

بررسی ارتباط بازخور ۳۶۰ درجه و عملکرد سازمانی با کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه شهرستان سرایان

دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۱۷

پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۱۴

مسعود طاهرپورکلانتری^۱

دکترای برنامه‌ریزی درسی دانشگاه بیرجند، بیرجند- ایران

محمدرضا قادری گسک

دکتری برنامه‌ریزی درسی، دانشگاه شیراز، شیراز- ایران

علیرضا عظیمی

دکترای مدیریت آموزشی دانشگاه شهید بهشتی، تهران- ایران

چکیده:

پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط بازخور ۳۶۰ درجه و عملکرد سازمانی با کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه شهرستان سرایان انجام گردید. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوهی اجرا توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه‌ی پژوهش، کلیه‌ی ۲۴۰ نفر از مدیران ابتدایی و متوسطه شهرستان سرایان در سال تحصیلی ۱۳۹۸-۹۹ بودند. نمونه‌ی پژوهش که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انجام شد، با فرمول کوکران حجم نمونه ۱۴۰ نفر انتخاب شده است. ابزار پژوهش سه پرسشنامه‌ی استاندارد بازخور ۳۶۰ درجه مورگان، کنان و کولینان (۲۰۰۵)، پرسشنامه‌ی هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۹) و پرسشنامه‌ی کیفیت زندگی کاری هوکول بریف (۱۹۹۶) بود. روایی پرسشنامه‌ها از نوع محتوایی و پایایی آن‌ها بر مبنای ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۳، ۰/۸۶ و ۰/۸۹ برآورد گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی (تی تک نمونه‌ای، تی دوگروهی، F واریانس یک‌طرفه و رگرسیون) در محیط نرم‌افزاری spss نسخه‌ی ۲۲ استفاده گردید. یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین نمونه‌ی پژوهش برای هریک از متغیرها مطلوبیت دارد؛ همچنین متغیرهای بازخورد ۳۶۰ درجه، عملکرد سازمانی و کیفیت زندگی کاری بر حسب تحصیلات برای تمام متغیرها و بر حسب جنسیت برای متغیرهای بازخورد ۳۶۰ درجه و کیفیت زندگی کاری معنادار بود. نتایج ضریب همبستگی نیز نشان داد که بین بازخورد ۳۶۰ با کیفیت زندگی کاری و بین هریک از مؤلفه‌های عملکرد سازمانی با کیفیت زندگی کاری، نیز ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد. نتایج رگرسیون همزمان برای هریک از متغیرهای بازخورد ۳۶۰ درجه و عملکرد سازمانی نشان داد که این متغیرها پیش‌بینی کننده‌ی خوبی برای کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه شهرستان سرایان هستند.

واژگان کلیدی: مدیران، مدارس، آموزش و پرورش، مناطق روستایی.

^۱ نویسنده مسئول: m.taherpour@birjand.ac.ir

Investigating the relationship between 360-degree feedback and organizational performance with the quality of work life of primary and secondary school principals in Sarayan

Masood Taherpour Kalantry¹

PhD in Curriculum Planning, Birjand University, Birjand - Iran

Mohammad Reza Ghaderi

PhD in Curriculum Planning, Shiraz University, Shiraz - Iran

Alireza Azemy

PhD in Educational Management, Shahid Beheshti University, Tehran-Iran

Receipt: 2022/01/07

Acceptance: 2022/03/05

Abstract:

The aim of this study was to investigate the relationship between 360-degree feedback and organizational performance with the quality of work life of primary and secondary school principals in Sarayan. This research was applied in terms of purpose and descriptive-correlational in terms of implementation method. The research population of all primary and secondary school principals in Sarayan city in the academic year of 2009-2010, which is 240 people, and the research sample was done by stratified random sampling method and the sample size of 140 people was selected by Cochran's formula. The research instruments were three standard 360-degree feedback questionnaires of Morgan, Kenan and Cullinan (2005), Hershey and Goldsmith Questionnaire (2009) and Hookle Brief Quality of Work Questionnaire (1996). The content validity of the questionnaires and their reliability were estimated based on Cronbach's alpha coefficient of 0.83, 0.86 and 0.89, respectively. Descriptive statistics (mean, standard deviation) and inferential statistics (one-sample t-test, two-group t-test, one-way F-variance and regression) were used to analyze the data in SPSS software version 22. Findings showed that the average of the research sample is desirable for each of the variables. Also, the variables of 360-degree feedback, organizational performance and quality of working life in terms of education were significant for all variables and in terms of gender for the variables of 360-degree feedback and quality of working life. The results of correlation coefficient also showed that there is a direct and significant relationship between 360 feedback with quality of work life and between each of the components of organizational performance with quality of work life. Simultaneous regression results for each of the 360-degree feedback variables and organizational performance showed that these variables are a good predictor of the quality of work life of primary and secondary school principals in Sarayan.

Keywords: 360 degree feedback, organizational performance, quality of work life, managers.

¹ Corresponding author: m.taherpour@birjand.ac.ir

مقدمه

امروزه جایگاه آموزش و پرورش در جوامع انسانی و نقش کلیدی آن در رشد و توسعه اجتماعی، اقتصادی و سیاسی جامعه غیر قابل انکار است. نگاهی گذرا به عوامل مؤثر در رشد و پیشرفت کشورهای توسعه یافته آشکار می سازد که این قبیل کشورها از آموزش و پرورش توانمند، کارآمد و اثربخش برخوردارند (Mārginean, 2006). بدیهی است که مدیران برای هر چه بهتر ایفا کردن نقش خود به منظور تحقق بخشیدن به اهداف آموزش و پرورش و ارتقای آن باید از احساس شایستگی، دانش و مهارت‌های لازم برخوردار باشند (Shariatmadari and Darande, 2012). مدیران وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیر اثربخش- اند؛ زیرا سازمان‌ها را موطن خود می دانند و برای تحقق بخشیدن به اهداف آن از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند. مدیرانی که، با انجام وظایف و بدیهیات شغل مدیریتی خود سعی می نمایند، بهبود و ارتقای عملکرد سازمان و افزایش بهره‌وری، به منظور دستیابی به حداکثر بازدهی منابع انسانی و مادی را فراهم سازند.

از این گذشته، عاملی که به گواهی پژوهش‌های بسیار، تأثیری مستقیم و انکارناپذیر در ایفای مؤثر وظایف شغلی داشته و دارد، در اختیار بودن مدیرانی است که از شغل خود رضایت شغلی دارند و از ایفای وظایف و مسئولیت‌های شغلی لذت می برند. این امر با وجود کیفیت زندگی کاری مناسب، یعنی مشارکت دادن و سهیم کردن بیشتر مدیران در فرآیند تصمیم‌گیری و کاهش تعارضات خانواده و کار مدیران محقق می‌شود. کیفیت سرمایه نیروی انسانی شامل کیفیت محیط کاری و نیز شامل محیط خانوادگی و تعادل میان این دو محیط می شود (Mohammadi, Ghazanfari & Azizi, 2015).

از دهه ۱۹۷۰ بهبود کیفیت زندگی کاری به منزله‌ی یکی از مهمترین موضوعات در بسیاری از سازمان‌ها مطرح شد. اگرچه هیچ تعریفی رسمی از کیفیت زندگی کاری وجود ندارد، روان‌شناسان صنعت و دانشمندان مدیریت آن را به مثابه‌ی سازه‌ای در نظر گرفته‌اند که به رفاه کارکنان مربوط می‌شود و تمرکز آن فراتر از رضایت شغلی است. این سازه اثر محیط کاری بر رضایت از کار، رضایت در حیطه‌های زندگی غیرکاری، رضایت از زندگی کلی و رفتار شهروندی سازمانی را در بر می‌گیرد (Jana, Abadi & Nastizaei, 2012). کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که به وسیله‌ی آن همه‌ی اعضای سازمان از راه مجاری باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده در تصمیم‌هایی که بر شغل آن‌ها به طور خاص و بر محیط کار آن‌ها به طور عام اثر می‌گذارد، و به نوعی دخالت دارند (Che, Rose et al, 2006) و در نتیجه مشارکت و رضایت شغلی آن‌ها از کار بیشتر شده و فشار عصبی ناشی از کار بر روی آن‌ها کاهش می‌یابد (Adhikani & Gautam, 2010). در واقع کیفیت زندگی کاری نمایان‌کننده‌ی نوعی فرهنگ زمانی و شیوه‌ی مدیریت است که کارکنان بر اساس آن احساس خودگردانی و عزت نفس می‌کنند (Ramestad, 2009).

