

## مدل‌یابی روابط ساختاری عملکرد آموزشی معلمان بر اساس رفتار شهروند سازمانی و میانجی‌گری اشتیاق شغلی

بهمن کرد<sup>۱\*</sup>، هیوا محمودی<sup>۲</sup>

Received: 12/12/2018  
Accepted: 01/08/2019

صفحات: ۸۲-۹۹

دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۹/۲۱  
پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۰۵/۱۰

### چکیده

پژوهش حاضر با توجه به هدف، کاربردی و با توجه به نحوه جمع‌آوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی همبستگی است. جامعه آماری پژوهش، شامل معلمان استان کردستان در سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ بود که مشتمل بر ۱۰۴۰ نفر بود. به منظور تعیین حجم نمونه بر مبنای جدول مورگان و کرچی تعداد نمونه با توجه به تعداد افراد جامعه ۳۵۸ نفر بود که به شیوه نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های عملکرد آموزشی زرانی، رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و اشتیاق شغلی سالوانا و همکاران استفاده شد. با به کارگیری نرم‌افزارهای SPSS و LISREL از تحلیل مدل معادلات ساختاری و ضرایب همبستگی پیرسون برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. نتایج این پژوهش نشان داد که رفتار شهروند سازمانی بر عملکرد آموزشی معلمان اثر مستقیم دارد؛ اشتیاق شغلی بر عملکرد آموزشی اثر مستقیم دارد. رفتار شهروند سازمانی اثر غیرمستقیم (از طریق اشتیاق شغلی) بر عملکرد آموزشی معلمان دارد. بنابراین، رفتار شهروند سازمانی و نقش میانجی‌گری اشتیاق شغلی معلمان نقش سازنده و موثری در افزایش کیفیت عملکرد آموزشی معلمان دارد. از این رو، توجه به ابعاد رفتار شهروند سازمانی و اشتیاق شغلی معلمان برای کیفیت عملکرد آموزشی آنان ضروری است.

**کلید واژگان:** عملکرد آموزشی، رفتار شهروند سازمانی، اشتیاق شغلی، معلمان

Email: kord\_b@yahoo.com

۱- استادیار، گروه روان‌شناسی، واحد مهاباد، دانشگاه آزاد اسلامی، مهاباد، ایران

(نویسنده مسئول):

۲- استادیار روان‌شناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه گلستان، گرگان، ایران

