۲		۸,۱۳۴	۰,۰۰۰
	نون گرایه ۰,۲۹۰	۰,۰۹۷	۰,۲۷۷	۲,۹۹۱	۰,۰۰۳

(منبع: محاسبات تحقیق)

جدول (۷) میزان همبستگی و ضریب تعیین معنی‌داری را در سطح $0.05 \leq \alpha$ برای زیرمؤلفه‌ی قانون‌گرایی در کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه‌های نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و ادب و ملاحظه در رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد. اما میزان همبستگی و ضریب تعیین زیرمؤلفه‌ی قانون‌گرایی در کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه رفتار مدنی ($R=0.005$, $R^2=0.000$) معنی‌دار نشده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که زیرمؤلفه‌ی قانون‌گرایی ضمن برقراری رابطه مثبت، توانایی پیش‌بینی زیرمؤلفه‌های نوع دوستی را $۰,۰۲۷۳$ ، وجدان کاری را $۰,۰۱۲۸$ ، جوانمردی را $۰,۰۰۷۴$ و ادب و ملاحظه را $۰,۰۰۷۷$ دارد. اما زیرمؤلفه‌ی قانون‌گرایی توانایی پیش‌بینی زیرمؤلفه رفتار مدنی را ندارد. همچنین باید اذعان داشت که زیرمؤلفه‌ی قانون‌گرایی بیشترین قابلیت پیش‌بینی را برای نوع دوستی و کمترین قابلیت پیش‌بینی را برای جوانمردی نشان می‌دهد.

۵-۶. سؤال ششم: سهم مؤلفه‌ی وابستگی اجتماعی در پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟ برای بررسی این سؤال تحقیق بر طبق روال سئولات قبلی از آزمون آماری رگرسیون ساده استفاده گردید. یافته‌های به دست آمده در جدول (۸) ارائه شده است:



جدول ۸. ضرایب مربوط به روابط وابستگی اجتماعی با مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی

متغیر ملاک	مدل	ضرایب استاندارد نشده استاندارد شده		نمره t	R ² بنی دار
		B خطای استاندارد	بتا		
نوع دوستی	۱ (ثابت)	۳,۵۲۵	۰,۱۹۲	۱۸,۳۷۱	۰,۰۰۰
	وابستگی اجتماعی	۰,۱۲۵	۰,۰۶۳	۱,۹۹۳	۰,۰۴۹
وجدان کاری	۱ (ثابت)	۴,۱۶۷	۰,۲۹۷	۱۴,۰۴۸	۰,۰۰۰
	وابستگی اجتماعی	۰,۰۰۰	۰,۰۹۱	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰
جوانمردی	۱ (ثابت)	۲,۸۸۴	۰,۳۳۳	۸,۶۶۵	۰,۰۰۰
	وابستگی اجتماعی	۰,۰۴۷	۰,۱۰۹	۰,۴۳۱	۰,۰۰۲
رفتار مدنی	۱ (ثابت)	۴,۰۹۶	۰,۲۵۱	۱۶,۳۱۷	۰,۰۰۰
	وابستگی اجتماعی	-۰,۱۸۸	۰,۰۸۲	-۰,۲۱۵	۰,۰۲۴
ادب و ملاحظه	۱ (ثابت)	۳,۴۲۱	۰,۳۲۱	۱۰,۶۶۹	۰,۰۰۰
	وابستگی اجتماعی	-۰,۰۶۲	۰,۱۰۵	-۰,۰۵۷	۰,۰۰۳