امروزه بهبود کیفیت زندگی کاری یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان و کسانی که برای سازمان کار می‌کنند، است. اگر فردی احساس کند که کیفیت زندگی کاریش بهبود یافته است این مطلب به کارمند نیروی بیشتری در جهت انجام کارش می‌بخشد. نتیجه‌ی این فرآیند، ایجاد نیروی زندگی و جو فعال در داخل گروه یا سازمان است که موجب افزایش بهره‌وری فراتر از نتایج مورد انتظار با توجه به استانداردهای تکنولوژیک یا تجهیزات می‌شود.

کسب تجارب کاری و دستاوردهای مناسب به یکدیگر پیوند دهد.

در این خصوص که عملکرد چیست و چگونه باید مورد ارزیابی قرار گیرد، مفاهیم متعددی وجود دارد. تحقیق اتکینسون نشان داد که عملکرد (کنش انگیزش و توانایی است). به عبارت ساده تر، کارمند باید تا حدی میل و مهارت های لازم برای انجام تکلیف را داشته باشد.

شباهتهایی میان کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی وجود دارد، از آن جمله این هر دو مبنایی سازمانی دارند. عملکرد، کارکردی است که هم فردی و هم سازمانی به شمار می رود؛ بنابراین، این دو مفهوم در بستر محیط کار، مبنای به هم پیوسته‌ای دارند. این بدان معناست که افراد و سازمان‌ها به هم وابسته‌اند. به همین صورت کیفیت زندگی کاری نیز می‌تواند به عنوان یک پیش‌بینی‌کننده‌ی محتمل عملکرد سازمانی شناخته شود.

از سویی دیگر، یکی از مهمترین پیش‌بینی‌کننده‌های کیفیت زندگی کاری موضوع ارزیابی است. موضوع ارزیابی از دیر باز به عنوان یکی از وظایف مهم مدیریتی در موفقیت سازمان‌های مختلف مطرح بوده است. تلاش صاحب‌نظران همیشه بر این بود که از ابزارهای سنجش معتبر در امر ارزیابی بهره‌جویند و با استفاده از نتایج آن به عنوان پایه و مبنایی برای برنامه‌ریزی برای رفع نقایص، ارتقا و پیشرفت بهره‌برداری کنند (Hemmatinejad, 2009). در این رابطه ارزیابی عبارت است از سنجش نسبی عملکرد فرد در رابطه با نحوه‌ی اجرای کار مشخص در یک دوره زمانی معین در مقایسه با استاندارد انجام کار و همچنین تعیین استعداد و ظرفیت های بالقوه فرد به منظور برنامه‌ریزی در جهت به فعالیت درآوردن آنها، در واقع عملکرد حکم حلقه بازخور در سیستم‌های پویا و زنده را دارد که دربرگیرنده‌ی ارزیابی مستقیم عملکرد اشخاص یا سازمان‌ها

توجهی که امروزه به کیفیت زندگی کاری می‌شود، بازتابی از اهمیتی که همگان برای آن قائل هستند. بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی بوده، در پی کاری معنادارترند. کیفیت زندگی کاری یکی از خاستگاه‌های مهم توسعه‌ی سازمانی است. اخیراً شیوه‌های کیفیت زندگی کاری به قدری اهمیت یافته است که آن را می‌توان یک نهضت ایدئولوژیک نامید. در بسیاری از برنامه‌های کیفیت زندگی کاری تلاش بر آن بوده است تا رضایت‌مندی شغلی و عملکرد کارکنان از طریق ارتقای سطح انگیزش درونی آنان افزایش یابد. یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد اجرای این برنامه‌ها موجب کاهش میزان شکایات کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، استرس، و تعارض بین مدیریت و کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش‌های مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها، ایمنی شغل، عملکرد شده است (Saklani, 2004).

در همین رابطه می‌توان گفت که بهبود عملکرد در سازمان متأثر از شرایطی است که از مهمترین آن‌ها برانگیختگی کارکنان برای انجام وظایف محول است که این برانگیختگی نیز با افزایش روحیه، رضایت شغلی، امنیت شغلی، ایجاد امکانات رفاهی مناسب و در نهایت کیفیت زندگی کاری ارتباط دارد (Che Rose et a, 2006).

به طور کلی کیفیت زندگی کاری برداشت فرد از نقش خود در محل کار و تعامل آن نقش با انتظارات دیگران می‌داند (Gilles & Jean-Pierr, 2006) و یا به عبارت سرگی و همکاران (۲۰۰۱) کیفیت زندگی کاری را رضایت کارکنان از برآورده شدن نیازهایشان از طریق منابع، فعالیت‌ها، و نتایج حاصل از مشارکت در محل کار می‌داند.

مهمترین هدف یک برنامه کیفیت زندگی کاری این است که جو کار را تغییر دهد و بهبود بخشد؛ به گونه‌ای که افراد، تکنولوژی و سازمان را برای

همه افراد (سرپرستان، زیردستان و همکاران) در مورد جنبه‌های مختلف سبک رهبری و مدیریت و عملکردشان ارائه می‌کند. بعضی از سازمان‌ها بازخور را برای یک بخش از سازمان و به‌طور سیستماتیک انجام می‌دهند. بازخور به افراد کمک می‌کند تا ادراک خود را در مورد محیط کاریشان، با ادراک ارزیابی‌کنندگان مهم مقایسه کنند. این ارزیابی‌کنندگان می‌تواند شامل همکاران، زیردستان، مدیران و حتی مشتریان، عرضه‌کنندگان و اعضای اتحادیه باشند. برنامه‌ی بازخور چندمنبعی و بازخور ۳۶۰ درجه از روش‌های توسعه‌یافته فرایندهای ارزیابی عملکرد، بررسی‌های سازمانی و بازخور مشتری (بخشی از مدیریت کیفیت جامع) استخراج شده است. سیستم‌های بازخور ۳۶۰ درجه به دلیل رواج ساختارهای تیمی و سازمانی مسطح‌تر و همچنین در واکنش به مشکلاتی که با سیستم‌های مدیریت عملکرد سنتی وجود داشته، توسعه یافته است. تعاریف مختلفی از این فرایند ارائه شده است؛ به‌طور کلی بازخور ۳۶۰ درجه یا بازخور چند منبعی، یک رویکرد ارزیابی عملکرد است که بر داده‌های جمع‌آوری شده از سرپرستان، همکاران، زیردستان، مشتریان و عرضه‌کنندگان تکیه دارد. (Maccarty, Tomaas & Caravan, 2001).

Lpsyngr&Lucia (۱۹۹۷) بیان می‌کنند که فرایند بازخور ۳۶۰ درجه، جمع ادراکات مرتبط با رفتار یک فرد است؛ بنابراین، برنامه بازخور ۳۶۰ درجه، درصد است تا توجه افراد را به رفتار خود در محیط کاری و نحوه‌ای جلب کند که بر سایر اعضای سازمان (که با آن‌ها کار می‌کند) تأثیر می‌گذارد. طبیعتاً هرگونه ارزیابی برای آگاهی از عملکرد است و در سازمان‌ها بیشتر برای بررسی عملکرد سازمانی است. زمانی که افراد مورد ارزیابی قرار گیرند نقاط قوت و ضعف آن‌ها در عملکرد سازمانی مشخص خواهد

است (Ahmaddost, 2011)؛ همچنین ارزیابی عملکرد، سنجش سیستماتیک و منظم کار افراد در ارتباط با نحوه‌ی انجام وظیفه‌ی آن‌ها در مشاغل محول و تعیین پتانسیل موجود در آن‌ها برای رشد و بهبود است (Mirsapasi, 2004).