## مقدمه

امروزه منابع انسانی، مهم‌ترین و ارزشمندترین سرمایه‌های سازمانی هستند که بر موفقیت و بالندگی سازمان‌ها تاثیر می‌گذارند. عملکرد آموزشی معلمان به دلیل نقش و اهمیتی که در فرآیند تعلیم و تربیت دارند، می‌تواند نقش بسزایی در بهبود بخشی فعالیت‌های نظام آموزشی داشته باشد و باعث شکل‌گیری نظام آموزشی موثر، باداوام و با کیفیت شود (Salehi, Bazargan, Sadegy, Shkohei, 2016). آشنایی معلمان با وظایف و عملکرد آموزشی خود از قبیل: نقش حرفه‌ای؛ چگونگی و نحوه پرداختن به ساماندهی محتوای آموزشی، روش تدریس، مشاوره و خدمات‌رسانی به یادگیرندگان و فعالیت‌های یادگیری آنان؛ ارتباطات: شناسایی نقاط قوت و ضعف فراگیران و تسهیل یادگیری آنان و برقراری ارتباطات کلامی و غیرکلامی مناسب با آنان؛ مدیریت ارائه‌ی درس: استفاده بهینه و از ابزارهای ارتباطی مناسب؛ تدریس و هدایت: کمک به فراگیران برای به فعلیت در آوردن ظرفیت‌های نهانی به منظور هدایت یادگیرندگان (Makvandi, Naderi, Makvandi, Pasha, Ehteshamzadeh, 2018)؛ شایستگی فرهنگی: توانایی درک و برقراری ارتباط با فراگیران به واسطه شاخص‌های فرهنگی مطلوب؛ نظارت و تضمین کیفیت تدریس: نظارت مستمر بر فرایند یاددهی و یادگیری به منظور اتخاذ تصمیمات آموزشی لازم؛ کیفیت بازخورد: ارائه‌ی بازخوردهای مناسب و به موقع و پذیرش دیدگاه‌ها، انتقادات و پیشنهادات به منظور بهبود عملکرد آموزشی، تکالیف: فراهم آوردن فرصت‌های مناسب برای فراگیران در راستای تقویت دانش و گسترش مهارت‌های یادگیرندگان؛ مدیریت کلا: استفاده از تدابیر و روش‌های مفید آموزشی برای ایجاد و حفظ محیط آموزشی مطلوب، از جمله عواملی هستند که در بهبود برنامه‌های آموزش و پرورش و رسیدن به مطلوبیت‌های اساسی (چشم اندازها، رسالت‌ها، ارزش‌ها، اهداف و ...) موثر هستند (Jaafari, Damghanian, Abdsharifi, 2018, Hasnain, Hasan, Chorath, 2017). کیفیت عملکرد آموزشی نیروی انسانی کارآمد و توانمند می‌تواند پیشرفت‌های چشمگیری برای سازمان‌ها در پی داشته باشد؛ البته در کنار وظایف و فعالیت‌های حرفه‌ای و تخصصی معلمان، ویژگی‌ها و ظرفیت‌های فردی نیز می‌تواند در افزایش کارآمدی و بهبود عملکرد آنان تاثیرگذار باشد. یکی از توانمندی‌های مهم و شایسته معلمان، رفتار شهروند سازمانی است که می‌تواند تاثیرات قابل ملاحظه‌ای در توسعه و پیشرفت سازمانی داشته باشد. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است بلکه باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (Hamzeian, heidari, bagheri, fahimrad, 2019).

بر اساس این تعریف (Cohen, vigoda (2004 بر این باورند که انسان به واسطه رفتار 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 در اثر رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد (Zabardast, Bienstock, Demoranville, Smith, 2003, Azizi, Sharaetee, 2019) پیشینه رفتار شهروند سازمانی نشان می‌دهد که دو رویکرد اصلی در تعریف مفهوم رفتار شهروند سازمانی وجود دارد. برخی از صاحب‌نظران به مانند Organ (1988) رفتار شهروند سازمانی را نوعی فراتر از نقش مدنظر قرار می‌دهند. به گونه‌ای که رفتارهای افراد در محیط کار فراتر از وظایفی است که برای آن‌ها تعیین شده است و به طور مستقیم و آشکارا از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرند (Hamzeian at al, 2019). دیدگاه دیگری به مانند دیدگاه گراهام در حوزه رفتار سازمانی وجود دارد که پیشنهاد می‌کند رفتار شهروندی سازمانی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار گیرد و رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است، مورد توجه قرار گیرد (Castro, Ruiz. 2004).

رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند بهره‌وری کارکنان و عملیات کارآمد گروه‌های سازمان را ارتقاء دهد، برای مثال: درگیر بودن کارکنان جدید در رفتارهای کمکی یا فداکاری سبب می‌شود که آنها دانش مورد نیاز جهت بهبود کیفیت خدمات را کسب کنند به طوری که کارکنان جدید ممکن است به سرعت مؤلفه‌های جدید تحویل خدمات را ادراک کنند. بنابراین، رفتار شهروندی سازمانی باعث افزایش سرعت خدمات‌رسانی همراه با بهبود کیفیت عملکرد می‌شود. از طرف دیگر مشارکت مدنی منجر به بهبود و افزایش تعاملات بین مدیران و کارکنان می‌گردد و در صورت وجود بروز مشکل به سرعت حل و فصل می‌شود. سطوح بالای رفتارهای توجیه، احترام و جوانمردی، روحیه گروهی را در میان همکاران تقویت می‌کند و به جای بحث و مشاجره با همکاران و مدیران ممکن است زمان بیشتری را بر روی اهداف بهره‌وری سازمانی و یا گروهی صرف کنند. رفتار شهروندی سازمانی در پنج بعد: نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، ادب و نزاکت و آداب اجتماعی طبقه‌بندی شده است (Organ. 1988). مطالعات انجام شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی گویای این واقعیت است که وجود این نوع رفتارها در سازمان باعث روابط مثبت کاری، بهبود بهداشت روانی کارکنان، تحمل‌پذیری، مشارکت مدنی و اثربخشی بر جای خواهد گذاشت (Chien, 2000; Tran, 2018; Abbasian, Rajabi Firozabadi, 2017; Ahmadinejad, Kord, 2016; Tufail, Ahmad, Ramayah, Jan, Shah, 2017).

