



رابطه رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد شغلی معلمان

معصومه حسن پور^۱

پروین اسدپور^۲

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد شغلی معلمان، انجام شد که به لحاظ هدف، کاربردی؛ از نظر ماهیت، توصیفی و از نظر روش تحقیق، همبستگی بود. جامعه آماری، شامل کلیه معلمان زن و مرد آموزش و پرورش ناحیه یک شهرستان ساری در سال ۱۴۰۲ بود که به روش نمونه‌گیری غیرتصادفی در دسترس تعداد ۳۲۰ نفر انتخاب شدند و به پرسشنامه‌های پژوهش پاسخ دادند. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها با نظر متخصصان و صاحب‌نظران تأیید شد و به روش ضریب آلفای کرونباخ، پایایی پرسشنامه رفتار شهروند سازمانی برابر ۰/۸۹، تعهد سازمانی برابر ۰/۹۱، رضایت شغلی برابر ۰/۸۷ و عملکرد شغلی برابر ۰/۹۰ محاسبه شد. در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha = 0.05$)، یافته‌ها نشان داد رابطه مثبت معناداری بین رفتار شهروند سازمانی با عملکرد شغلی؛ بین تعهد سازمانی با عملکرد شغلی و بین رضایت شغلی با عملکرد شغلی معلمان وجود دارد. از طرفی، سهم رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در تبیین (پیش‌بینی) عملکرد شغلی معلمان متفاوت بود. به طوری که، سهم رفتار شهروند سازمانی در پیش‌بینی عملکرد شغلی معلمان بیشترین بود و در مراتب بعدی به ترتیب، تعهد سازمانی و رضایت شغلی قرار گرفت.

واژگان کلیدی: تعهد سازمانی، رضایت شغلی، رفتار شهروند سازمانی، عملکرد شغلی.

۱. دکتری تخصصی مدیریت آموزشی، شاغل در واحد دانشجویی پردیس فاطمه الزهرا^۳؛ دانشگاه فرهنگیان استان مازندران(نویسنده مسئول): (mhasanpoor2@gmail.com)

۲. دکتری تخصصی مدیریت آموزشی، شاغل در واحد دانشجویی پردیس فاطمه الزهرا^۳؛ دانشگاه فرهنگیان استان مازندران

مقدمه

آموزش و پرورش همواره به عنوان عاملی بسیار کلیدی در رشد و توسعه فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی جامعه بشری، نقش حیاتی در شکل‌گیری سرمایه انسانی ایفا کرده است (حسین‌پور و همکاران، ۱۳۹۸). در واقع، آموزش و پرورش، همواره، یکی از گام‌های اساسی و بسیار مهم در شکل‌گیری جامعه مدرن و پیشرفته بوده است. سیستمی که اخلاق، نگرش، دانش و مهارت را آموزش می‌دهد. بنابراین، برای ساختن جوامع پیشرفته، توسعه‌یافته و مترقی، به سرمایه انسانی به کمک یک موسسه آموزشی (مدرسه) با کادری هوشمند (معلمان) نیاز است (چاندریکا و همکاران^۱، ۲۰۲۱). از همین‌رو، معلمان به عنوان ستون فقرات و عنصر اصلی و اساسی تعلیم و تربیت مدرن و پیشرفته، نقش مهم و ارزشمندی در تمامی ابعاد آموزش ایفا می‌کنند. زیرا، بدون آن‌ها و بدون تلاش مداوم‌شان، دانش‌آموزان چیزی جز شکست نصیب‌شان نخواهند داشت. از همین‌رو، با توجه به این نقش محوری، تعهد، حرفه‌ای‌گری، رضایت شغلی و عملکرد معلمان مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است (یو و همکاران^۲، ۲۰۲۱). از طرفی، عملکرد شغلی^۳ کارکنان برای دستیابی به اهداف سازمانی حیاتی است. این اهداف می‌تواند دستیابی به اهداف تعیین شده، ارائه خدمات با کیفیت و غیره باشد. از همین‌رو، سازمان‌ها کنجکاو هستند تا عواملی را که بر توانایی شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارند، شناسایی کنند (سلیم و همکاران^۴، ۲۰۲۲). عملکرد شغلی از دیدگاه‌های مختلفی بررسی شده است. گریفین^۵، عملکرد شغلی کارکنان را عملی می‌داند که به تکمیل یا اجرای یک تکلیف منجر می‌شود و مورهد^۶، عملکرد شغلی معلمان را نحوه و میزان انجام وظایف و مسئولیت‌های محوله توسط معلم می‌داند. روان‌شناسان، عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می‌دانند و معتقدند انگیزه‌ها و نیازها در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تأثیر دارند. در مجموع، عملکرد بالای کارکنان، بهره‌وری سازمانی را افزایش می‌دهد و این نیز، اقتصاد ملی جامعه را ارتقا می‌بخشد (زوار و همکاران، ۱۴۰۰).

عوامل مختلفی می‌تواند روی عملکرد شغلی کارکنان و موفقیت سازمان تأثیرگذار باشند. یکی از متغیرهای تأثیرگذار در عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی^۷ است (زارعان دولت آبادی و همکاران، ۱۴۰۰). باتمان و ارگان^۸ (۱۹۸۳) برای نخستین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند و آن را به عنوان اقدامات بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری دانسته که ورای الزامات سازمانی است (هادسون^۹، ۲۰۰۲). لذا، رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند، تعریف می‌شود (پادساکوف و همکاران^{۱۰}، ۲۰۱۴). در واقع، در سازمان‌های امروزی، رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که کارکنان برای سازمان انجام می‌دهند که به طور مستقیم و آشکار توسط شرح شغل و سیستم رسمی پاداش، سازماندهی نشده‌اند اما، عملکرد سازمان را بهبود می‌دهند، مورد توجه جدی رهبران سازمانی می‌باشند. با این وصف، در محیط‌های کاری پویای امروزی، سازمان‌ها نیازمند کارکنانی هستند که دارای رفتارهای شهروندی سازمانی مناسب مانند ارائه پیشنهادات سازنده، کمک به همکاران، داوطلب شدن برای فعالیت‌های شغلی اضافی، اجتناب از تعارضات غیرضروری، مراقبت از اموال و دارایی‌های سازمان، احترام به روح قوانین و مقررات و تحمل مؤدبانانه مزاحمت‌ها و دردهای مربوط به شغل را داشته باشند (امیری توسلی، ۱۳۹۵). شهروندان سازمانی خوب، سازمان محل خدمت خویش را قادر می‌سازند تا منابع کمیاب سازمان را به طور مؤثری به کار ببرند. آن‌ها توانایی همکاران و مدیران را برای انجام شغل‌های‌شان بهبود، ارتقاء و توسعه می‌دهند، سازمان‌هایی که رفتارهای شهروندی را

¹ Chandrika et al.

² Yu et al.

³ Employee Performance

⁴ Saleem et al.

⁵ Griffin

⁶ Morhed

⁷ Organizational Citizenship Behavior (OCB)

⁸ Batman & Organ

⁹ Hodson

¹⁰ Podsakoff et al.