از سویی دیگر در آینده‌ای که از هم اکنون آغاز شده است، مزیت رقابتی نصیب سازمان‌هایی خواهد شد که بتوانند در بازار کسب و کار بهتر از دیگران مجموعه‌ای متشکل از شایسته‌ترین و درخشان‌ترین استعدادهای انسانی را کشف و جذب نموده و توسعه دهند. هیچ نوع توسعه‌ای بدون توجه به ارزیابی و ارزیابی عملکرد صحیح امکان پذیر نخواهد بود؛ چرا که توسعه یعنی حرکت از وضعیت موجود به سوی وضعیت مطلوب و ارزیابی یعنی شناسایی وضعیت موجود. تا زمانی که وضعیت موجود شناسایی نشود، امکان حرکت به سوی وضعیت مطلوب به وجود نخواهد آمد. در این راستا برای ارزیابی منابع انسانی سازمان‌های مختلف روش‌های متعددی وجود دارد که یکی از روش‌های نوینی که در سازمان‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد، بازخور ۳۶۰ درجه است.

روش ارزیابی عملکرد ۳۶۰ درجه، رویکردی نوین در مقوله ارزیابی عملکرد است. بازخور ۳۶۰ درجه از روش‌های توسعه یافته فرایندهای ارزیابی عملکرد، بررسی‌های سازمانی و ارزیابی مشتری (بخشی از مدیریت کیفیت جامع) استخراج شده است. سیستم‌های بازخور ۳۶۰ درجه به دلیل رواج ساختارهای تیمی و سازمانی هموارتر و همچنین در واکنش به مشکلاتی که با سیستم‌های مدیریت عملکرد سنتی وجود داشته، توسعه یافته است (Amin Bidokhti & Sharifi, 2013). بازخور ۳۶۰ درجه یک روش مناسبی در زمینه‌ی توسعه کیفیت رهبری و مدیریت توسعه است. این فرایند، سیکل کاملی است که خلاصه بازخوری از

موضوع می‌توان دلایل آن را به سه گروه اصلی زیر تقسیم کرد:

اهداف استراتژیک: که شامل مدیریت استراتژیک و تجدیدنظر در استراتژی‌هاست؛
اهداف ارتباطی: که شامل کنترل موقعیت فعلی، نشان دادن مسیر آینده، ارائه‌ی بازخور و گویبرداری از سازمان‌های دیگر است؛

اهداف انگیزشی: که شامل تدوین سیستم پاداش و همچنین تشویق بهبود و یادگیری است.

مسئله ارزیابی عملکرد (عامل موردبررسی و روش ارزیابی) سالیان زیادی است که محققان و کاربران را به چالش واداشته است. سازمان‌های تجاری در گذشته از شاخص‌های مالی به‌عنوان تنها ابزار ارزیابی عملکرد استفاده می‌کردند تا اینکه Janson & Kaplan در اوایل دهه ۱۹۸۰ پس از بررسی و ارزیابی سیستم‌های حسابداری مدیریت بسیاری از ناکارایی‌های این اطلاعات را برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها نمایان ساختند که این ناکارایی ناشی از افزایش پیچیدگی سازمان‌ها و رقابت بازار بود (Kaplan & Norton, 1992)؛ لذا استفاده از سیستم‌های ارزیابی عملکرد که تنها بر شاخص‌های مالی متکی هستند می‌تواند موجب بروز مشکلاتی برای سازمان شود (Ghalayini, Noble & Crowe, 1992). طبیعتاً هرگونه ارزیابی برای آگاهی از عملکرد است و در سازمان‌ها بیشتر برای بررسی عملکرد سازمانی است. زمانی که افراد مورد ارزیابی قرار گیرند نقاط قوت و ضعف آن‌ها در عملکرد سازمانی مشخص خواهد شد. تلاش برای رفع نقاط ضعف و همچنین بهبود و تقویت نقاط قوت باعث تغییر کیفیت زندگی کاری و افزایش بازدهی خواهد شد. کیفیت زندگی کاری مفهومی است نسبتاً کلی که به جنبه‌های متفاوت تجربه‌ی شغلی بازمی‌گردد (Moghimi & ramazani, 2013).

توجه به کیفیت زندگی کاری، ارزیابی عملکرد بر مبنای ارزیابی ۳۶۰ درجه و عملکرد سازمانی در طی

شد. موضوع ارزیابی عملکرد یکی از مباحث گسترده‌ای است که دامنه‌ی وسیعی از رشته‌ها و صاحب‌نظران بر آن اثرگذار بوده‌اند و گزارش‌ها و مقالات جدیدی درباره‌ی آن نوشته شده است. به‌علاوه بازار نرم‌افزارهای کاربردی در این زمینه نیز رشد بسیاری کرده است (Marr & Schiuma, 2003)؛ اما با وجود مدل‌ها و چارچوب‌های فراوان در این زمینه برخی مدل‌های مفهومی، محققان بیشترین اثر را بر روی شکل‌دهی این زمینه خاص داشته‌اند (Marr & Neely, 2001).

همواره در اکثر سازمان‌های جهان مدیران و رهبران سازمانی در پی ارتقا و بهبود عملکرد سازمان‌های خویش می‌باشند. عملکرد سازمان ترکیب گسترده‌ای هم از دریافته‌های غیرملموس، هم چون افزایش دانش سازمانی و هم دریافته‌های عینی و ملموسی، هم چون نتایج اقتصادی و مالی است. مدل‌های گوناگونی تلاش کرده‌اند عملکرد سازمانی را معرفی و ارزیابی کنند. بررسی این الگوها نشان از آن دارد که اولاً تغییرات عملکرد سازمانی باید اندازه‌گیری و سنجش شود. ثانیاً تغییرات عملکرد سازمان باید در تمامی سطوح سازمان موردتوجه باشد و اهداف فردی، گروهی در سازمان باید در راستای اهداف سازمانی قرار گیرد. ثالثاً در اندازه‌گیری سطح عملکرد سازمان باید از ابزارهایی که ابعاد گوناگون عملکرد سازمان را موردتوجه قرار می‌دهند، استفاده کرد. برای سنجش عملکرد سازمانی در عین توجه به نتایج مشهود اقتصادی چون نرخ بازگشت سرمایه و افزایش حاشیه سود و ازاین‌دست ابزارها باید سطح خلاقیت و نوآوری و نیز افزایش سطح دانش سازمانی را نیز سنجش کرد (Allame & Moghaddami, 2008).

ارزیابی عملکرد عبارت است از: «فرایند کمی کردن کارایی و اثربخشی عملیات» (Neely, Gregory & Platts, 2002). که با مروری بر ادبیات

مستقیم بر عملکرد سازمانی تأثیر معناداری ندارد؛ همچنین تأثیرگذاری سرمایه‌ی فکری بر فرایند یادگیری سازمانی تأیید شده است؛ به علاوه یافته‌ها حاکی از آن است که فرایند یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و مستقیم دارد؛ همچنین تأثیرگذاری سرمایه فکری به صورت غیرمستقیم و از طریق متغیر تعدیل‌کننده (فرایند یادگیری سازمانی) بر (عملکرد سازمانی) نیز تأیید شده است.

Akinyemi و Iornem (۲۰۱۲) در پژوهشی خود اثر جو بهسازی منابع انسانی بر سه بعد تعهد عاطفی، هنجاری و مداوم کارکنان مورد بررسی قرار دادند. اطلاعات لازم از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شد و این نتایج حاصل شد که رابطه‌ی مثبتی بین توسعه‌ی منابع انسانی و عملکرد سازمانی وجود دارد. Nada Trunk Širca (۲۰۱۲) در پژوهشی به بررسی رابطه‌ی شیوه‌های سیستم بهسازی منابع انسانی؛ آموزش و آموزش و پرورش، توسعه‌ی حرفه‌ای، مدیریت عملکرد و مدیریت پاداش با عملکرد سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که بین سیستم توسعه منابع انسانی و عملکرد سازمانی رابطه‌ی قوی و معناداری وجود دارد.