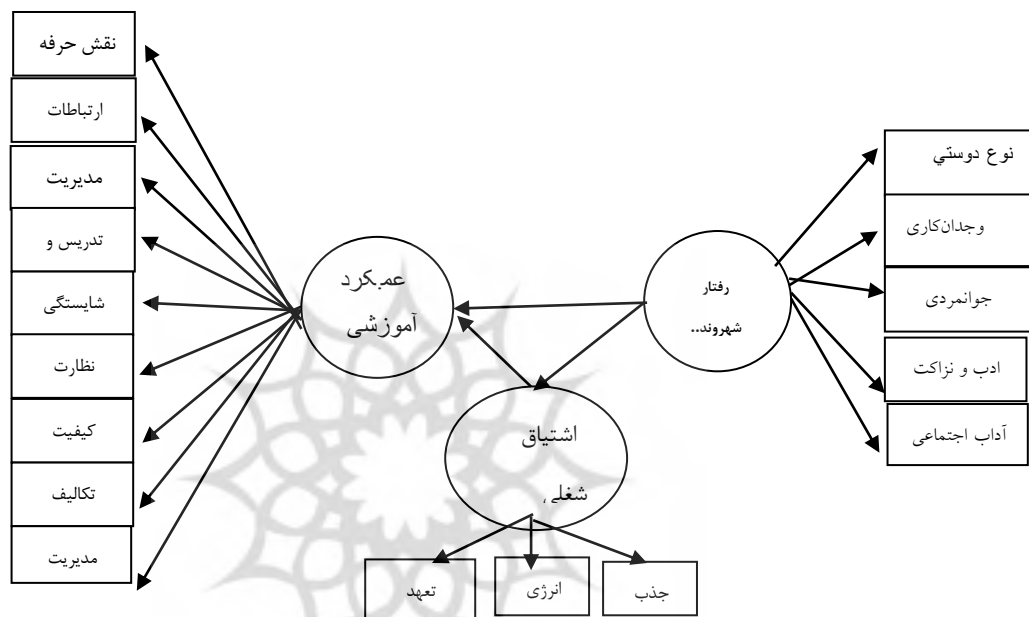
از این رو، رفتار شهروندی سازمانی از جمله رفتارهای سازمانی است که می‌تواند به ارتقای مهارت‌ها و توانمندی‌های کارکنان و عملکرد بهتر آنان منجر شود (Norman, Aveuy, 2006; Matthew, Brass, 2010; Nimnicht, Pigeon, Nancy, 2010). رفتار شهروندی سازمانی به طور مستقیم و غیرمستقیم می‌تواند نتایج مثبتی هم برای خود سازمان و هم برای زندگی اجتماعی افراد درون سازمان ایجاد کند (Vipraprastha, Sudja, Yuesti, 2018).

بنابراین، رفتار شهروند سازمانی در حرفه معلمی به مانند سایر حرفه‌ها منجر به تلاش‌های مفیدی به منظور یاددهی و یادگیری اثربخش و فعالیت‌های مشتاقانه آموزشی می‌شود. اشتیاق باعث می‌شود معلم نه تنها با سختی کار سازگار شود، بلکه فرآیندی است برای اینکه چگونه افراد به بهترین نحو عملکرد خود را انجام دهند. پیامدهای اشتیاق شغلی دو جانبه است. زمانی که کارفرمایان برای کارکنان ارزش قائل شوند، کارکنان احساس ارزشمندی می‌کنند و میل بیشتری به ماندن در سازمان خواهند داشت و برای موفقیت آن تلاش می‌کنند (Tran, 2018).