جدول (۸) میزان همبستگی و ضریب تعیین معنی داری را در سطح $0.05 \leq \alpha$ برای زیرمؤلفه های وابستگی اجتماعی در کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه های نوع دوستی و رفتار مدنی در رفتار شهروندی سازمانی نشان می دهد. اما میزان همبستگی و ضریب تعیین زیرمؤلفه های وابستگی اجتماعی در کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه های وجدان کاری $(R=0.000, R^2=0.000)$ ، جوانمردی $(R=0.041, R^2=0.002)$ و ادب و ملاحظه $(R=-0.057, R^2=0.003)$ معنی دار نشده است. بنابراین می توان نتیجه گرفت که زیرمؤلفه های وابستگی اجتماعی ضمن برقراری رابطه مثبت با نوع دوستی، توانایی پیش بینی این زیر مولفه را 0.035 و ضمن برقرار رابطه منفی با رفتار مدنی، توانایی پیش بینی این زیرمولفه را 0.046 دارد. اما زیرمؤلفه های وابستگی اجتماعی توانایی پیش بینی زیرمؤلفه های وجدان کاری، جوانمردی و ادب و ملاحظه را ندارد. همچنین باید اذعان داشت که زیرمؤلفه های وابستگی اجتماعی بیشترین قابلیت پیش بینی را برای رفتار مدنی و کمترین قابلیت پیش بینی را برای نوع دوستی نشان می دهد.

۷-۵. سؤال هفتم: سهم مؤلفه های فضای کلی زندگی در پیش بینی مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟ برای بررسی این سؤال تحقیق بر طبق روال سئولات قبلی از آزمون آماری رگرسیون ساده استفاده گردید. یافته های به دست آمده در جدول (۹) ارایه شده است :

جدول ۹. ضرایب مربوط به روابط فضای کلی زندگی با مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی

متغیر ملاک	مدل	ضرایب استاندارد نشده استاندارد شده		نمره t	R ² بنی دار
		B خطای استاندارد	بتا		
نوع دوستی	۱ (ثابت)	۲,۷۴۵	۰,۲۵۲	۱۰,۹۰۶	۰,۰۰۰
	فضای کلی زندگی	۰,۴۰۳	۰,۰۸۷	۴,۶۳۱	۰,۱۶۶
وجدان کاری	۱ (ثابت)	۳,۱۷۱	۰,۴۰۷	۷,۷۹۰	۰,۰۰۰
	فضای کلی زندگی	۰,۳۴۷	۰,۱۴۱	۰,۲۳۱	۰,۰۱۵
جوانمردی	۱ (ثابت)	۲,۲۱۹	۰,۴۶۳	۴,۷۸۸	۰,۰۰۰



۰,۰۸۲	۰,۰۲۸	۱,۷۵۷	۰,۱۶۷	۰,۱۶۰	۰,۲۸۱	فضای کلی زندگی
۰,۰۰۰		۱۱,۲۸۳		۰,۳۵۱	۴,۰۵۱	۱ (ثابت)
۰,۱۴۸	۰,۰۱۹	-۱,۴۵۶	-۰,۱۳۹	۰,۱۲۴	-۰,۱۸۱	فضای کلی زندگی
۰,۰۰۰		۷,۲۲۵		۰,۴۵۳	۳,۲۷۳	۱ (ثابت)
۰,۹۲۹	۰,۰۰۰	-۰,۰۸۹	-۰,۰۰۹	۰,۱۵۷	-۰,۰۱۴	فضای کلی زندگی

جدول (۹) میزان همبستگی و ضریب تعیین معنی داری را در سطح $0.05 \leq \alpha$ برای زیرمؤلفه های فضای کلی زندگی در کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه های نوع دوستی و وجدان کاری در رفتار شهروندی سازمانی نشان می دهد. اما میزان همبستگی و ضریب تعیین زیرمؤلفه های فضای کلی زندگی در کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه های جوانمردی ($R=0.167$) ($R^2=0.028$) رفتار مدنی ($R=-0.139$, $R^2=0.019$) و ادب و ملاحظه ($R=-0.009$, $R^2=0.000$) معنی دار نشده است. بنابراین می توان نتیجه گرفت که زیرمؤلفه های فضای کلی زندگی ضمن برقراری رابطه مثبت، توانایی پیش بینی زیر مولفه های نوع دوستی را 0.166 و وجدان کاری را 0.053 دارد. اما زیرمؤلفه های فضای کلی زندگی توانایی پیش بینی زیرمؤلفه های جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه را ندارد. همچنین باید اذعان داشت که زیرمؤلفه های فضای کلی زندگی بیشترین قابلیت پیش بینی را برای نوع دوستی و کمترین قابلیت پیش بینی را برای وجدان کاری نشان می دهد.