گسترش می‌دهند، مکان‌هایی جذاب برای کار هستند و قادر خواهند بود بهترین افراد را استخدام و حفظ کنند (بهاری‌فر و همکاران، ۱۳۹۰). بنابراین، شهروند خوب سازمانی، یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و به‌عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سرکار می‌باشد. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد کارمندی که فراتر از شغل و وظیفه خود عمل کرده و رفتار شهروندی سازمانی از خود بروز می‌دهند به گروه کاری و سازمانی تعلق دارند که هم بهره‌وری بالایی دارند و هم کاری با کیفیت عالی انجام می‌دهند تا کارکنانی که از رفتار شهروندی سازمانی در سطوح پایین برخوردار هستند (پادساکوف و مک‌کنزی^۱، ۱۹۹۷). ارگان^۲ (۱۹۸۸) نیز معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به‌وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، با این وجود، باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. بر این اساس، از نظر ارگان، رفتار شهروندی سازمانی باید داوطلبانه باشد، یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد و این که مزایای این رفتار، جنبه سازمانی داشته باشد. بر این اساس، از کارکنان به‌عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کنند. به‌عبارت دیگر، ساختار رفتار شهروندی سازمانی به‌دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرا نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان، اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد (تورنپسید و راشل^۳، ۲۰۰۵). در همین ارتباط، به نظر کاسترو و همکاران^۴ (۲۰۰۴)، رفتار شهروندی شهروندی سازمانی، رفتاری است فراتر از آنچه که برای کارکنان سازمان، به‌طور رسمی تشریح گردیده است. رفتاری است که بصورت اختیاری و بر اساس اراده فردی می‌باشد. رفتاری است که بطور مستقیم پاداشی به‌دنبال ندارد و یا از طریق ساختار رسمی سازمانی مورد قدردانی قرار نمی‌گیرد. رفتاری است که برای عملکرد سازمان و موفقیت عملیات سازمان خیلی مهم است. لذا، بر مبنای بررسی‌های محققان از رفتار شهروندی سازمانی به جهت عملی و تئوریک، نتیجه شده است که رفتارهای شهروندی نوعاً از نگرش مثبت شغلی، ویژگی‌های وظیفه‌ای و رفتارهای رهبری ناشی می‌شوند. بنابراین، تحقیقات پیشین نشان می‌دهند که افراد احتمالاً وقتی از شغل خود راضی باشند، وقتی که به آن‌ها وظایفی واگذار گردد که به‌خودی‌خود رضایت‌بخش هستند، یا وقتی که آن‌ها رهبرانی حمایت‌کننده و الهام‌بخش دارند، خیلی بیش از الزامات رسمی شغلی‌شان کار می‌کنند (بینستوک و همکاران^۵، ۲۰۰۳). در این میان، پادساکوف و همکاران (۲۰۱۴)، دلایل بالقوه‌ای در مورد چرایی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار گروهی و عملکرد کارکنان بیان می‌کنند، افزایش بهره‌وری اداری، کاهش نیاز به صرف منابع برای عملیات نگهداری، خشنودی و رضایت شغلی، انگیزش شغلی، سلامت سازمانی و تعهد سازمانی که باعث افزایش روحیه کارکنان جهت ارائه رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. با این حال، علاوه بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، عوامل مختلف دیگری نیز وجود دارند که می‌تواند روی عملکرد شغلی و موفقیت و کارایی سازمان‌ها تأثیرگذار باشند. یکی از متغیرهای تأثیرگذار در عملکرد شغلی کارکنان، تعهد سازمانی^۶ است. تعهد سازمانی وابستگی روان‌شناختی فرد به سازمان است و به باور قوی فرد به پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان، تمایل به انجام بهترین کار برای سازمان و اشتیاق به ماندن به‌عنوان عضوی از سازمان اشاره دارد (لیو و بللیباس^۷، ۲۰۱۸). تعهد سازمانی یک موضوع اساسی در رفتار سازمانی است که برای سازمان‌ها بسیار مهم است. اعتقاد بر این است که تعهد سازمانی به‌عنوان نیروی محرکه فعالیت‌های مختلف سازمانی، به‌ویژه اعضای سازمان‌ها اعم از کارکنان، مدیران و رهبران، به زندگی سازمانی هدفمند و کارا کمک شایانی می‌کند (بامشادفر و همکاران، ۱۴۰۰). چرا که، تعهد سازمانی بر متغیرهای سازمانی نظیر رضایت شغلی،

^۱ Mackenzie

^۲ Organ

^۳ Turnipseed & Rassuli

^۴ Castro et al.

^۵ Bienstock et al.

^۶ Organizational Commitment

^۷ Liu & Bellibas

خلاقیت فردی و سازمانی، مدیریت دانش و رفتار نوآورانه، عملکرد شغلی و غیره، تأثیر بسزایی دارد. علاوه بر این، تعهد سازمانی، تعامل در محل کار و وظیفه، رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری و کارایی شغلی و سازمانی کارکنان را بهبود می‌بخشد. تعهد سازمانی بالا، همچنین، می‌تواند استرس، فرسودگی شغلی و جابجایی کارکنان را کاهش دهد. بر این اساس، تعهد سازمانی تجربه رفتاری متعهدانه کارکنان است که مستقل از یا در نتیجه فعالیت‌های کاری روزانه در سازمان محل کار آنان رخ می‌دهد. همچنین، به میزانی اشاره دارد که کارمند با سازمان هم‌ذات‌پنداری می‌کند و مایل است فعالانه درگیر و مایل به کار برای آن باشد (گونوانا و ویدودوب^۱، ۲۰۲۱). تعهد سازمانی یعنی درجه همانندسازی روان‌شناختی و یا چسبیدگی به سازمانی که کارمند برای آن کار می‌کند. از این منظر، تعهد سازمانی شامل قبول ارزش‌ها و اهداف سازمان، تمایل تلاش برای سازمان و دارا بودن میل قوی برای پیوسته ماندن در سازمان، است (نامور و بهشتی، ۱۳۹۳). همچنین، تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان محل خدمت‌شان و یک فرآیند مستمر است که به واسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه افراد و موفقیت و رفاه سازمان را می‌رساند (وانگ و همکاران^۲، ۲۰۱۶). همان‌گونه که، تانگ و همکاران^۳ (۲۰۱۹)، بر این باورند که تعهد سازمانی به پذیرش قاطعانه اهداف و ارزش‌های سازمان توسط اعضاء و تمایل آن‌ها به تعهد به سازمان و تثبیت جایگاه خود اشاره دارد. در این میان، یکی دیگر از موضوعاتی که در حوزه مدیریت و رفتار سازمانی مورد مطالعه و بررسی قرار می‌گیرد، رضایت شغلی است. رضایت شغلی شامل مجموعه‌ای از احساسات و عقاید است که افراد در مورد مشاغل فعلی خود دارند و یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است که باعث افزایش کارایی و رضایت فرد می‌شود. کارکنانی که از محل کار و سازمان ناراضی هستند، بیشتر در معرض بیماری‌های روحی و جسمی قرار می‌گیرند. همچنین، رضایت شغلی از عوامل مهم در غم‌خواری کارکنان نسبت به سازمان، احساس تعلق و دلبستگی به محیط کار، داشتن روابط خوب و انسانی در محیط کار و بالا بودن روحیه کارکنان و کاهش میزان ترک خدمت، تأخیر و غیبت است. به طوری که، عدم رضایت از کار باعث ضعف عملکرد کارکنان و در نهایت باعث کاهش بهره‌وری سازمان، گردش مالی زیاد، رفتار غیراخلاقی و بسیاری از مسائل دیگر شده است (معاذیان و همکاران، ۱۴۰۰). به عبارت دیگر، از تلاش‌های مدیران برای رقابت بهتر با سایر سازمان‌ها، ایجاد و افزایش رضایت شغلی در کارکنان و جلوگیری از عدم رضایت آن‌ها است. از همین رو، رضایت شغلی، یکی از چالش‌برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مدیریت برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان، عاملی روانی و نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌باشد. مطابق با نظریه دو عاملی (انگیزی-بهداشتی) هرزبرگ، عوامل موثر بر ایجاد انگیزه به دو دسته انگیزی و بهداشتی تقسیم می‌شوند. عوامل بهداشتی به از بین رفتن ناراضی‌ها در افراد و عوامل انگیزی موجب افزایش انگیزه کاری در آنان می‌شود (مردانی حموله و همکاران، ۱۳۹۲). لذا، رضایت شغلی یعنی، نوع نگرش فرد نسبت به شغل خویش و تمایلات یا احساسات مثبت نسبت به شغل، یعنی، دوست داشتن وظایف مورد لزوم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌شود. در این میان، اصلی که حاکم بر همه بررسی‌های رضایت شغلی است این است که کارمند، انسانی است با نیازهای بی‌شمار، چنانچه قرار است او خوشحال و تولیدکننده و مفید باشد، می‌بایست در کارش ارضاء گردد (مقیم، ۱۳۹۱). لذا، هر سازمانی که در صدد بالا بردن بهره‌وری و کارایی خود باشد، اهمیت ویژه‌ای برای رضایت شغلی کارکنان خود قائل می‌شود، چرا که رضایت شغلی در بالابردن کارایی سازمان نقش بسیار مهمی ایفا می‌نماید. در واقع، رضایت شغلی، نوع نگرش فرد نسبت به شغل خویش و به مجموع تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند، اطلاق می‌گردد و همانگونه که اشاره شده است، رضایت شغلی دارای دو بعد بهداشتی که شامل ویژگی‌های محیطی کار و شغل و جنبه‌های بیرونی مثل حقوق، سرپرستی، روابط بین فردی، شرایط و موقعیت‌های کاری و عوامل انگیزی است که وابسته به وظایف و محتوای شغلی نظیر اهمیت دادن به پیشرفت،