اشتیاق شغلی یک وضعیت مثبت و رضایت‌بخش ذهنی در ارتباط با کار (Schaufeli, Bakker Salanova, 2006) و به میزان انرژی و دل‌بستگی به شغل و اثربخشی حرفه‌ای اشاره دارد که دارای سه بعد جذب، نیرومندی و وقف خود در کار می‌باشد (Seif Obeid, Muhannad, Akram, Awn Metlib, Hamzah, Obeid, 2018). جذب به معنای جذابیت و غرق شدن در کار و فعالیت است. در این حالت فرد سرسختانه درگیر کار خود می‌شود و تجربه کاری برای او بسیار لذت‌بخش است. در بعد نیرومندی، فرد در راستای انجام کار خود تلاش قابل ملاحظه‌ای اعمال کرده و در موقعیت‌های دشوار پافشاری بیشتری می‌کند (Salanova, Agut, Peiro, 2005). زیر مقیاس وقف خود، با درگیر شدن و اشتیاق شدید روانی کارکنان در کار مشخص می‌شود و ترکیبی از احساس معنا، اشتیاق و چالش است (Carmeli & Freund, 2002).

با ایجاد اشتیاق شغلی انسجام و وحدت میان کارکنان سازمان پدید می‌آید که به معنای رسیدن به نتایج مطلوب برای فرد و سازمان است (Mirheidari, Siyadat, Hovida, Abedi, 2012). با توجه به مطالب گفته شده، می‌توان چنین برداشت کرد که رفتار شهروند سازمانی و مؤلفه‌های تشکیل دهنده آن به همراه اشتیاق شغلی از جمله عواملی اثرگذار هستند که در صورت فراهم شدن آنها می‌تواند تأثیرات مثبتی بر عملکرد آموزشی و حرفه‌ای معلمان داشته باشد، و از آنجایی که پژوهش‌های محدودی در این زمینه انجام گرفته است لذا، پژوهش حاضر قصد دارد

به این سؤال پاسخ دهد که آیا می‌توان بر اساس مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و نقش میانجی اشتیاق شغلی، عملکرد آموزشی معلمان را پیش بینی کرد؟



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

## روش پژوهش

طرح پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است و با هدف پیش‌بینی عملکرد آموزشی بر اساس رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اشتیاق شغلی انجام شد. جامعه آماری معلمان دوره‌های متوسطه استان کردستان در سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ مشتمل بر ۱۱۰۴۰ نفر است. برای انتخاب نمونه، ابتدا از روش خوشه‌ای چندمرحله‌ای استفاده شد؛ بدین صورت که نخست شهرهای شمالی استان (بیجار و سقز) در مرحله بعد به شهرهای مرکزی (سنندج و

مریوان) که شهر سنندج دو منطقه آموزش و پرورش تقسیم شد؛ سپس، برای شهرهای جنوبی (قروه و دهگلان) انتخاب شد. سپس از هر شهر به صورت تصادفی سه مدرسه دخترانه و سه مدرسه پسرانه انتخاب شدند. آنگاه، تعداد ۴۰۰ معلم مرد و زن از آموزش و پرورش شهرهای منتخب، انتخاب شدند. به منظور تعیین حجم نمونه بر مبنای جدول Morgan, Kerjcie (1970) تعداد نمونه با توجه به تعداد افراد جامعه باید عددی بین ۳۶۰ تا ۳۸۰ نفر باشد. بر پایه پیشنهاد Stevens در نظر گرفتن حداقل پانزده مورد برای هر متغیر پیشین در تحلیل رگرسیون چندگانه و مدل‌یابی، قاعده‌ای مناسب به شمار می‌آید (Hooman, 2014). اما از آنجا که پژوهش حاضر چندین متغیر را مورد بررسی قرار داد، برخی صاحب‌نظران معتقدند که حذف کردن نمونه‌های مشکل‌دار مانند مواردی که پرسشنامه‌ها را ناقص تکمیل کرده بودند، یا آن دسته که در تکمیل پاسخ‌ها از الگوهای تصادفی پاسخی استفاده کرده بودند و داده‌های پرت از تحلیل نهایی، اشکالی ندارد. بر این اساس، تعداد کل نمونه به ۳۵۸ نفر کاهش یافت.