۱۵

۸-۵. سؤال هشتم: سهم مؤلفه های یکپارچگی و انسجام در پیش بینی مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟ برای بررسی این سؤال تحقیق بر طبق روال سئولات قبلی از آزمون آماری رگرسیون ساده استفاده گردید. یافته های به دست آمده در جدول (۱۰) ارایه شده است :

جدول ۱۰. ضرایب مربوط به روابط یکپارچگی و انسجام با مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی

متغیر ملاک	مدل	ضرایب استاندارد نشده استاندارد شده			R ² ننی دار
		B خطای استاندارد	بتا	t نمره	
نوع دوستی	۱ (ثابت)	۲,۸۱۷	۰,۲۲۷	۱۲,۳۹۸	۰,۰۰۰
	یکپارچگی و انسجام	۰,۳۳۳	۰,۰۶۹	۴,۸۲۵	۰,۰۰۰
وجدان کاری	۱ (ثابت)	۲,۷۵۸	۰,۳۵۵	۷,۷۷۷	۰,۰۰۰
	یکپارچگی و انسجام	۰,۴۳۳	۰,۱۰۸	۰,۳۶۱	۰,۰۰۰
جوانمردی	۱ (ثابت)	۱,۸۸۷	۰,۴۱۳	۴,۵۷۵	۰,۰۰۰
	یکپارچگی و انسجام	۰,۳۵۰	۰,۱۲۵	۲,۷۹۰	۰,۰۰۶
رفتار مدنی	۱ (ثابت)	۲,۹۹۲	۰,۳۲۵	۹,۱۹۸	۰,۰۰۰
	یکپارچگی و انسجام	۰,۱۶۷	۰,۰۹۹	۱,۶۸۵	۰,۰۹۵
ادب و ملاحظه	۱ (ثابت)	۱,۱۷۵	۰,۳۶۰	۳,۲۶۷	۰,۰۰۱
	یکپارچگی و انسجام	۰,۶۳۳	۰,۱۰۹	۵,۷۹۰	۰,۰۰۰

(منبع: محاسبات تحقیق)

جدول (۱۰) میزان همبستگی و ضریب تعیین معنی داری را در سطح $0.05 \leq \alpha$ برای زیرمؤلفه های یکپارچگی و انسجام در کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه های نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و ادب و ملاحظه در رفتار



شهروندی سازمانی نشان می‌دهد. اما میزان همبستگی و ضریب تعیین زیرمؤلفه‌ی یکپارچگی و انسجام در کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه رفتارمدنی ($R=0.160, R^2=0.026$) معنی‌دار نشده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که زیرمؤلفه‌ی یکپارچگی و انسجام ضمن برقراری رابطه مثبت، توانایی پیش‌بینی زیر مولفه های نوع دوستی را 0.177 ، وجدان کاری را 0.130 ، جوانمردی را 0.067 و ادب و ملاحظه را 0.237 دارد. اما زیرمؤلفه‌ی یکپارچگی و انسجام توانایی پیش‌بینی زیرمؤلفه رفتارمدنی را ندارد. همچنین باید اذعان داشت که زیرمؤلفه‌ی یکپارچگی و انسجام بیشترین قابلیت پیش‌بینی را برای ادب و ملاحظه و کمترین قابلیت پیش‌بینی را برای جوانمردی نشان می‌دهد.