¹. Gunawana & Widodob

². Wang et al.

³. Tang et al.

مسئولیت و رشد می‌باشد. از سویی، رضایت شغلی از رضایت از سازمان، کار، سرپرستی، همکاران، حقوق و مزایا و رضایت از ترفیع و ارتقا تشکیل می‌گردد و زاینده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار، عوامل اجتماعی و تأثیر عوامل فرهنگی نیز می‌باشد (دهقانی و همکاران، ۱۳۹۳). به طور کلی، کار، هویت فرد را در جامعه مشخص می‌کند و وقتی کارکنان کنترل بیشتری بر کار خود داشته باشند و در تصمیم‌گیری‌ها دخالت داده شوند، رضایت شغلی بیشتری را نشان می‌دهند که خشنودی بیشتری را به دنبال خواهد داشت. در این میان، تحقیقات نشان می‌دهد که علاقه، اشتیاق، انگیزه و احساس تعهد نسبت به شغل خود ارتباط معنی‌داری با موفقیت آنان دارد. به عبارت دیگر، اگر آن‌ها حرفه مورد نظر را با علاقه انتخاب کرده و دارای احساس تعهد و انگیزه لازم و کافی نسبت به کار خود باشند، عملاً موفق‌تر از دیگران هستند. عوامل مذکور موجب می‌شود تا از شغل و حرفه خود رضایت شغلی بیشتری کسب کنند که آن هم به نوبه خود باعث می‌شود تا میزان تلاش‌شان افزایش یافته و تعهد شغلی بیشتری از خود نشان داده و در نتیجه اثربخشی بالاتری داشته باشند. از سویی باید در نظر داشت، کارکنان، بیشتر از گذشته درباره زندگی کاری خود فکر می‌کنند و نگران هستند. آن‌ها شغل مطمئن، درازمدت و ارضا کننده می‌خواهند. کارمندان اغلب حرفه خود را با امید و انتظاراتی ویژه برای رسیدن به بالاترین سطح در سازمان شروع می‌کنند و اکثر آن‌ها به پیشرفت خود، رسیدن به قدرت، کسب بالاترین مسئولیت‌ها و پاداش‌ها اهمیت می‌دهند (کمالی و همکاران، ۱۳۹۹). داده‌های پژوهشی نشان می‌دهد که در سازمان‌های دولتی ایران، بهره‌وری و مشارکت کارکنان پایین است، کارکنان وظایف محوله را ضعیف انجام می‌دهند، انگیزه پایین و روابط کاری پایینی دارند، رضایت شغلی کمی دارند و به ترک سازمان و تغییر شغل فکر می‌کنند (بامشادفر و همکاران، ۱۴۰۰).

در ارتباط با موضوع رابطه بین رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد شغلی، پژوهش‌هایی نیز منتشر شده است که به طور مستقیم و یا غیرمستقیم به این مطالعه، اشاره داشته است. وایوی و همکاران^۱ (۲۰۲۱) نشان دادند تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. هم چنین، مولفه‌های تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر) تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارند. دمیر^۲ (۲۰۲۰) نشان داد تعهد سازمانی و انگیزه شغلی رابطه بین خودکارآمدی معلمان و عملکرد شغلی آنان را میانجی‌گری می‌کنند. نامدار و همکاران (۱۴۰۱) نشان دادند رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معنی‌داری با عملکرد شغلی کارکنان دارد. رحیمی (۱۴۰۱) نشان داد بین رضایت از آموزش ضمن خدمت با عملکرد شغلی معلمان رابطه وجود دارد. میرزایی و گل‌پرور (۱۳۹۸) نشان دادند رابطه مثبت معنی‌داری بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان وجود دارد. یساول و اعلم دادمحمدی (۱۳۹۸) نشان دادند رابطه مثبت معنی‌داری بین تعهد سازمانی و خرده مقیاس‌های آن (عاطفی، مستمر و هنجاری) با عملکرد شغلی معلمان وجود دارد. کرد و محمودی (۱۳۹۸) نشان دادند رفتار شهروند سازمانی بر عملکرد آموزشی معلمان اثر مستقیم دارد و رفتار شهروند سازمانی و اشتیاق شغلی (میانجی و واسطه) معلمان نقش سازنده و موثری در افزایش کیفیت عملکرد آموزشی معلمان دارند. نعمتی و همکاران (۱۳۹۵) نشان دادند تعهد کارکنان تأثیر مثبت معنی‌داری بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی توسط آن‌ها و عملکرد شغلی دارد. آزادی و عیدی (۱۳۹۴) نشان دادند رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر مثبت معنی‌داری بر عملکرد شغلی کارکنان دارند. نامور و بهشتی (۱۳۹۳) نشان دادند بین تعهد سازمانی با عملکرد شغلی معلمان رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد. کاظمی و درخشیده (۱۳۹۳) نشان دادند تعهد شغلی و مولفه‌های تعهد عاطفی و تعهد هنجاری آن، تأثیر مثبت معنی‌داری بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان دارند. رمزگویان و حسن‌پور (۱۳۹۲) نشان دادند بین تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

^۱ Wayoi et al.