Nastizayi & jenaabadi (۲۰۱۱) در تحقیقی خود به این نتیجه رسیدند که بین کیفیت زندگی پرسنل بر اساس متغیرهای جنسیت؛ تأهل، پست اجرایی، سطح تحصیلات، سنوات خدمت و وضعیت استخدامی به‌غیر از متغیر پست اجرایی، تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد (Marzoghi et all (۲۰۱۲) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که به‌طور کلی، کیفیت زندگی شغلی معلمان مدارس استثنایی استان بوشهر در حد مطلوب است و در این بین، بیشترین میزان کیفیت مربوط به مؤلفه‌ی قانون-گرایی در سازمان شغلی و کمترین میزان کیفیت نیز متعلق به مؤلفه‌ی تأمین فرصت‌های بلاواسطه

سالهای گذشته همواره مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است.

در رابطه با مدل ارزیابی ۳۶۰ درجه، Sepehrirad (۲۰۱۲) et all، Swanson et all (۲۰۱۰)، Bayati et all، Stark (۲۰۰۸)، Higgins et all (۲۰۰۷)، Wood et all (۲۰۰۴)، Higgins (۲۰۰۴)، Brett & Jafar Zanjani et al. (۲۰۱۱)، Javaherizadeh et al. (۲۰۰۹) و Najjari and Nazrmohammadi (۲۰۰۹) در مطالعات خود به بررسی این روش ارزیابی و تأثیر آن بر بررسی چندجانبه عملکرد فردی پرداخته‌اند. نتایج بررسی‌های آن‌ها نشان داده است که مدل ارزیابی ۳۶۰ درجه ابزاری کارآمد جهت دستیابی به بازخورد قابل‌اعتماد و ارزشمند در خصوص شایستگی‌ها است. این مطالعات بر نقش کلیه افراد مؤثر بر عملکرد فرد و نتایج حاصل از عملکرد او، در ارزیابی‌ها، تأکید ویژه‌ای دارند و تغییرات مثبت رفتاری حاصل از ارزیابی ۳۶۰ درجه را نشان داده‌اند. Morgan (۲۰۰۵) در مطالعه‌ی موردی خود، مدل ارزیابی ۳۶۰ درجه را به‌عنوان ابزاری برای مدیریت عملکرد که خودآگاهی را به وجود می‌آورد، شکست‌خورده می‌دانند و آن را از دیدگاه مشارکت‌کنندگان ناشی از عملکرد و اکتشی مدیریت منابع انسانی فرض می‌کنند. Mosavi khamene (۲۰۱۲) در پژوهشی خود به این نتایج دست‌یافت که نقش‌آفرینی مؤثر و معنی‌دار سرمایه اجتماعی سازمانی بر روی عملکرد کارکنان مؤثر است. همچنین نتایج نشان داد که سرمایه اجتماعی سازمانی پیش‌بینی‌کننده‌ی خوبی برای عملکرد می‌باشد. Zarin (۲۰۱۱) در پژوهشی خود، بیان کردند، که هراندازه میزان مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن از سطح بالاتری برخوردار باشند سطح عملکرد سازمانی نیز بالا خواهد آمد. Ghorbanizadeh (۲۰۰۹) در مطالعه‌ی خود به این نتایج دست‌یافت که متغیر سرمایه فکری به‌طور

بهداشت حرفه‌ای و استانداردهای ایمنی کار ۷۸٪، رفتار مدیریت ۷۷٪، روش‌های کار گروهی ۷۶٪، امنیت شغلی ۷۴٪ و نبود آزار جنسی و تبعیض ۸۷٪ بوده است و ده شاخص دیگر را به‌عنوان مهم‌ترین مسائل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری را ارزیابی کرده‌اند. محققان برای پاسخ به سؤال دوم بر اساس نتایج تحقیق گزارش دادند که رضایت‌مندی کارکنان را می‌توان صرف‌نظر از خصوصیات کارکنان از طریق بهبود روابط کارکنان در محیط کار مدیریت کرد؛ همچنین می‌توان از طریق فراهم کردن وظایف کاری چالش‌برانگیز و جالب به بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان کمک کرد. این نتایج نشان می‌دهد که مسئولیت مدیران منابع انسانی در این خصوص بسیار سنگین است و نقش اساسی در پیاده‌سازی برنامه‌های بهبود کیفیت زندگی کاری دارند.

Shipper (۱۹۹۴) آکادمی جلسات مدیریت تحقیقی بر روی مهارت‌های مدیریتی زنان و مردان انجام داده است. یک مطالعه‌ی جدید اظهار نموده است که زنان و مردان مجموعه‌ای مشابه از مهارت‌های مدیریتی را دارا می‌باشند که روی کارایی و موفقیت آنان در شغلشان تا یک اندازه به استفاده از یک مجموعه مهارت‌های متناسب و مشخص مربوط می‌شود. یک گروه تحقیق در زمینه‌ی نظریه‌ی اظهارشده مطالعه‌ی خود را آغاز کرد تا بررسی نماید آیا مهارت‌های مدیریتی مختص به جنس است یا خیر؛ تحقیق بر روی مهارت‌های مدیریتی ۱۷۷ زن و ۱۱۵ مرد اجرا گردید. نتایج به‌دست‌آمده توافق نظریات قبل و جدید را به هم نزدیک و نهایتاً گروه تحقیق اعلام کرد که در اینکه چطور مهارت‌های مدیریتی عمل می‌نمایند، جنسیت یک متغیر خنثی می‌باشد.

بررسی تحقیقات فوق بیان می‌کند سازمان‌های عصر حاضر با نگاه راهبردی به منابع انسانی آن را به‌عنوان دارایی هوشمند و ارزشمند در نظر دارند و بیش از پیش به ارتقای کیفیت

برای توسعه و استفاده از قابلیت‌های انسانی است. Ardalan (۲۰۱۴) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که کیفیت زندگی کاری معلمان ابتدایی شیراز در سطح متوسط به بالا است. Hashe,zadeh&Alami (۲۰۰۹) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که کیفیت زندگی کاری دبیران زن دبیرستان‌های شهر تبریز در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰ درحد متوسط بوده است. Talayi et all (۲۰۱۱) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که میانگین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری کارکنان اداره‌ی کل تربیت بدنی استان یزد بالاتر از سطح متوسط قرار دارد. Tamadoni et all (۲۰۰۳) گزارش دادند که، کیفیت زندگی ۲۰٪ دانشجویان نیازمند تغییر جدی و عوامل جنس، سن، نوع مذهب در کیفیت زندگی گروه نمونه بی‌تأثیر و تأهل، اشتغال و برخی از سطوح تحصیلی و شغلی والدین بر کیفیت زندگی آن‌ها مؤثر بوده است. Mesah&Samavatyan (۲۰۱۱) به این نتیجه رسیدند که بین متغیر کیفیت زندگی کاری و جنسیت تفاوتی وجود ندارد. Rahimyan &Najafi (۲۰۱۴) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین همه متغیرهای کیفیت زندگی کاری با عملکرد مدیرانی میانی (شامل مؤلفه‌های بازخورد، توان، انگیزش، اعتبار) ارتباط معنادار وجود دارد. Kopelman et all (۲۰۱۶)، Steenhuis&Bruijn (۲۰۱۶)، Politis (۲۰۰۵) و Natalya (۲۰۰۴) به این نتیجه رسیدند که بین عملکرد سازمانی و کیفیت زندگی کاری رابطه‌ی معنادار وجود دارد. Shikdar (۲۰۰۳) و Yang.chn (۲۰۰۵) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که کیفیت زندگی کاری عملکرد افراد را بالا می‌برد. Cuisine & Callus (۲۰۰۳) در تحقیقی به تدوین شاخص‌های کیفیت زندگی کاری به‌منظور کمک به تعریف کار در اقتصاد توسعه‌یافته در کشور استرالیا پرداخته است. نتایج حاصل، نشان داده است که به‌طورکلی بیش از ۷۰٪ کارکنان به پنج شاخص از پانزده شاخص کیفیت زندگی کاری نگرش مثبتی داشته‌اند. این پنج شاخص شامل

زندگی کاری) در مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه‌ی شهرستان سرایان چگونه است؟