۵-۹. سؤال نهم: سهم مؤلفه‌ی توسعه قابلیت‌ها در پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی چقدر است؟ برای بررسی این سؤال تحقیق بر طبق روال سئولات قبلی از آزمون آماری رگرسیون ساده استفاده گردید. یافته‌های به دست آمده در جدول (۱۱) ارایه شده است :

جدول ۱۱. ضرایب مربوط به روابط توسعه قابلیت‌ها با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

متغیر ملاک	مدل	ضرایب استاندارد نشده استاندارد شده		نمره t	R ² منی‌داری
		B	خطای استاندارد		
نوع دوستی	۱ (ثابت)	۳,۴۱۳	۰,۲۴۵	۱۳,۹۳۹	۰,۰۰۰
	توسعه قابلیت‌ها	۰,۱۴۷	۰,۰۷۳	۲,۰۱۰	۰,۰۴۷
وجدان کاری	۱ (ثابت)	۴,۲۷۲	۰,۳۷۹	۱۱,۲۸۷	۰,۰۰۰
	توسعه قابلیت‌ها	-۰,۰۳۲	۰,۱۱۳	-۰,۰۲۷	۰,۷۷۸
جوانمردی	۱ (ثابت)	۲,۴۰۶	۰,۴۲۱	۵,۷۱۵	۰,۰۰۰
	توسعه قابلیت‌ها	۰,۱۸۸	۰,۱۲۶	۱,۴۸۷	۰,۱۴۰
رفتار مدنی	۱ (ثابت)	۳,۵۵۴	۰,۳۲۸	۱۰,۸۳۴	۰,۰۰۰
	توسعه قابلیت‌ها	-۰,۰۰۶	۰,۰۹۸	-۰,۰۰۶	۰,۹۴۸
ادب و ملاحظه	۱ (ثابت)	۱,۹۰۱	۰,۳۸۹	۴,۸۸۷	۰,۰۰۰
	توسعه قابلیت‌ها	۰,۴۰۴	۰,۱۱۶	۳,۴۶۷	۰,۰۰۱

(منبع: محاسبات تحقیق)

جدول (۱۱) میزان همبستگی و ضریب تعیین معنی‌داری را در سطح $0.05 \leq \alpha$ برای زیرمؤلفه‌ی توسعه قابلیت‌ها در کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه‌های نوع دوستی و ادب و ملاحظه در رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد. اما میزان همبستگی و ضریب تعیین زیرمؤلفه‌ی توسعه قابلیت‌ها در کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه‌های وجدان کاری ($R=-0.027, R^2=0.001$)، جوانمردی ($R=0.142, R^2=0.020$) و رفتار مدنی ($R=-0.006, R^2=0.000$) معنی‌دار نشده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که زیرمؤلفه‌ی توسعه قابلیت‌ها ضمن برقراری رابطه مثبت، توانایی پیش‌بینی زیر مولفه های نوع دوستی را 0.036 و ادب و ملاحظه را 0.100 دارد. اما زیرمؤلفه‌ی توسعه قابلیت‌ها توانایی پیش‌بینی زیرمؤلفه‌های وجدان کاری، جوانمردی و رفتار مدنی را ندارد. همچنین باید اذعان داشت که زیرمؤلفه‌ی توسعه قابلیت‌ها بیشترین قابلیت پیش‌بینی را برای ادب و ملاحظه و کمترین قابلیت پیش‌بینی را برای نوع دوستی نشان می‌دهد.



۶- بحث و نتیجه گیری و پیشنهادها

این پژوهش با هدف بررسی رابطه ی میان کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت برق منطقه ای سیستان و بلوچستان انجام شد. از آنجا که کارکنان نقش اساسی در بهره وری سازمان ها دارند، بنابراین باستی با تأمین نیازهای مادی و معنوی آنان و ایجاد محیط کاری مناسب، آنها را برای فعالیت های اداری و خدمت رسانی بهتر آماده نمود. در این راستا توجه به بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان باعث ایجاد حس وابستگی و مسئولیت پذیری شده و نهایتاً افزایش عملکرد آنان را بدنبال خواهد داشت.