^۲ Demir

با توجه به شواهد موجود چنین به نظر می‌رسد که کارآمدی و اثربخش بودن سازمان‌ها، به‌ویژه سازمان‌های علمی و آموزشی به‌طور خاص، آموزش و پرورش در هر کشوری به رشد و توسعه همه جانبه آن کشور، کمک شایانی می‌کند. در حقیقت، یکی از نهادهای مهم هر جامعه توسعه یافته‌ای، آموزش و پرورش آن است، زیرا، محصول این نوع سازمان معلمان هستند که نقطه آغاز هر تحول آموزشی و پرورشی می‌باشند و قادر هستند با دانش و مهارتی که کسب کرده‌اند چهره سازمان آموزشی را دگرگون سازند و فضای مدارس را به فضای محبت، رشد و بالندگی روح افزا و لذت‌بخش مبدل کنند و با انتقال عناصر فرهنگی به نسل نوخاسته و اعمال روش‌های مناسب تربیتی، موجبات رشد شخصیت کودکان و نوجوانان را فراهم سازند. از سویی، معلم بودن تنها به منزله داشتن یک شغل نیست، آنان، مربی، درمانگر، هادی، مرشد و دوست دانش‌آموزان نیز می‌باشند. آموزش معارف، تاریخ و جغرافیا، علوم و ریاضیات و زبان عربی و انگلیسی به دانش‌آموزان خوب است، اما، معلمان فردای کشور را با پرورش نیروهای رشد یافته تضمین می‌کنند. در واقع، معلمان به دانش‌آموزان کمک می‌کنند تا به‌عنوان یک انسان هدفمند، باانگیزه، پر انرژی، با نشاط، تندرست، هوشمند، متعهد و دور اندیش، رشد کنند، نه یک دانش‌آموز. لذا، با عنایت به موارد مطرح شده و با توجه به اهمیت منابع انسانی در بهبود شرایط کاری و ارتقاء بهره‌وری سازمان‌ها و کمبود پژوهش‌های کافی در میان معلمان آموزش و پرورش شهرستان ساری، پژوهش حاضر قصد دارد به این سؤال پاسخ دهد که آیا بین رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد شغلی معلمان رابطه وجود دارد؟

روش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی، از نظر گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی و از نظر روش تحقیق، تحقیق همبستگی می‌باشد که در آن، مقدار همبستگی یا رابطه از طریق توزیع نمرات متغیرها تعیین می‌شود. جامعه آماری عبارت بوده است از کلیه معلمان زن و مرد شاغل در مدارس ابتدایی، متوسطه اول و متوسطه دوم آموزش و پرورش ناحیه یک شهرستان ساری در سال ۱۴۰۲ که تعداد ۳۲۰ نفر به روش نمونه‌گیری غیرتصادفی در دسترس به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. دلیل استفاده از روش نمونه‌گیری غیرتصادفی در دسترس برای انتخاب اعضای نمونه، وجود میل، رغبت و انگیزه در پاسخگویان برای شرکت داوطلبانه و ارائه پاسخ صادقانه به سوالات، در جهت دستیابی به نتایج درست و قابل اعتماد است که با استفاده از روش‌های نمونه‌گیری احتمالی (تصادفی ساده، سیستماتیک، طبقه‌ای و خوشه‌ای) ممکن است افراد منتخب از پاسخگویی به سوالات امتناع ورزیده و یا نظرات واقعی خود را ابراز نمایند. جهت اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد (پیش‌ساخته) به شرح زیر استفاده شد:

***پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی:** در این پژوهش، از پرسشنامه پادساکوف و همکاران (۲۰۰۰) استفاده شد. این پرسشنامه از ۲۴ سوال با طیف نگرش سنج لیکرت در مقیاس فاصله‌ای تشکیل شده است که پنج مولفه وظیفه‌شناسی (گویه‌های ۱-۵)، جوانمردی (گویه‌های ۶-۱۰)، خوش‌خویی (گویه‌های ۱۱-۱۴)، ادب و مهربانی (گویه‌های ۱۵-۱۹) و نوع‌دوستی (گویه‌های ۲۰-۲۴) را اندازه‌گیری می‌کند، به طوری که آزمودنی برای انتخاب گزینه کاملاً مخالفم، ۱ امتیاز؛ مخالفم، ۲ امتیاز؛ نظری ندارم، ۳ امتیاز؛ موافقم، ۴ امتیاز و کاملاً موافقم، ۵ امتیاز، کسب می‌نماید. قلاوندی و همکاران (۱۳۹۷)، گزارش کردند که این پرسشنامه از روایی محتوایی برخوردار است و میزان پایایی به روش همسانی درونی و ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۱ است. در این پژوهش نیز روایی صوری و محتوایی با نظر متخصصان حوزه مدیریت آموزشی با درجه علمی دکتری تایید شد. پایایی پرسشنامه به روش همسانی درونی و ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۹ محاسبه شد که بیانگر پایایی مطلوب و قابل قبول پرسشنامه است.

***پرسشنامه تعهد سازمانی:** این پرسشنامه توسط آن و مایر (۱۹۹۰) نظر و نگرش پاسخگویان را با ۳ خرده مقیاس تعهد عاطفی (گویه های ۱-۸)، تعهد مستمر (گویه های ۹-۱۶) و تعهد هنجاری (گویه های ۱۷-۲۴) در قالب ۲۴ گویه سنجش می کند. در این مقیاس اندازه گیری، هر گویه دارای مقیاس نگرش سنج ۷ درجه ای لیکرت است به طوری که پاسخگویان برای انتخاب گزینه کاملاً مخالفم، ۱ امتیاز؛ مخالفم، ۲ امتیاز؛ نسبتاً مخالفم، ۳ امتیاز؛ نظری ندارم، ۴ امتیاز؛ نسبتاً موافقم، ۵ امتیاز؛ موافقم، ۶ امتیاز و کاملاً موافقم ۷ امتیاز کسب می نمایند. نشان داده شد که پرسشنامه دارای روایی مطلوب و قابل قبولی است. همچنین، پایایی آن با محاسبه مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای کل سوالات پرسشنامه برابر ۰/۸۵ به دست آمد (رواقی و همکاران، ۱۳۹۲). در این پژوهش نیز روایی صوری و محتوایی با نظر متخصصان حوزه مدیریت آموزشی با درجه علمی دکتری تایید شد. پایایی پرسشنامه به روش همسانی درونی و ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۱ محاسبه شد که بیانگر پایایی مطلوب و قابل قبول پرسشنامه است.