**پرسشنامه عملکرد آموزشی معلمان:** در پژوهش حاضر برای سنجش عملکرد آموزشی معلمان، از پرسشنامه کیفیت عملکرد (Jaafari et al. 2018) تهیه شده است، استفاده شد. این مقیاس مشتمل بر ۴۰ سوال می‌باشد که پاسخ‌ها به صورت طیف لیکرت پنج گزینه‌ای از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) درجه‌بندی شده است. پایایی ابعاد این پرسشنامه توسط جعفری (۱۳۹۶) به روش آلفای کرونباخ به ترتیب نقش حرفه‌ای (۰/۸۰)؛ ارتباطات (۰/۷۰)؛ مدیریت ارائه‌ی دروس (۰/۷۰)؛ تدریس و هدایت (۰/۷۸)؛ شایستگی فرهنگی (۰/۷۷)؛ نظارت و تضمین کیفیت تدریس (۰/۷۸)؛ کیفیت بازخورد (۰/۷۹)؛ تکالیف (۰/۸۳)؛ مدیریت کلاس (۰/۸۴) گزارش شده است. در پژوهش حاضر زیر مقیاس‌های عملکرد آموزشی با ضریب آلفای کرونباخ نقش حرفه‌ای (۰/۷۸)؛ ارتباطات (۰/۷۹)؛ مدیریت ارائه‌ی دروس (۰/۸۰)؛ تدریس و هدایت (۰/۹۲)؛ شایستگی فرهنگی (۰/۸۸)؛ نظارت و تضمین کیفیت تدریس (۰/۸۲)؛ کیفیت بازخورد (۰/۹۲)؛ تکالیف (۰/۸۳)؛ مدیریت کلاس (۰/۹۰) به دست آمده است. **پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (OCB):** پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی توسط Podsakoff & Mackenzie (1997) برای سنجش رفتارهای شهروند سازمانی طراحی شد. پایایی آن در تحقیق (Kumar, Shah. 2015) تأیید شده و در این پژوهش نیز با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ به دست آمده است. این پرسشنامه شامل ۱۵ سوال و ۵ مؤلفه می‌باشد. این مؤلفه‌ها عبارتند از نوع

دوستی (۳ گویه)، وجدان کاری (۳ گویه)، جوانمردی (۳ گویه)، نزاکت (۳ گویه) و آداب اجتماعی (۳ گویه). نمره گذاری پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی در تمام سوالات در یک طیف پنج درجه‌ای لیکرت از خیلی کم با کد (۱) تا خیلی زیاد با کد (۵) صورت می‌گیرد. دامنه نمره در این پرسشنامه بین ۲۴ تا ۱۲۰ است. در تحقیق حاضر ضرایب آلفای محاسبه شده را برای هریک از ابعاد: نوع دوستی (۰/۸۷)؛ وجدان کاری (۰/۹۵)؛ جوانمردی (۰/۹۰)؛ نزاکت (۰/۸۵) و آداب اجتماعی (۰/۷۹) و رفتار شهروندی سازمانی (۰/۸۸) به دست آمده است: پرسشنامه اشتیاق شغلی: پرسشنامه ۱۷ سوالی اشتیاق شغلی (Schaufeli, et al 2006) شامل سه خرده مقیاس انرژی (۶ سوال)، تعهد (۵ سوال) و جذب (۶ سوال) است. تمام ماده‌های این مقیاس به صورت طیف لیکرت ۷ درجه‌ای از (کاملاً مخالفم ۰) تا (کاملاً موافقم ۶) درجه‌بندی شده است. شوفیلی و همکاران (۲۰۰۶) پایایی این مقیاس ۰/۹۰ گزارش کرده است. در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ به دست آمد.