در ارتباط با سؤال اول، نتایج تحقیق بیانگر این بود که از دیدگاه کارکنان شرکت برق منطقه ای سیستان و بلوچستان، کیفیت زندگی کاری در زیرمؤلفه ی توسعه قابلیت ها دارای بالاترین میانگین و در زیرمؤلفه ی فضای کلی زندگی دارای پایین ترین میانگین بود. داده ها همچنین نشان دادند که رفتار شهروندی سازمانی در زیرمؤلفه ی وجدان کاری دارای بیشترین میانگین و در زیرمؤلفه ی جوانمردی دارای کمترین میانگین بود. همچنین از دیدگاه کارکنان شرکت برق منطقه ای سیستان و بلوچستان به طور کلی میانگین کیفیت زندگی کاری (۳,۰۵) و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (۳,۵۶) در سطح متوسط از طیف ۵ درجه ای لیکرت قرار داشت و رفتار شهروندی سازمانی در سطح نسبتاً بالاتری قرار داشت. نتایج همچنین بیانگر این بود که به جز (روابط محیط کار ایمن با جوانمردی، رفتار مدنی و ۱۷) ادب و ملاحظه)، (روابط فرصت رشد با رفتار مدنی و ادب و ملاحظه)، (روابط قانون گذاری با رفتار مدنی)، (روابط وابستگی اجتماعی با جوانمردی و ادب و ملاحظه)، (روابط فضای کلی زندگی با جوانمردی، رفتار مدنی ادب و ملاحظه)، (روابط یکپارچگی و انسجام با رفتار مدنی) و (روابط توسعه قابلیت ها با وجدان کاری، جوانمردی و رفتار مدنی) که معنی دار نشدند، میان سایر زیرمؤلفه های کیفیت زندگی کاری با زیرمؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

همچنین نتایج سؤال دوم تا نهم نشان دادند که در متغیر کیفیت زندگی کاری زیرمؤلفه ی پرداخت منصفانه ضمن برقراری رابطه ی مثبت، توانایی پیش بینی زیر مؤلفه های نوع دوستی ۰,۱۸۹، وجدان کاری ۰,۰۶۳، جوانمردی ۰,۱۱۲، رفتار مدنی ۰,۰۴۳ و ادب و ملاحظه ۰,۲۴۶ را دارد. زیرمؤلفه ی محیط کار ایمن ضمن برقراری رابطه منفی، توانایی پیش بینی زیر مؤلفه های نوع دوستی را ۰,۰۵۴ و وجدان کاری را ۰,۱۷۱ دارد. زیرمؤلفه ی فرصت رشد ضمن برقراری رابطه مثبت، توانایی پیش بینی زیرمؤلفه های نوع دوستی را ۰,۳۰۰، وجدان کاری را ۰,۲۰۳ و جوانمردی را ۰,۰۴۵ دارد. زیرمؤلفه ی قانون گرایي ضمن برقراری رابطه مثبت، توانایی پیش بینی زیرمؤلفه های نوع دوستی را ۰,۲۷۳، وجدان کاری را ۰,۱۲۸، جوانمردی را ۰,۰۷۴ و ادب و ملاحظه را ۰,۰۷۷ دارد. زیرمؤلفه ی وابستگی اجتماعی ضمن برقراری رابطه مثبت با نوع دوستی، توانایی پیش بینی این زیر مؤلفه را ۰,۰۳۵ و ضمن برقرار رابطه منفی با رفتار مدنی، توانایی پیش بینی این زیرمؤلفه را ۰,۰۴۶ دارد. زیرمؤلفه ی فضای کلی زندگی ضمن برقراری رابطه مثبت، توانایی پیش بینی زیر مؤلفه های نوع دوستی را ۰,۱۶۶ و وجدان کاری را ۰,۰۵۳ دارد. زیرمؤلفه ی یکپارچگی و انسجام ضمن برقراری رابطه مثبت، توانایی پیش بینی زیر مؤلفه های نوع دوستی را ۰,۱۷۷، وجدان کاری را ۰,۱۳۰، جوانمردی را ۰,۰۶۷ و ادب و ملاحظه را ۰,۲۳۷ دارد. زیرمؤلفه ی توسعه قابلیت ها ضمن برقراری رابطه مثبت، توانایی پیش بینی زیر مؤلفه های نوع دوستی را ۰,۰۳۶ و ادب و ملاحظه را ۰,۱۰۰ دارد. بنابراین مشاهده شد که مؤلفه های کیفیت زندگی