***پرسشنامه رضایت شغلی:** ابزار سنجش رضایت شغلی اقتباسی از پرسشنامه اسمیت و همکاران^۱ (۱۹۶۹) است. این ابزار در قالب ۷۰ سوال (گویه) شش مولفه ماهیت کار (گویه های ۱-۲۲)، سرپرست (گویه های ۲۳-۳۶)، همکار (گویه های ۳۷-۴۷)، ارتقاء (یا فرصت های رشد) (گویه های ۴۸-۵۴)، حقوق و مزایا (یا پرداخت ها) (گویه های ۵۵-۶۳) و شرایط محل کار (گویه های ۶۴-۷۰) را می سنجد. به دلیل طولانی بودن، پژوهشی توسط گریکسون (۱۹۸۷) انجام گرفت و تعداد سوالات به ۳۰ پرسش کاهش یافت. نسخه کوتاه شده هر یک از شش مولفه ماهیت کار (گویه های ۱-۶)، سرپرست (گویه های ۷-۱۲)، همکار (گویه های ۱۳-۱۸)، ارتقاء (گویه های ۱۹-۲۴)، حقوق و مزایا (گویه های ۲۵-۳۰) و شرایط محل کار (گویه های ۳۱-۳۶)، را اندازه گیری می کند. نمره گذاری فرم کوتاه رضایت شغلی بر اساس مقیاس اندازه گیری فاصله ای و طیف نگرش سنج لیکرت است، به طوری که در پاسخ به هر سوال، هر گزینه امتیازی از ۱ تا ۵ دارد. پاسخگویان برای انتخاب گزینه کاملاً مخالفم، ۱ امتیاز؛ مخالفم، ۲ امتیاز؛ بی نظرم، ۳ امتیاز؛ موافقم، ۴ امتیاز و کاملاً موافقم، ۵ امتیاز کسب می نمایند. امانی و نامداری پژمان (۱۳۹۴) برای تایید روایی از روش تایید روایی صوری و محتوایی با نظر متخصصان و صاحب نظران بهره جست. جهت تعیین مقدار پایایی از روش همسانی درونی و از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، میزان پایایی برای کل پرسشنامه و مولفه های آن در بازه ۰/۹۲-۰/۸۷، محاسبه شد که بیانگر پایایی پرسشنامه است (امانی و نامداری پژمان، ۱۳۹۴). در این پژوهش نیز روایی صوری و محتوایی با نظر متخصصان حوزه مدیریت آموزشی با درجه علمی دکتری تایید شد. پایایی پرسشنامه به روش همسانی درونی و ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۷ محاسبه شد که بیانگر پایایی مطلوب و قابل قبول پرسشنامه بوده است.

***پرسشنامه عملکرد شغلی:** جهت اندازه گیری عملکرد شغلی از پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی کوپمنز و همکاران (۲۰۱۱)، استفاده شد. این مقیاس اندازه گیری، ۴ خرده مقیاس عملکرد زمینه ای (گویه های ۱-۱۲)، عملکرد وظیفه ای (گویه های ۱۳-۲۵)، عملکرد انطباقی (گویه های ۲۶-۳۲) و رفتارهای ضدبهره وری (گویه های ۳۳-۴۰) را در قالب ۴۰ گویه سنجش می کند. مقیاس اندازه گیری این پرسشنامه فاصله ای بر مبنای طیف نگرش سنج لیکرت است. بر این اساس، دامنه تغییرات هر گویه به صورت ۱-۵ می باشد، به طوری که پاسخگو برای انتخاب گزینه خیلی کم، ۱ امتیاز، کم، ۲ امتیاز؛ متوسط، ۳ امتیاز؛ زیاد، ۴ امتیاز و خیلی زیاد، ۵ امتیاز کسب می نماید. نشان داده شد که پرسشنامه دارای روایی مطلوب و قابل قبولی است. همچنین، پایایی آن با محاسبه مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای کل سوالات پرسشنامه برابر ۰/۷۲ به دست آمد (ایمانی، ۱۳۹۶). در این پژوهش نیز روایی صوری و محتوایی با نظر متخصصان حوزه مدیریت آموزشی با درجه علمی دکتری تایید شد و به روش همسانی درونی، مقدار ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۰ محاسبه شد. نتایج حاکی از مطلوب و مناسب بودن این پرسشنامه در جامعه آماری مدنظر این پژوهش است.

¹. Smith et al.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی از طریق نرم‌افزار SPSS-26 و در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha = 0/05$) استفاده شد. در تجزیه و تحلیل توصیفی، برای هر یک از متغیرهای پژوهش، شاخص‌های آمار توصیفی شامل میانگین و انحراف استاندارد محاسبه شد. در تجزیه و تحلیل استنباطی، از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیونی استفاده شد. هم‌چنین، از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف^۱ برای بررسی فرض نرمال بودن داده‌های پژوهش استفاده شده است.

یافته‌ها

جدول ۱، شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱: شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیرهای مورد بررسی

متغیرها	کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف
رفتار شهروندی سازمانی	۱	۵	۳/۶۹	۰/۸۷
تعهد سازمانی	۱	۷	۵/۵۷	۱/۱۵
رضایت شغلی	۱	۵	۳/۷۵	۰/۸۴
عملکرد شغلی	۱	۵	۳/۷۱	۰/۹۷

جدول ۱، نشان داد میانگین متغیرهای رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد شغلی در معلمان به ترتیب برابر است با: ۳/۶۹، ۵/۵۷، ۳/۷۵ و ۳/۷۱.

نتایج آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف، جهت بررسی فرض نرمال بودن داده‌ها، نشان داد در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha = 0/05$)، داده‌ها فرض صفر (H_0) مبنی بر نرمال بودن توزیع نمرات متغیرهای پژوهش را مورد تایید قرار می‌دهند، چرا که مقادیر سطح معنی‌داری (Sig.) برای هر متغیر از مقدار پیش‌بینی شده خطا ($\alpha = 0/05$) بزرگتر است.

جدول ۲، میزان و جهت رابطه بین متغیرهای پیش‌بین با متغیر ملاک (عملکرد شغلی) را نشان می‌دهد.

جدول ۲: بررسی همبستگی بین رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد شغلی

شاخص‌های آماری			متغیرها		
سطح معناداری	ضریب تعیین R^2	آماره F	تعداد	ملاک	پیش‌بین
۰/۰۰۰	۰/۷۲	۰/۸۵**	۳۲۰	عملکرد شغلی	رفتار شهروندی سازمانی
۰/۰۰۰	۰/۷۹	۰/۸۹**	۳۲۰		تعهد سازمانی
۰/۰۰۰	۰/۶۷	۰/۸۲**	۳۲۰		رضایت شغلی

جدول ۲، نشان داد در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha = 0/05$)، مقادیر سطح معنی‌داری (Sig.) از مقدار پیش‌بینی شده خطا ($\alpha = 0/05$) کوچکتر است. بنابراین، می‌توان ادعا نمود رابطه مثبت (مستقیم) معناداری بین رفتار شهروند سازمانی با عملکرد شغلی معلمان وجود دارد. هم‌چنین، رابطه مثبت معناداری بین تعهد سازمانی با عملکرد شغلی معلمان و رابطه مثبت معناداری بین رضایت شغلی با عملکرد شغلی معلمان وجود دارد.

جهت تعیین سهم هر یک از متغیرهای رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پیش‌بینی عملکرد شغلی از آزمون تحلیل رگرسیون خطی استفاده شد. محاسبه ضرایب همبستگی چندگانه نشان داد که رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی، ۸۱/۵ درصد از عملکرد شغلی معلمان را تبیین (پیش‌بینی) می‌کنند. چرا که مقدار به‌دست آمده برای ضریب تعیین (R^2) برابر ۰/۸۱۵ است.