۲. وضعیت هر یک از متغیرهای پژوهش (بازخورد ۳۶۰ درجه، عملکرد سازمانی و کیفیت زندگی کاری) برحسب تحصیلات مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه شهرستان سرایان چگونه است؟

۳. وضعیت هر یک از متغیرهای پژوهش (بازخورد ۳۶۰ درجه، عملکرد سازمانی و کیفیت زندگی کاری) برحسب جنسیت مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه شهرستان سرایان چگونه است؟

۴. چه رابطه‌ای بین بازخورد ۳۶۰ درجه با کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه شهرستان سرایان وجود دارد؟

۵. چه رابطه‌ای بین عملکرد سازمانی و مؤلفه‌های آن با کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه شهرستان سرایان وجود دارد؟

۶. آیا متغیرهای بازخورد ۳۶۰ درجه و عملکرد سازمانی قابلیت پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه شهرستان سرایان را دارند؟

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه‌ی اجرا، توصیفی از نوع کمی و همبستگی است. جامعه‌ی پژوهش کلیه مدیران شهرستان سرایان در سال تحصیلی ۹۹-۱۳۹۸ است. آمار کل مدیران ابتدایی و متوسطه شهرستان سرایان ۲۴۰ نفر هستند. برای انتخاب نمونه‌ی معرف از جامعه‌ی مزبور، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. حجم نمونه‌ی پژوهش با استفاده از فرمول کوکران و جدول

زندگی و رضایت شغلی کارکنان توجه دارند. بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان مستلزم اهتمام مدیریت سازمان به تدوین سیاست‌های حمایت‌گرایانه از منابع انسانی است. بر اساس این استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به تدوین استراتژی‌های منابع انسانی و اقداماتی است که برای صیانت جسم و روح و حفظ کرامت انسانی کارکنان به عمل می‌آید. اقداماتی که شامل امکانات رفاهی، درمانی، امنیت شغلی، طراحی شغلی، اهمیت شغلی، توسعه و پیشرفت شغلی، آموزش و بهسازی و مواردی از این قبیل می‌باشد. یکی دیگر از این استراتژی‌های اثر گذار می‌تواند، موضوع ارزیابی و بازخورد کارمندان و همکاران در درون سازمان باشد.

در پژوهش حاضر با توجه به این‌که، مدیریت مدارس و بهره‌وری مدیران از اهمیت خاصی برخوردار است، اثر بازخورد ۳۶۰ درجه در حوزه‌های مدیران دوره‌های تحصیلی ابتدایی و متوسطه، مورد بررسی قرار گرفته و همچنین بررسی این موضوع با عامل کیفیت زندگی مورد توجه نبوده است در این پژوهش بر این موضوع متمرکز شده است. با توجه به نبود شواهد پژوهشی جهت تبیین رابطه‌ی بین عملکرد سازمانی، بازخورد ۳۶۰ و کیفیت زندگی کاری و اهمیت این رابطه برای افزایش کیفیت عملکرد سازمانی در آموزش و پرورش، پژوهش حاضر در صدد است تا ارتباط بازخورد ۳۶۰ درجه و عملکرد سازمانی را بر کیفیت زندگی کاری مورد بررسی قرار دهد تا با ارائه راهکارهای علمی و عملی، نسبت به بهبود کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس ابتدایی اقدام نماید؛ لذا در راستای مسئله‌ی حاضر، سؤالات زیر قابل بررسی است.

۱. وضعیت هر یک از متغیرهای پژوهش (بازخورد ۳۶۰ درجه، عملکرد سازمانی و کیفیت

در این قسمت یافته‌های پژوهش با استفاده از تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده ارائه می‌شود و جداول مربوط نیز تبیین شده است.

۱- وضعیت هر یک از متغیرهای پژوهش (بازخورد ۳۶۰ درجه، عملکرد سازمانی و کیفیت زندگی کاری)

در مدیران شهرستان سرایان چگونه است؟

جدول ۱: نتایج متغیرهای پژوهش (میانگین فرضی جامعه)

متغیر	میانگین	انحراف معیار	T	Sig	وضعیت
بازخورد ۳۶۰ درجه	۲۵/۲۴	۳۵/۵	۰۷/۳۰	۰۰۰/۰	مطلوب
عملکرد سازمانی	۸۲/۱۳۱	۶۷/۳۰	۰۶/۲۵	۰۰۰/۰	مطلوب
کیفیت زندگی کاری	۱۸/۹۴	۵۶/۲۰	۳۱/۲۶	۰۰۰/۰	مطلوب

به منظور تعمیم نتایج حاصل از نمونه مورد مطالعه به کل جامعه آماری از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شد. برای مقایسه میانگین نمرات مشاهده با میانگین فرضی جامعه بررسی شد که آیا میانگین مشاهده شده در مقایسه با مقدار تعیین شده (میانگین مورد انتظار: ۳) تفاوت معناداری دارد یا خیر؟ نتایج جدول ۱ نشان داد که با توجه به میانگین در نظر گرفته شده فرضی برای جامعه، میانگین نمونه‌ی پژوهش برای هر یک از متغیرها دارای مطلوبیت است ($sig < 0.01$).

۲- وضعیت هر یک از متغیرهای پژوهش (بازخورد ۳۶۰ درجه، عملکرد سازمانی و کیفیت زندگی کاری) برحسب تحصیلات مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه شهرستان سرایان چگونه است؟

جدول ۲: نتایج تحلیل واریانس متغیرهای پژوهش برحسب تحصیلات

متغیر	گروه‌ها	جمع مجزورات میانگین	مجذور میانگین	Df	F	SIG
بازخورد ۳۶۰ درجه	بین گروهی	۴۷/۷۳۱	۸۷/۱۸۲	۳	۹۴/۱	۰۰۰/۰
	درون گروهی	۹۶/۳۸۹	۴۷/۱۱	۶	۵	۰
	جمع	۴۴/۱۱۲۱	۱۳۹			
عملکرد سازمانی	بین گروهی	۹۶۲/۲۱۲۰۷	۹۹/۵۳۱	۳	۰۳/۱۱۴	۰۰۰/۰
	درون گروهی	۹۱/۹۴۴۷	۹۱۶/۳۷۷	۶		
	جمع	۸۷/۳۰۶۵	۱۳۹			
کیفیت زندگی کاری	بین گروهی	۱۳۳/۹۷۸	۷۸/۲۴۴	۳	۹۰/۱۸	۰۰۰/۰
	درون گروهی	۰۷/۳۲۳۶	۴۴/۱۲۹	۶		
	جمع	۲۰/۱۳۰۲۳	۱۳۹			

مورگان تعداد ۱۴۰ به نسبت درصد آن‌ها در جامعه تعیین شد.

برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است. این پرسشنامه شامل دو بخش است. در بخش اول این پرسشنامه به سؤالات جمعیت‌شناسی از جمله (جنسیت، رشته‌های تحصیلی، مدرک و سوابق خدمت) و در بخش دوم پرسشنامه به سؤالات مربوط از بازخور ۳۶۰ درجه Morgan, Hersey & kaoliang (۲۰۰۵)، پرسشنامه Gold smite (۲۰۰۹) و پرسشنامه‌ی کیفیت زندگی کاری Whoqol brief (۱۹۹۶) استفاده شد. روایی پرسشنامه‌ها از نوع محتوایی و پایایی آن‌ها بر اساس ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۳، ۰/۸۶ و ۰/۸۹ برآورد گردید.

پس از گردآوری داده‌ها برای توصیف و تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو روش آماری استفاده شد: ۱) آمار توصیفی به منظور جمع‌آوری و طبقه‌بندی داده‌ها و محاسبه شاخص‌های آماری از جمله میانگین و انحراف معیار (۲) آمار استنباطی: روش‌های آماری در این پژوهش استفاده شد شامل ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون همزمان و تک نمونه‌ای، برای گروه‌های مستقل و F واریانس یک‌طرفه است. به دلیل اینکه مقیاس ابزار اندازه‌گیری (پرسشنامه‌ها) به صورت پنج‌درجه‌ای می‌باشد و مقدار میانگین آن‌ها عدد ۳ است؛ بنابراین پژوهشگران میانگین ۳ را به عنوان حد متوسط در نظر گرفته‌اند؛ همچنین نویسندگان جهت قضاوت در مورد مطلوبیت مؤلفه‌ها، با توجه به اینکه میانگین‌ها بر اساس طیف لیکرت از ۱ تا ۵ گزارش شده است. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار spss استفاده شد.