کاری توانایی تبیین زیرمؤلفه نوع دوستی را به میزان نسبتاً قابل قبولی در رفتار شهروندی سازمانی دارند. اما نکته قابل توجه وجود رابطه منفی و معنی دار بین مؤلفه های محیط کار ایمن با نوع دوستی و وجدان کاری و همچنین وابستگی اجتماعی با رفتار مدنی است.

درمجموع یافته های این پژوهش نشان داد بین مولفه های کیفیت زندگی کاری با مولفه های رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. بر این اساس پیشنهاد می شود سازمان ها از طریق بهبود برنامه های کیفیت زندگی کاری، کارکنان را برای رشد و بهبود رفتارهای شهروندی تشویق نمایند. در جهت نیل به این هدف، پیشنهادهای ذیل ارائه می گردد:

- ✓ ایجاد جوی مبتنی بر اعتماد متقابل بین کارکنان به گونه ای که کارکنان احساس کنند در مواقع ضروری مورد حمایت همکاران خود و سازمان قرار خواهند گرفت.
- ✓ توسعه فضای همدلی و وفاق سازمانی و ایجاد جوی دوستانه و مبتنی بر همکاری به جای رقابت که باعث کاهش استرس کارکنان و ایجاد نوعی سرمایه اجتماعی در سازمان می شود.
- ✓ توسعه برنامه های تفریحی کارکنان و خانواده هایشان و ایجاد تعادل میان کار و زندگی خانوادگی به منظور حصول اطمینان از نقش آفرینی مناسب افراد در خانواده و انجام سایر مسئولیت های خانوادگی.
- ✓ توسعه فضای آزادی بیان، به گونه ای که کارکنان بدون ترس از مافوق نسبت به ارائه نظرات خود اقدام نمایند. این موضوع مهمی است که ضمن ایجاد رضایت و آرامش خاطر در افراد می تواند زمینه ساز بهبود مستمر فرآیندها و افزایش سطح خلاقیت و نوآوری سازمانی شود.
- ✓ استقرار و توسعه برنامه های جانشین پروری و مدیریت استعداد در سازمان و برقراری آموزش مناسب در راستای شکوفایی استعدادهای کارکنان می تواند در ارتقای کیفیت زندگی کاری و توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی موثر باشد.
- ✓ سازمان می تواند با تدارک فرصت های رشد از طریق سیستم کارراهه شغلی، مسیر پیشرفت شغلی، شرایط ارتقاء و حرکت کارکنان خود را در این مسیر مشخص کند به گونه ای که فرد بتواند مسیر آینده شغلی خود را در ذهن خود تصور کند.
- ✓ مدیران می توانند با تفویض اختیار به افراد تحت سرپرستی خود، احساس مالکیت افراد در کار را افزایش دهند. تفویض اختیار ضمن ایجاد احساس مالکیت در افراد، افزایش سطح خشنودی ایشان، به عنوان یکی از ابزارهای توانمندسازی افراد به توسعه نیروی کار کمک کرده و در تسریع انجام فعالیت های سازمان، نقش موثری ایفا نماید.
- ✓ در نظر گرفتن رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان یکی از عوامل سنجش عملکرد افراد در سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان می تواند به عنوان یک حمایت کننده قوی برای شکل گیری و توسعه این گونه رفتارها در سطح سازمان نقش آفرینی نماید.
- ✓ پیشنهاد می شود پاداش های مادی و غیرمادی سازمانی بر مبنای اصول و عوامل مشخصی اعطاء گردد (دانش، مهارت، توانایی، حجم کاری، رفتارهای شهروندی سازمانی و ...). ضمناً لازم است تا کارکنان با نحوه تخصیص امتیاز افراد در هر عامل آشنا شده و بتوانند در این خصوص اظهار نظر نمایند. بدون تردید، سیستم تعیین پاداش و مزایایی که مورد اجماع و توافق عمومی قرار گرفته باشد، سطح رضایتمندی افراد را ارتقاء می دهد.