جدول ۳، نتایج آنالیز واریانس رگرسیونی جهت بررسی معناداری سهم رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پیش‌بینی عملکرد شغلی معلمان را نشان می‌دهد.

جدول ۳: آنالیز واریانس رگرسیونی

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۱۸۶/۷۰	۳	۶۲/۲۳		
باقی مانده	۴۲/۲۴	۳۱۶	۰/۱۳	۴۶۵/۵۴**	۰/۰۰۰
مجموع	۲۲۸/۹۴	۳۱۹	-		

جدول ۳، نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha=0/05$)، سطح معنی داری (Sig.) از مقدار پیش بینی شده خطا ($\alpha=0/05$) کوچکتر است. بنابراین، سهم رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پیش بینی عملکرد شغلی معلمان متفاوت است.

جدول ۴، نتایج ضرایب معادله رگرسیونی یا برآورد پارامترها را نشان می دهد.

جدول ۴: ضرایب معادله رگرسیونی؛ برآورد پارامترها

پارامترها	B	Beta	t	Sig.
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۲	۰/۴۸	۱۱/۹۳**	۰/۰۰۰
تعهد سازمانی	۰/۳۰	۰/۳۱	۷/۵۹**	۰/۰۰۰
رضایت شغلی	۰/۱۹	۰/۱۹	۳/۹۲**	۰/۰۰۰

جدول ۴، نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha=0/05$)، سطح معنی داری (Sig.) از مقدار پیش بینی شده خطا ($\alpha=0/05$) کوچکتر است. بنابراین، سهم رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پیش بینی عملکرد شغلی معلمان متفاوت است. به طوری که، سهم رفتار شهروندی سازمانی در پیش بینی عملکرد شغلی معلمان دارای ضریب تاثیر (شیب خط) ۰/۴۸؛ سهم تعهد سازمانی در پیش بینی عملکرد شغلی معلمان دارای ضریب تاثیر ۰/۳۱ و سهم رضایت شغلی در پیش بینی عملکرد شغلی معلمان دارای ضریب تاثیر ۰/۱۹، می باشد. بنابراین، رفتار شهروندی سازمانی بیشترین سهم را در پیش بینی عملکرد شغلی معلمان دارد. در مراتب بعدی، به ترتیب تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر عملکرد شغلی معلمان موثر می باشند.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد شغلی معلمان انجام شده است. یافته ها نشان داد که رابطه مثبت معناداری بین رفتار شهروند سازمانی با عملکرد شغلی معلمان؛ بین تعهد سازمانی با عملکرد شغلی معلمان و بین رضایت شغلی با عملکرد شغلی معلمان وجود دارد. از طرفی، سهم رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پیش بینی عملکرد شغلی معلمان متفاوت است. به طوری که، رفتار شهروندی سازمانی بیشترین سهم را در پیش بینی عملکرد شغلی معلمان دارد. در مراتب بعدی، به ترتیب تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر عملکرد شغلی معلمان موثر می باشند. در نتیجه، می توان چنین استنباط نمود که از روش های سودمند جهت افزایش عملکرد شغلی معلمان، فراهم ساختن شرایط و زمینه های لازم برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی و در مراتب بعدی، به ترتیب تعهد سازمانی و رضایت شغلی در آنان است. نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش های نامدار و همکاران (۱۴۰۱)، رحیمی (۱۴۰۱)، میرزایی و گل پرور (۱۳۹۸)، یساول و اعلم دادمحمدی (۱۳۹۸)، کرد و محمودی (۱۳۹۸)، نعمتی و همکاران (۱۳۹۵)، آزادی و عیدی (۱۳۹۴)، نامور و بهشتی (۱۳۹۳)، کاظمی و درخشیده (۱۳۹۳) و رمزگویان و حسن پور (۱۳۹۲) در داخل کشور و پژوهش های وایوی و همکاران (۲۰۲۱) و دمیر (۲۰۲۰) در خارج از کشور همسو است. زیرا، در این پژوهش ها اشاره و تایید شده است که رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد شغلی معلمان در ارتباط بوده و بر آن تاثیر مثبت دارند. بنابراین، با افزایش رفتار شهروند سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی می توان با عملکرد شغلی معلمان را ارتقاء بخشید. در تبیین نتیجه به دست آمده می توان اظهار داشت که کار (حرفه یا