یافته‌های تحقیق

بر اساس جدول فوق، ضریب همبستگی بازخورد ۳۶۰ با کیفیت زندگی کاری ($r=۷۳/۰$) می‌باشد که در سطح ۹۹ درصد معنادار است ($sig<۰/۱$).
۵- چه رابطه‌ای بین عملکرد سازمانی و مؤلفه‌های آن با کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه‌ی شهرستان سرایان وجود دارد؟

جدول ۵: نتایج ضریب همبستگی مؤلفه‌های عملکرد سازمانی با کیفیت زندگی کاری

متغیرها	کیفیت زندگی کاری
توانایی	r ۵۴/۰
	Sig ۰۰۱/۰
وضوح	r ۶۹/۰
	Sig ۰۰۰/۰
کمک	r ۶۴/۰
	Sig ۰۰۰/۰
مشوق	r ۵۱/۰
	Sig ۰۰۲/۰
ارزیابی	r ۶۷/۰
	Sig ۰۰۰/۰
اعتبار	r ۶۴/۰
	Sig ۰۰۰/۰
محیط	r ۵۶/۰
	Sig ۰۰۰/۰

با توجه به جدول فوق و ضریب معناداری هریک از مؤلفه‌های عملکرد سازمانی با کیفیت زندگی کاری، در سطح ۹۹٪ ارتباط مستقیم و معناداری بین هریک از مؤلفه‌های عملکرد سازمانی با کیفیت زندگی کاری مشاهده می‌شود ($sig<۰/۱$).

۶- آیا متغیرهای بازخورد ۳۶۰ درجه و عملکرد سازمانی قابلیت پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه‌ی شهرستان سرایان را دارند؟

جدول ۶: نتایج رگرسیون بازخورد ۳۶۰ درجه و عملکرد سازمانی برای پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری

مدل	متغیر	ضرایب غیراستاندارد خطای استاندارد	ضرایب استاندارد Beta	t شاخص	sig
ثابت	۸۰/۱۵	۰۳/۱۲	۵/۰	۳۱/۱	۲/۰
بازخورد	۸۸/۱	۶۳/۰	۳۸/۰	۹۸/۲	۰۰۷/۰
رشد رگرسیون همزمان	۲۵/۰	۱۱/۰			۰۳۵/۰

با توجه به جدول فوق F برآورد شده برای متغیر بازخورد ۳۶۰ درجه ۹۴/۱۵، عملکرد سازمانی ۳/۱۴ و کیفیت زندگی کاری ۹۰/۱۸ می‌باشد که نشان‌دهنده معناداری این متغیرها برحسب تحصیلات (دیپلم، فوق‌دیپلم، کارشناسی و کارشناسی ارشد) می‌باشد ($sig<۰/۱$).

۳- وضعیت هر یک از متغیرهای پژوهش (بازخورد ۳۶۰ درجه، عملکرد سازمانی و کیفیت زندگی کاری) برحسب جنسیت مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه‌ی شهرستان سرایان چگونه است؟

جدول ۳: بررسی تفاوت متغیرهای پژوهش برحسب جنسیت

متغیر	جنس	تعداد	میانگین	انحراف معیار	T	Df	sig
بازخورد ۳۶۰ درجه	مرد	۱۰۳	۱۳۰/۲۵	۰۲/۳	۳۴/۰	۱۳۸	۰/۱۰
	زن	۳۷	۶۷/۲۴	۲۹/۵			
عملکرد سازمانی	مرد	۱۰۳	۹۱/۱۳۲	۴۴/۱۹	-۸۱/۱	۱۳۸	۶/۰
	زن	۳۷	۵۰/۱۴۷	۵۵/۲۱			
کیفیت زندگی کاری	مرد	۱۰۳	۷۰/۹۶	۱۷/۱۳	-۳۶/۰	۱۳۸	۲/۰
	زن	۳۷	۵۰/۹۸	۸۳/۸			

با توجه به جدول فوق مقدار T برای متغیر بازخورد ۳۶۰ درجه ۳۴/۰، عملکرد سازمانی ۸۱/۱- و کیفیت زندگی کاری ۳۶/۰- برآورد گردید که با توجه به ضریب معناداری برای متغیر بازخورد عملکرد برحسب جنسیت در سطح ۹۹٪ معنادار ($sig<۰/۱$)، برای متغیر عملکرد سازمانی برحسب جنسیت عدم معناداری ($sig>۵/۰$) و برای متغیر کیفیت زندگی کاری برحسب جنسیت در سطح ۹۵٪ معنادار ($sig<۵/۰$) استنتاج می‌شود.

۴- چه رابطه‌ای بین بازخورد ۳۶۰ درجه با کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه‌ی شهرستان سرایان وجود دارد؟

جدول ۴: نتایج ضریب همبستگی بازخورد ۳۶۰ درجه با کیفیت زندگی کاری

متغیر	کیفیت زندگی کاری
بازخورد ۳۶۰	r ۷۳/۰
	sig ۰۰۰/۰

(Jafar Zanjani et al. (۲۰۰۹), Javaherizadeh et al. (۲۰۱۱). و (Najjari and Nazrmohammadi (۲۰۰۹) از نظر مطلوب بودن همسو است. نتایج بررسی‌های آن‌ها نشان داده است که مدل ارزیابی ۳۶۰ درجه ابزاری کارآمد برای دستیابی به بازخورد قابل‌اعتماد و ارزشمند در خصوص شایستگی‌ها است. این مطالعات بر نقش کلیه افراد مؤثر بر عملکرد فرد و نتایج حاصل از عملکرد او، در ارزیابی‌ها، تأکید ویژه‌ای دارند و تغییرات مثبت رفتاری حاصل از ارزیابی ۳۶۰ درجه را نشان داده‌اند. نتیجه‌ی دیگر سؤال اول پژوهش، نشان داد وضعیت کیفیت کاری در مدیران ابتدایی و متوسطه‌ی شهرستان سرایان مطلوب است. این یافته با نتایج پژوهش‌های (Marzoghi et al, (۲۰۱۲) Ardalan (۲۰۱۴) Hashe,zadeh&Alami (۲۰۰۹), Talayi et all (۲۰۱۱) از نظر مطلوب بودن همسو است. کیفیت زندگی کاری به معنی فرایندی است که به وسیله‌ی آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و مناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم‌هایی که بر شغل‌هایشان به خصوص، و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می‌گذارد به نوعی دخالت می‌یابند و در نتیجه‌ی مشارکت و خشنودی آنان از کار بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می‌یابد. برنامه‌ی کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که عامل رشد و تعالی کارکنان در سازمان است؛ لذا نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه‌گذاری بر روی افراد را به عنوان مهمترین متغیر در معادله‌ی مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد و بر این باور است که برآورده نمودن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلند مدت سازمان منجر خواهد شد. مدارس مکان‌های تعلیم و تربیت هستند که محیط مناسب آن‌ها تسهیل کننده کیفیت زندگی کاری است. کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان به کار و افزایش مشارکت آنان در فعالیت‌های شغلی از دیگر مزایای برنامه کیفیت کاری است.

با توجه به جدول فوق ضریب رگرسیون برای هریک از متغیرهای بازخورد ۳۶۰ درجه و عملکرد سازمانی به ترتیب ۵/۰ و ۳۸/۰ است؛ همچنین مقدار ضرایب معناداری برای هریک از متغیرهای بازخورد ۳۶۰ درجه و عملکرد سازمانی به ترتیب ۰۰۷/۰ و ۰۳۵/۰ بوده که در سطح ۹۹ درصد معنادار است؛ به عبارت دیگر متغیرهای بازخورد ۳۶۰ درجه و عملکرد سازمانی، پیش‌بینی کننده خوبی برای کیفیت زندگی کاری هستند.