✓ سازمان می تواند براساس یک رویکرد نظامند نسبت به شناسایی و احصاء رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان اقدام نموده و به گونه ای شایسته و به منظور توسعه این نوع رفتارها، تقدیر لازم را بعمل آورد.

منابع و مأخذ

۱. اردلان، محمدرضا، عزیزی، احمد و سالکی، جواد. (۱۳۹۹): "تاثیر کیفیت زندگی کاری بر اثربخشی تیمی با نقش میانجی خشنودی شغلی"، اندیشه های نوین تربیتی، دوره ۱۷، شماره پیاپی ۵۹.
۲. بهرامی، حمیدرضا و صادق زاده، امیر. (۱۳۹۱): "رابطه میان کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان"، فصلنامه روانشناسی صنعتی/سازمانی، سال سوم، شماره دهم.
۳. پورنگ، علی، غیور باغبانی، سیدمرتضی، دعائی، حبیب اله، نادرزاد، عاطفه. (۱۳۹۹): "تاثیر مدیریت برند داخلی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی گری کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس +۱۰"، فصلنامه پژوهش های مدیریت انتظامی، دوره ۱۵، شماره ۱.
۴. حسینی، سید احمد و همکاران. (۱۳۹۰): "بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان فارس"، دو ماهنامه علمی - پژوهشی دانشگاه شاهد، سال پنجم، دوره جدید شماره ۵۰.
۵. خیراندیش، مهدی، خامه چی، حامد، پشتونی زاده، هومن. (۱۳۹۹): "الگوی پیامدهای کیفیت زندگی کاری با رویکرد ترکیبی فراتحلیل و مدل سازی ساختاری تفسیری"، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، دوره ۱۰، شماره ۱.
۶. دهقان نیری، ناهید و همکاران. (۱۳۸۷): "کیفیت زندگی کاری و بهره وری پرسرستاران بالینی و ارتباط آنها با یکدیگر"، مجله پژوهش پرستاری، دوره ۳، شماره های ۸ و ۹.
۷. شاطری، کریم، یوزباشی، علیرضا و زمانی منش، حامد. (۱۳۹۱)، "ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران با استفاده از روش های پژوهش ترکیبی"، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال ششم، شماره ۴، صص ۶۱-۸۰.
۸. قنبرپور نصرتی، امیر، پورسلطانی زرنیدی، حسین، بای، ناصر. (۱۳۹۵): "اثر کیفیت زندگی کاری و عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان ایلام"، رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی، دوره ۴، شماره ۱۲.