شغل) به عنوان فرآیند تبادلی که طی آن کارکنان تلاش و سرمایه‌های خود را در سازمان اعمال کرده و در مقابل از سوی سازمان مزایا و منافع مادی و عاطفی دریافت می‌کنند، تعریف می‌شود. از همین رو، تعاملات بین افراد درون یک سازمان، بخش عمده‌ای از فعالیت‌های روزمره کارکنان را تشکیل می‌دهد. در این میان، سازمان، نظامی اجتماعی است که حیات و پایداری آن وابسته به وجود پیوندی قوی میان اجزا و عناصر تشکیل دهنده آن است. به همین سبب، بررسی رفتار افراد در محیط‌های کاری از جمله، حفظ و نگهداری نیروی انسانی، شناخت نیازها، خواسته‌ها، تأمین رضایت شغلی، ارتقاء تعهد سازمانی و بهبود روحیه کارکنان، از دیرباز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است. در این میان، در یک سازمان متعهد و راضی، شهروند سازمانی بر رفتارهایی نظیر، به‌عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سرکار تاکید می‌ورزد. بنابراین، محیط کاری سرشار از رضایت و تعهد، روحیه مثبت و رضایت شغلی را افزایش می‌دهد، سطح کارایی و خلاقیت را افزایش می‌دهد، به بهتر شدن روابط کارکنان، مدیران و مراجعان کمک می‌کند، غیبت، روزهای بیماری و هزینه‌های مراقبت‌های بهداشتی را کاهش می‌دهد و نوع دوستی و کمک به کارکنان در حل مشکلات کاری، نزاکت و احترام به حقوق کارکنان و مشورت با کسانی که تحت تأثیر تصمیمات قرار می‌گیرند، در کنار تعیین استانداردهای بالای عملکردی و یادگیری از مسائل و گذشت و ایثار، رواج می‌یابد. این ادراک از محیط سازمان زمینه‌های ایجاد رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان به‌وجود آورده و جوی از وظیفه‌شناسی، جوانمردی و تحمل شرایط نامناسب کاری بدون ابراز شکایت و تعلق سازمانی و عجین بودن کارکنان با سازمان را تقویت نموده که به همراه تعهد شغلی و سازمانی همراه با رضایت از شغل علاوه بر ارتقاء انسجام و اثربخشی سازمان، عملکرد شغلی کارکنان و در نتیجه بهره‌وری سازمان محل خدمت کارکنان را افزایش می‌دهد. از آنجایی که هر پژوهشی در ماهیت به دنبال ارتباط بین عوامل و تأثیر آن‌هاست، در بطن خود مجموعه محدودیت‌هایی را داراست. این محدودیت‌ها ممکن است بر سر راه پژوهش ظاهر شده و امر پژوهش را دچار مشکلاتی نموده و تعمیم نتایج را با دشواری مواجه کنند. از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به نحوه جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه بسته پاسخ خود گزارشی و جامعه آماری معلمان زن و مرد شاغل در مدارس ابتدایی، متوسطه اول و متوسطه دوم آموزش و پرورش ناحیه یک شهرستان ساری اشاره داشت که باعث شده است پژوهش حاضر از نوع مقطعی بوده و در آن داده‌های مطالعه در یک مقطع کوتاه گردآوری شوند، در صورتی که دستیابی به یک فهم کامل از موضوع مورد بررسی، مستلزم انجام پژوهش طولی است. از همین رو، در تعمیم نتایج به جوامع آماری دیگر، نهایت دقت و احتیاط به‌عمل آید. از طرفی، در پژوهش حاضر ممکن است متغیرهایی مانند جنسیت، سن، سطح تحصیلات، سابقه کار، وضعیت فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی و سبک زندگی کارکنان بر نتایج تأثیرگذار بوده باشد. با توجه به نتایج کسب شده در این پژوهش مبنی بر وجود ارتباط معنادار آماری میان متغیرهای مورد بررسی، از همین رو، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی با طرح طولی جهت استنباط رابطه علت و معلولی در مورد متغیرهای این پژوهش صورت گیرد و تأثیر عوامل جمعیت‌شناختی مورد بررسی و پیمایش دقیق‌تر قرار گیرد. بر اساس نتایج حاصله، پیشنهاد می‌شود شرایط و زمینه‌های لازم برای اظهار نظر کلیه معلمان نسبت به بیان مشکلات، کمبودها و ضعف‌ها فراهم گردد و معلمانی که علاوه بر بیان مشکلات راه‌کار نیز ارائه می‌دهند، حتی با اهدا یک لوح تقدیر، مورد تشویق و قدردانی واقع شوند. جهت افزایش عملکرد شغلی، بر گسترش رفتارهایی مانند جلسات هم‌اندیشی و نوآوری، هم‌چنین، توانمندسازی معلمان در زمینه‌های آموزشی، فرهنگی، اجتماعی و غیره، بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد. تشویق و ترغیب خلاقیت، نوآوری و اظهار نظر آگاهانه و مسئولانه از سوی معلمان و کاربرد ایده‌های پیشنهادی آنان در سطح مدرسه و اداره به طور مستمر ترویج داده شود. مدیران در هر سطح (مدرسه، اداره و یا اداره کل) نسبت به رفع دغدغه‌های معلمان در زمینه‌های مختلف معیشتی، پاداش‌ها و غیره بیش از پیش تلاش نمایند. بودجه کافی و مورد نیاز برای اعمال تغییرات در اختیار مسئولان و دست‌اندرکاران تخصیص یابد. در فرصت‌های مناسب از معلمان ساعی که عملکرد آن‌ها خوب ارزیابی شده است، حمایت و تقدیر شود. فرصت‌سازی برای استفاده از نیروهای جوان، متخصص و تحصیل کرده در جهت تصدی

مشاغل مدیریتی صورت پذیرد. وضعیت دستمزدها و حقوق، معیشت و رفاه معلمان و خانواده آنان، مورد اهتمام و رسیدگی هر چه بیشتر قرار گیرد. تمهیداتی اندیشیده شود تا با ایجاد انگیزه و احساس مسئولیت از طریق واگذاری مسئولیت و تفویض اختیار و مشارکت دادن معلمان در سیاست‌گذاری‌ها، آنان تشویق شوند تا با ارائه ایده‌های نو در مورد روش‌ها و چگونگی انجام کار در جهت بهره‌وری سازمان گام بردارند.

منابع

- آزادی، رسول و عیدی، حسین. (۱۳۹۴). اثرات رضایت شغلی و سرمایه اجتماعی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی‌گری تعهد سازمانی (مطالعه موردی، کارکنان وزارت ورزش و جوانان). **مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش**، ۲(۴)، ۲۴-۱۱.
- امانی، احمد و نامداری پژمان، مهدی. (۱۳۹۴). نقش رگه‌های شخصیت در پیش‌بینی میزان تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارمندان: مطالعه موردی اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان. **رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، ۶(۳)، ۶۲-۴۳.
- امیری‌توسلی، فریده. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی کارکنان سازمان صنعت معدن و تجارت استان هرمزگان. **نخستین کنفرانس بین‌المللی پارادیم‌های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی**، تهران، دانشگاه شهید بهشتی.
- ایمانی، یاسر. (۱۳۹۶). **رابطه ویژگی‌های شخصیتی کارافرینانه و انگیزش شغلی با عملکرد شغلی مدیران میانی در سازمان عمران و بازآفرینی فضای شهری شهرداری شیراز**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت اجرایی (گرایش استراتژیک)، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گچساران.
- بامشادفر، سمانه؛ امراللهی بیوکی، ناهید و شاکر اردکانی، محمد. (۱۴۰۰). بررسی نقش میانجی تعهد سازمانی در ارتباط بین اخلاق کار اسلامی و شادی در محیط کار با عملکرد شغلی (مورد مطالعه: سازمان صنعت، معدن و تجارت استان یزد). **دوفصلنامه پژوهش‌های روان‌شناختی در مدیریت**، ۷(۱)، ۱۴۴-۱۱۲.
- بهاری‌فر، علی؛ جواهری کامل، مهدی و احمدی، سیدعلی‌اکبر. (۱۳۹۰). رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی: تأثیر ارزش‌های اخلاقی، عدالت و تعهد سازمانی. **پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی**، ۱(۱)، ۴۲-۲۳.
- حسین‌پور، فاطمه؛ فضل‌الهی قمشی، سیف‌اله و محمدی، مهدی. (۱۳۹۸). رابطه عملکرد شغلی و خودکارآمدی با توسعه حرفه‌ای دبیران دوره متوسطه ناحیه ۲ شهر قم. **فصلنامه توسعه حرفه‌ای معلم**، ۴(۴)، ۱۳-۱.
- دهقانی، علی؛ بهارلو، رسول؛ بن‌راضی غابش، آرمیتا؛ فرخ‌آبادی، فروغ؛ زارعی، زهرا و مهبودی، لیلا. (۱۳۹۳). عوامل موثر بر رضایتمندی تحصیلی؛ دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی جهرم. **دوماهنامه راهبردهای آموزش در علوم پزشکی**، ۷(۳)، ۱۵۴-۱۴۷.
- رحیمی، فرشته. (۱۴۰۱). رابطه رضایت از آموزش ضمن خدمت معلمان و عملکرد شغلی با میانجیگری توسعه حرفه‌ای معلمان منطقه بهارستان. **فصلنامه رویکردی نو در علوم تربیتی**، ۴(۱)، ۶۲-۵۱.
- رمزگویان، غلامعلی و حسن‌پور کاووس. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین تعهد و عملکرد کارکنان در وزارت امور اقتصادی و دارایی. **مجله اقتصادی (دوماهنامه بررسی مسائل و سیاست‌های اقتصادی)**، ۱۳(۳ و ۴)، ۴۸-۳۳.
- رواقی، حمید؛ شمس، لیدا؛ آرین‌خصال، آیدین و صالحی، مسعود. (۱۳۹۲). تناسب فرد-سازمان و تعهد سازمانی کارکنان بیمارستان-های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران. **مجله مدیریت اطلاعات سلامت**، ۱۰(۲)، ۱۱-۱.