بحث و نتیجه گیری

از جمله مشاغلی که نقشی حساس، در اجتماع بشری داشته و در واقع زیربنای مشاغل دیگر است، مشاغل آموزشی و در رأس آن‌ها مشاغل مرتبط با آموزش عمومی است که از سوی آموزش و پرورش هر جامعه و توسط کادر آموزشی شاغل در مدارس انجام می‌گیرد. کارآمد و اثربخش بودن نظام آموزشی در هر کشور به رشد و توسعه‌ی همه جانبه‌ی آن کشور کمک شایانی می‌کند؛ لذا کیفیت زندگی شغلی شاغلان حوزه‌ی آموزشی می‌تواند تأثیر مهمی بر روی چگونگی انجام وظایف این افراد که وظیفه تربیت و پرورش آیندگان جامعه را بر عهده دارند، داشته باشد؛ بنابراین لازم است کیفیت زندگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش در تمامی سطوح، به ویژه در سطح مدیریت مدارس مورد بررسی و توجه قرار گرفته و تمهیدات لازم جهت افزایش کیفیت زندگی شغلی این قشر صورت پذیرد. امروزه در تمامی سطوح آموزش و پرورش اهمیت توجه به چگونگی عملکرد افراد بر کسی پوشیده نیست و بازخورد به مدیران کمک می‌کند تا بتوانند ارزیابی خوبی از عملکرد خود و نتیجه آن از منظر دریافت‌کنندگان خدمات شان به دست آورند. یکی از نتایج سؤال اول پژوهش نشان داد وضعیت بازخورد ۳۶۰ درجه در مدیران ابتدایی و متوسطه‌ی شهرستان سرایان مطلوب است. این یافته با نتایج پژوهش‌های (Sepehrirad et all (۲۰۱۲), Stark et (۲۰۱۰) Swanson et all (۲۰۰۹), Bayati et all (۲۰۰۹), Atwater & Brett (۲۰۰۷), Higgins et all (۲۰۰۸), Wood et all (۲۰۰۶), Higgins et all (۲۰۰۴).

کنند و روند جدید این است که مدیران خودشان را بررسی کنند. با این روش، مدیران درباره‌ی عملکردشان بازخورد فوری دریافت می‌کنند و از این طریق به سرعت ایرادهای کارشان را می‌شناسند و تلاش می‌کنند آن را بهبود بخشند و بدین ترتیب بهبود مستمر فعالیت‌ها محقق می‌شود.

نتایج سؤال پنجم پژوهش نشان داد بین عملکرد سازمانی و مؤلفه‌های آن با کیفیت زندگی مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه‌ی شهرستان سراپان رابطه وجود دارد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش Steenhuis&Bruijn (۲۰۶)، Kopelman et all (۲۰۶)، Rahimyan و Natalya (۲۰۰۴) و Politis (۲۰۰۵) & Najafi (۲۰۱۴) هم‌خوان است. نتایج بررسی‌های آن‌ها نشان داده است که بین عملکرد سازمانی و کیفیت زندگی کاری رابطه‌ی معنادار وجود دارد.

نتایج سؤال شش پژوهش نشان داد متغیرهای بازخورد ۳۶۰ درجه و عملکرد سازمانی، پیش‌بینی کننده خوبی برای کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه‌ی شهرستان سراپان هستند. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های Shikdar (۲۰۰۳) و Yang (۲۰۰۵).chn ناهخوان می‌باشد. نتایج بررسی‌های آن‌ها نشان داده است که کیفیت زندگی کاری عملکرد افراد را بالا می‌برد. شاید یکی از دلایل ناهمسو بودن آن‌ها، جامعه‌های آماری متفاوت باشد.

در نهایت کیفیت زندگی شغلی از مهم‌ترین موضوعات مدیریتی در سازمان‌ها به شمار می‌رود که در موفقیت شغلی، افزایش کاری و رضایت فردی آحاد کارکنان بسیار مؤثر است. هر مدیری، به نوعی درصد افزایش کیفیت زندگی کاری درکارکنان و نیروهای تحت امر خود است؛ زیرا بالا بردن ضریب کیفیت زندگی کاری در هر سازمان می‌تواند نقش مهمی در تحقق اهداف و برنامه‌های آن سازمان ایجاد نماید. باتوجه به اینکه آموزش و پرورش جزء حیاتی‌ترین سازمان‌های کشور به‌شمار رفته که پرورش مهم‌ترین منابع ملی را بر عهده دارد، توجه

نتایج سؤال دوم پژوهش نشان داد وضعیت هر یک از متغیرهای پژوهش بازخورد ۳۶۰ درجه، عملکرد سازمانی و کیفیت زندگی کاری برحسب تحصیلات مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه‌ی شهرستان سراپان معنادار است. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های (Marzoghi et Jenna Abadi& Nasti zayi (2011)، Tamadoni et all (۲۰۱۲) و (۲۰۰۳) هم‌خوان است. نتایج بررسی‌های آن‌ها نشان داده است که کیفیت زندگی کاری برحسب تحصیلات معنادار می‌باشد.

نتایج سؤال سوم پژوهش نشان داد که وضعیت متغیرهای بازخورد ۳۶۰ درجه و کیفیت زندگی کاری برحسب جنسیت مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه‌ی شهرستان سراپان معنادار و متغیر عملکرد سازمانی برحسب جنسیت مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه‌ی شهرستان سراپان معنادار نیست. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های Talayi et all (۲۰۱۱)، Mesah&Samavatyan (۲۰۱۱) نا همخوان است. نتایج بررسی‌های آن‌ها نشان داده است که کیفیت زندگی کاری برحسب جنسیت معنادار نیست. شاید یکی از دلایل ناهمسو بودن آن‌ها، جامعه‌های آماری متفاوت باشد.

نتایج سؤال چهارم پژوهش نشان داد بین بازخورد ۳۶۰ درجه با کیفیت زندگی کاری مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه‌ی شهرستان سراپان رابطه وجود دارد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش Rahimyan (۲۰۱۴) & Najafi هم‌خوان است. امروزه مدیران مهارت‌های متنوعی را برای پیشبرد هدف‌های سازمان به کار گیرند؛ همچنین برای بالابردن ظرفیت انگیزش شغل ایجاد رابطه با مشتری است که استقلال، هویت و بازخورد شغل را افزایش دهد و در نهایت یکی از فرایندهای مدیریتی، ایجاد مجاری بازخورد است. لازم است مدیران از کیفیت کار خود باخبر باشند و بازخورد کارشان را به‌موقع و منظم دریافت کنند تا به آنان اجازه دهد که رفتارشان را به‌گونه‌ای مناسب تعدیل کنند تا بتوانند پاداش‌های مطلوب دریافت

مدیران از طریق برنامه‌های معیشتی و اقتصادی فراهم شود.

- در سازمان آموزش و پرورش پیشنهاد می‌شود که از طریق بازخور ۳۶۰ در محیط مدرسه و اصلاح نقاط ضعف مدیران کیفیت عملکرد سازمانی مدیران افزایش پیدا می‌کند.
- در مدارس جهت رشد و توسعه‌ی عملکرد مدیران پیشنهاد می‌شود مسئولان ادارات آموزش و پرورش با توجه بازخوردی‌های اثربخش زمینه‌ی ارزشیابی از مدیران را فراهم کنند.