۱۹

9. Appelbaum, Steven, Nicolas, Bartolomucci, Erika, Beaumier, Jonathan, Boulanger, Rodney, Corrigan, Isabelle, Dore, Chrystine, Girard & Carlo, Serroni. (2004), "Organizational citizenship behavior : a case study of culture , leadership and trust" , management Decision, Vol 2, No 1.
10. Bienstock, C. Carol & Demoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel. (2003), "Organizational Citizenship Behavior and service quality", Journal of Services Marketing, Vol 17, No 4.
11. Bora, Balaram. Das, Soumendra & Murthy, D. Vishnu. (2015), " Quality Of Work Life –A Literature Review", International Journal in Management and Social Science. Vol.03. march.
12. Castro, Cormen B. Armario, Enrique & Ruiz, Davids. (2004), "The influence of employee Organizational Citizenship behavior on customer loyalty", international Journal of service industry management, Vol.15, No.1.
13. Cem Ersoy, N. Bron, M. Deros, E & Molen, H. (2010), "Antecedent of organization citizenship behavior among blue- and white- collar workers in Turkey". International journal of intercultural relations. Vol 35, No 3.
14. Cohen, Aaron & Kol, Yarden. (2004), "Professionalism and Organizational Citizenship Behavior, An empirical examination among Israeli nurses", Journal of Managerial Psychology, Vol 19, No 4.
15. Deshpande, Yogesh & Bhakane, Bhagyashri. (2015), " A Comparative Study On Quality Of Work Life Dimensions In Small Medium Enterprises & Large Scale Enterprises", International Journal of Management (IJM), Volume 6, Issue 5, May.
16. Eslami, hasan & Sayar, abolghasem. (2008), "Organizational Citizenship Behavior", ofogh Journal, No.34.
17. Guna Seelan, Rethinam & Maimunha, Ismail. (2007), "Constructs Of Work Life: A Perspective Of Information And Technology Professionals", European Journal Of Sciences, Vol 7, No 1.
18. Kernodle, T.A. (2007), "Antecedents and Consequences of Organizational Citizenship Behavior: A Hierarchical Linear Modeling study", PhD Dissertation, Touro University.
19. Koonmee, K. Singhapakdi, A. Virakul, B, & Lee, D.J. (2010), "Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand". Journal of Business Research, 63.



20. Kumar, M.surya & shani, N. (2010), " A Study On Quality Of Work Life Among The Employees At Metro Engineering Private Limited", International Journal Of Management (IJM), Volume 4, January-February.
21. Organ, D.W(1988), "Organizational Citizenship Behavior the good Soldier syndrome", Lexington book, Lexington, MA.
22. Torlak, O. and Koc, U(2007), "Materialistic attitude as an antecedent of organizational citizenship behavior", Management Research News, Vol.30, No.8.

Investigating the relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior in Sistan and Baluchestan Regional Electric Company

Sadegh Khazaei Asl*

Manager of Human Resources Planning and Training Office of Sistan and Baluchestan Regional Electric Company
S.khazaei@yahoo.com

Alireza Parande Motlagh

Chairman of the Board and CEO of Sistan and Baluchestan Regional Electric Company

Abstract

۲ • The purpose of this study is to investigate the relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior in Sistan and Baluchestan Regional Electric Company. The research method is descriptive and survey type. The statistical population was 170 employees of Sistan and Baluchestan Regional Electricity Company, of which 110 people were randomly selected as a sample. The tool used to collect data is a questionnaire. In this study, two questionnaires of quality of work life "Walton" and questionnaire of organizational citizenship behavior "Oregon and Kanowski 1996" have been used. The reliability of the questionnaires was evaluated based on Cronbach's alpha coefficient, based on which the reliability of the quality of work life questionnaire was 0.876 and The reliability of the Organizational Citizenship Behavior Questionnaire was 0.823 and The data were analyzed by Pearson correlation and simple regression tests using SPSS software version 22. The results showed that the quality of work life and citizenship behavior of the employees of Sistan and Baluchestan Regional Electric Company was moderate. The sub-components of fair pay, growth opportunity, overall living space, and integration and cohesion have a positive and significant relationship with the sub-components of altruism and work conscience. But the sub-components of safe work environment and social dependence are negatively and inversely related to altruism and work conscience.

Keywords: Quality of Working Life, Organizational Citizenship Behavior, Regional Electric