- زارعان دولت‌آبادی، محمد؛ شاه طالبی، بدری و جعفری هرندی، رضا. (۱۳۹۷). ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس دولتی ایران. *مجله جامعه‌شناسی آموزش و پرورش*، ۱۴(۲)، ۱۹۰-۲۰۲.
- زوار، تقی؛ شبان بسیم، فرناز و مهدی‌زاده، جعفر. (۱۴۰۰). پیش‌بینی عملکرد شغلی معلمان بر اساس توانمندسازی روان‌شناختی و سبک رهبری مدیران. *فصلنامه اندیشه‌های نوین تربیتی*، ۱۷(۱)، ۱۷۳-۱۵۳.
- قلاوندی، حسن؛ حسنی، محمد و فتاحی محمد. (۱۳۹۷). نقش میانجی اخلاق حرفه‌ای در ارتباط بین رهبری قابل اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه ارومیه. *مجله اخلاق زیستی*، ۸(۲۸)، ۳۷-۲۸.
- کاظمی، علی و درخشیده، حامد. (۱۳۹۳). تأثیر مشارکت شغلی و تعهد سازمانی بر رضایت و عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری شهر مشهد با استفاده از مدل معادلات ساختاری. *فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی*، ۳(۳)، ۱۰۱-۸۹.
- کرد، بهمن و محمودی، هیوا. (۱۳۹۸). مدل‌یابی روابط ساختاری عملکرد آموزشی معلمان بر اساس رفتار شهروند سازمانی و میانجی‌گری اشتیاق شغلی. *دو فصلنامه مدیریت مدرسه*، ۷(۴)، ۹۹-۸۲.
- کمالی، محمد؛ معین شاهنگیان، محدثه السادات؛ مبارکی، حسین و اکبر فهیمی، ملاحظ. (۱۳۹۹). بررسی رابطه رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری در معلمان مدارس استثنایی شهر تهران. *مجله مطالعات ناتوانی*، ۱۰(۱)، ۸-۱.
- مردانی حموله، مرجان؛ ابراهیمی، احترام؛ مستغاثی، مهرداد و تقوی لاریجانی، ترانه. (۱۳۹۲). رابطه عدالت سازمانی و استرس شغلی در کارکنان بیمارستان. *مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی*، ۶(۳)، ۷۱-۶۴.
- معاذیان، آمنه؛ پزشکی، زهرا و کاظمی، الهه. (۱۴۰۰). رابطه بین رجحان شغلی و رضایت شغلی با نقش میانجیگری هوش هیجانی. *فصلنامه بهداشت کار و ارتقاء سلامت*، ۵(۲)، ۱۳۱-۱۱۸.
- مقیم، سید محمد. (۱۳۹۱). *سازمان و مدیریت رویکرد پژوهشی*. تهران: نشر ترمه.
- میرزایی، زینت و گل‌پرور، محسن. (۱۳۹۸). تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان شرکت مخابرات. *فصلنامه دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۲۰(۱)، ۱۲-۱.
- نامدار، مرتضی؛ جلال کمالی، محمد؛ شکوه، زهرا و سلاجقه، سنجر. (۱۴۰۱). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان آموزش و پرورش استان فارس. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، ۱۶(۱)، ۲۶-۱.
- نامور، یوسف و بهشتی، سریه. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و تعهد با عملکرد شغلی. *فصلنامه آینده‌پژوهی مدیریت*، ۲۵(۱)، ۲۱-۱۳.
- نعمتی، محمدعلی؛ اکبرزاده صفویی، مرتضی؛ زنگیان، سمیه و باقرصادرنانی، منصور. (۱۳۹۵). نقش سرمایه اجتماعی، تعهد و رفتار شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد شغلی (مورد مطالعه: شهرداری شهرستان خوی). *فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری*، ۵(۱)، ۱۱۵-۱۳۲.
- یساول، ناهید و اعلم دادمحمدی، مریم. (۱۳۹۸). نقش تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی معلمان. *اولین همایش ملی آموزش، کارآفرینی، توسعه (فرصت‌ها، چالش‌ها، راهکارها)*، بندرعباس، دانشگاه فرهنگیان و اداره کل آموزش و پرورش استان هرمزگان.

Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.

- Bienstock, C. C., DeMoranville, C. W., & Smith, R. K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. **Journal of Services Marketing**, 17(4), 357-378.
- Castro, C. B., Armario, E. M., & Ruiz, D. M. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. **International Journal of Service Industry Management**, 15(1), 27-53.
- Chandrika, C., Sandhu, D., & Varma, K. (2021). Impact of self-efficacy towards organizational commitment and work engagement amongst higher secondary school Teachers. **Journal of Positive School Psychology**, 6(2), 200-205.
- Demir, S. B. (2020). The Role of Self-Efficacy in Job Satisfaction, Organizational Commitment, Motivation and Job Involvement. **Eurasian Journal of Educational Research**, 20(85), 205-224.
- Gunawan, R. M. B., & Widodo, W. (2021). The empowerment's effect on teachers' responsibility, self-efficacy, and organizational commitment. **Journal of Management Science Letters**, 11(4), 1163-1170.
- Hodson, R. (2002). Management citizenship behavior and its consequences. **Journal of work and occupations**, 29(1), 64-96.
- Liu, Y., & Bellibas, M. S. (2018). School factors that are related to school principals' job satisfaction and organizational commitment. **International Journal of Educational Research**, 90, 1-19.
- Organ, D. W. (1988). **Organizational Citizenship Behaviour: The Good Soldier Syndrome**. Lexington Books, Lexington, MA.
- Podsakoff, P. M., Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Maynes, T. D., Trevor M. & Spoelma, T. (2014). Consequences Of unit-level organizational citizenship behaviors: a review and recommendations for future research. **Journal of Organizational Behaviour**, 35, 87-119.
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. **Journal of Human Performance**, 10(2), 133-151.
- Saleem, F., Malik, M. I., & Qasim, A. (2022). Supervisor Support, Self-Efficacy, and Employee Performance: The Mediating Role of Office De-Clutter. **Journal of Administrative Sciences**, 12, 177.
- Tang, Y., Shao, Y. F., & Chen, Y. J. (2019). Assessing the mediation mechanism of job satisfaction and organizational commitment on innovative behavior: the perspective of psychological capital. **Original Research Frontiers in Psychology**, 10, 1-12.
- Turnipseed, D. L., & Rassuli, A. (2005). Performance perceptions of organizational citizenship behaviors. **British Journal of management**, 16, 231-244.
- Wang, J. H., Tsai, K. C., Lei, L. J. R., chio., I. F., & Lai, S. K. (2016). Relationships among job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: evidence from the gambling industry in macau. **Business and Management Studies**, 2(1), 104-110.

- Wayoi, D. S., Margana, M., Prasajo, L. D., & Habibi, A. (2021). Dataset on Islamic school teachers' organizational commitment as factors affecting job satisfaction and job performance. **Journal of Data in brief**, 37, 1-6.
- Yu, S., Jiang, L., & Kei, W. S. (2021). Early career English teachers' professional commitment change: a Macau study. **Asia-Pacific Journal of Teacher Education**, 49(3), 319-3.