ویژه‌ی مسئولان به ایجاد محیط کاری مطلوب در مراکز آموزشی و مدارس و افزایش عملکرد و بازخور ۳۶۰ مهم و ضروری به نظر می‌رسد؛ لذا جا دارد مسئولان آموزش و پرورش کشور در تمام سطوح از کیفیت زندگی شغلی مدیران مطلع گردیده و متناسب با آن، برنامه‌ریزی‌های لازم را جهت اصلاح نواقص و تقویت موارد مثبت صورت داده تا با افزایش کیفیت زندگی شغلی که به شکل مستقیم بر عملکرد شغلی آنان تأثیرگذار است، مقدمات افزایش کیفیت زندگی آنان را فراهم آورند. با توجه به نتایج پژوهش راهکارهای زیر پیشنهاد می‌شود:

- در سازمان آموزش و پرورش پیشنهاد می‌شود جهت افزایش کیفیت عملکرد سازمانی شرایط لازم برای افزایش کیفیت زندگی

References

- Amin Beidakhti, A., A., & Sharifi, N., (2013). Providing a model based on 360 feedback to evaluate the academic performance of students admitted to the entrance exam in graduate school, *Curriculum Research*, 2 (12), 118-133.
- Ardalan, M., R., Sarchahani, Z., Sarchahani, M., (2014). The relationship between spiritual intelligence and quality of work life and maturity of primary school teachers in District 2 of Shiraz, *Quarterly Journal of New Approach in Educational Management* 1 (5), 102-81.
- Bahmani, B., Tamadani, M., & Asgari, M., (2004), The study of quality of life and its relationship with religious attitude and academic performance of students of Islamic Azad University. South of Tehran, *Quarterly Journal of Medicine and Cultivation*, 53, 44 - 32.
- Jenna Abadi, H., & Nasti zayi, N., (2011). The quality of work life of staff at the Medical education Center and the baharan in Zahedan. *Two monthly nurses and midwifery college journals*, 9 (5), 337-350.
- Jones, J. E. & Berley, W. (1996). 360-degree feedback on strategies, approaches, and practices for managers. Translation: Asgharpour, Ismail and Taleghani Gholamreza. Tehran: Sapco Publications.
- Rahimian, H., & Najafi, A. (2015). Investigating the relationship between quality of work life and the performance of middle managers of the National Iranian Gas Company, *Productivity Management Quarterly*, 9 (35), 109-83.
- Talaei, A., Arofzadeh, S., Naderian Jahromi, M., & Razavi Mahmoudabadi (2011). Analysis of factors affecting the quality of work life of employees of the General Department of Physical Education of Yazd Province, *Quarterly Journal of Sports Science Research*, 1 (3), 32-21.
- Arab, N., Rezaei Badafshani, F., & Rahimi, M., (2015). The mediating role of quality of work life between psychological capital and life satisfaction, *Quarterly Journal of Health Education and Health Promotion*, 1 (1), 50-58. The
- Allameh, M., & Moghaddami, M., (2008). Investigating the relationship between organizational learning and organizational performance. *Journal of Executive Management*. 10 (1), 99-75.
- Gholami, A., (2009). Factors affecting the quality of work life in the organization. *Bimonthly Police Development*, 6 (24), 80-100.
- Ghorbanizadeh (2011). Study of the effect of intellectual capital and organizational learning on organizational performance in national banks in

- Qom. Master Thesis. Allameh Tabatabai University, Faculty of Social Sciences.
- Moghimi, Seyed Mohammad and Ramadan, Majid (2013). Principles of organization and management. Tehran: Industrial Management Organization.
- Masah, Hajar, Samavatian, Hossein. (2011). Investigating the relationship between demographic variables, emotional intelligence and types of organizational commitment with quality of work life, *Journal of Psychology*, 15 (4), 352-336.
- Mousavi Khameneh, Marzieh (1392). Investigating the relationship between organizational social capital and organizational performance of employees (a study in Tehran Telecommunication Organization). Master Thesis. Al-Zahra University, Faculty of Economics and Accounting.
- Hashemzadeh, Abolfazl, Elmi, Mahmoud (2009). A study of the quality of work life of female high school teachers in Tabriz in the academic year 2011-2012, *Quarterly Journal of Women and Family Studies*, 2 (6), 177-151. Akinyemi, Benjamin and Iornem, David (2012). Human Resource Development Climate and Employee Commitment in Recapitalized Nigerian Banks, *International Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 5, 91-99.
- Atwater, L. E., Brett, J. F., (2006), 360 Degree Feedback to Leaders. Does it Relate to Changes in Employee Attitudes?, *Group Organization Management* 31(5), 578-600.
- Bayati, T., Mooghali, A. R., Jahani, J., Safarpour, A. R., Dehghan, A., Mehrabi, M., Nasabi, N. A., (2009), Evaluation of the Managers competencies of Shiraz university of Medical Sciences Based on the 360 Degree Feedback Model in 2009, *American - Eurasian journal of Agricultural & Environmental sciences* 6(4), 421-6.
- Carrel, Michael R. Human. (1995). Resource Management, united states: managing.
- Cuisine Gillian & Ron Callus. (2003). The Development Of Quality Of Work Life Indication; Helping Define Decent Work in Developed Economies, Australia: Deavelop of managment.
- Ghalayini, A.M. Noble, J.S. and Crowe, T.J. (1997), "An Integrated Dynamic performance Measurement system for Improving Manufacturing competitiveness", *International Journal of Production Economics*, Vol.48, pp.207-25.
- Higgins, R. S., Adams, C., Dyson, A., Burke, J., (2007), 360-Degree Feedback Survey to Assess Faculty Competency in the Cardiothoracic Surgery Practice, *Journal of surgical research* 137 (2), 302.
- Kaplan, R.S. and Norton, D.P. (1992), "The Balanced scorecard: Measures that Drive performance", *Harvard Business Review*, January-February, pp.71-9
- Maccarty.M & Tomaas N Caravan. (2001) Feedback AND Proccass: Performance 360 Development", *JOURNAL OF EUROPEAN INDUSTRIAL IMPROVEMENT AND EMPLOYEE CAREER.TRAINING*, PP.3-5.
- Marr, B. and Neely, A. (2001), "Measuring E-business performance", Twelfth Annual Conference of the Production and Operations Management Society, Orlando Fl.
- Marr, B. and Schiuma, G. (2003), "Business performance Measurement: past, present and Future", *Management Decision* 41/8, pp 680-87.
- Morgan, A., Cannan, K., Cullinane, J., (2005), 360° feedback: a critical enquiry, *Personnel Review* 34 (6), 663 -80.
- Neely, A. and Adams, C. (2002), "Perspectives on performance: The performance prism", forthcoming in *Journal of Cost Management*.
- Neely, A.D. Gregory, M. Platts, K.W. (1995), "Performance Measurement system Design: a literature Review and Research Agenda", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol.15, No.4, pp 80-116.
- Platts, M, neely, K. W, Gregory A. D, (1995). "performance measurement system design": a literature review and research agenda", vol.15, no.4.
- Politis, D, J . (2005), Dispersed Leadership predictor of the work environment for creativity and productivity. *European journal of Innovation management*. Vol. 22. pp. 182-204.

- Shikdar,A,A&Sawaqed,N,M(2003), Worker Productivity, and occupational health and safety issues in selected industries. Computers & Industrial Engineering, vol,45N.4:p.563.
- Shipper, F, August. (1994). in proceeding, Academy of management meeting Dalls, Tesax, pp 14- 17.
- Širca, Nada Trunk, Katarina Babnik and Kristijan Breznik. (2012) THE RELATIONSHIP BETWEEN HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT SYSTEM AND JOB SATISFACTION, Management, Knowledge and Learning International Conference (MakeLearn) 2012 Knowledge and Learnin.
- Sepehrirad, R., Azar, A. and Sadeghi, A. (2012). Developing a hybrid mathematical model for 360-degree performance appraisal: A case study. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 62, 844 – 848.
- Stark, R., Korenstein, D., Karani, R., (2008), Impact of a 360 degree professionalism assessment on faculty comfort and skills in feedback delivery, J Gen Intern Med. 23(7), 969-72.
- Swanson, J. A., Antonoff, M.B., Martodam, D. L., Schmitz, C. C., D’Cunha, J., Maddaus, M. A., (2010), surgical leadership development: Identification of discrepancies in self-awareness using a customized 360-degree feedback assessment, Surgical Forum Abstracts 211(3S), S113.
- Wood, J., Collins, J., Burnside, E.S., Albanese, M.A., Propeck, P.A., Kelcz, F., Spilde, J.M., Schmaltz, L.M., (2004), Patient, Faculty, and Self-Assessment of Radiology Resident Performance: A 360-degree Method of Measuring Professionalism and Interpersonal/Communication Skills, Acad Radiol 11, 931-9.
- Yang .chn. (2005), Training determinants and productivity impact of training in China:a case of shanghai . Journal of Education Review.p:275-295.