### یافته‌ها

بر اساس جدول ۱ شاخص‌های چولگی و کشیدگی متغیرها خارج از دامنه  $\pm 2$  نیست. بنابراین، متغیرهای پژوهش توزیع طبیعی دارند و در نتیجه برای برآورد پارامترهای مدل از روش بیشینه درست‌نمایی استفاده می‌شود (Tabachnik, Fidel, 2012).

#### جدول ۱. آمار توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	چولگی	کشیدگی
رفتار شهروندی سازمانی	۳۲/۱۸	۵/۷۱	۱۵	۱۲۶	-۰/۶۵۶	-۰/۰۳۸
بعد نوع دوستی	۱۱/۲۱	۶/۸۲	۱	۱۳	-۰/۳۷۱	-۰/۴۷۰
بعد وجدان کاری	۱۲/۴۱	۲/۵۴	۴	۱۲	-۰/۳۰۶	-۰/۸۱۶
بعد جوانمردی	۱۰/۸۸	۳/۸۱	۲	۱۲	-۰/۳۹۴	-۰/۸۲۰
ادب و نزاکت	۱۳/۲۶	۶/۸۲	۴	۱۴	-۰/۳۷۱	-۰/۴۷۰
آداب اجتماعی	۱۰/۱۱	۲/۵۴	۱	۱۱	-۰/۳۰۶	-۰/۸۱۶

۸. مدل‌یابی روابط سافت‌کاری عملکرد آموزشی معلمان بر اساس رفتار شهروند سازمانی و میانجی‌گری اشتیاق شغلی

عملکرد آموزشی	۱۷/۴	۶/۰۵	۱۲/۵۰	۱۹/۲۵	-۰/۵۹۳	-۰/۴۸۷
بعد انرژی	۲۱/۴۱	۴/۱۸	۳	۲۹	۰/۲۵۷	-۰/۴۲۵
بعد تعهد	۱۶/۱۲	۲/۶۵	۲	۱۹	-۰/۰۹۵	-۰/۹۲۲
بعد جذب	۲۴/۲۴	۳/۷۴	۶	۳۲	۰/۴۰۷	-۰/۹۸۷

با توجه به این که تحلیل معادلات ساختاری بر مبنای ماتریس همبستگی انجام می‌گیرد، لازم است همبستگی متغیرهای مورد مطالعه ارائه شود. جدول ۲ ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش گزارش داده است که اکثر ضرایب همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار می‌باشد.

جدول ۲. ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱ رفتار شهروند سازمانی										
۲ بعد نوع دوستی	۰/۵۲*									
۳ بعد وجدان کاری	۰/۶۵*	۰/۵۴*								
۴ بعد جوانمردی	۰/۵۸*	۰/۶۴*	۰/۶۶*							
۵ ادب و نزاکت	۰/۴۵*	۰/۵۲*	۰/۶۴*	۰/۴۵*						
۶ آداب اجتماعی	۰/۴۳*	۰/۵۳*	۰/۴۶*	۰/۵۸*	۰/۵۴*					
۷ عملکرد آموزشی	۰/۳۹*	۰/۴۷*	۰/۳۳*	۰/۳۱*	۰/۳۳*	۰/۲۲*				
۸ بعد انرژی	۰/۲۹*	۰/۳۵*	۰/۲۸*	۰/۳۰*	۰/۲۶*	۰/۲۱*	۰/۳۲*			
۹ بعد تعهد	۰/۳۳*	۰/۳۰*	۰/۲۴*	۰/۳۸*	۰/۳۴*	۰/۴۱*	۰/۴۵*	۰/۴۳*		
۱۰ بعد جذب	۰/۲۷*	۰/۵۳*	۰/۲۵*	۰/۲۲*	۰/۳۱*	۰/۲۱*	۰/۳۱*	۰/۲۵*	۰/۲۷*	

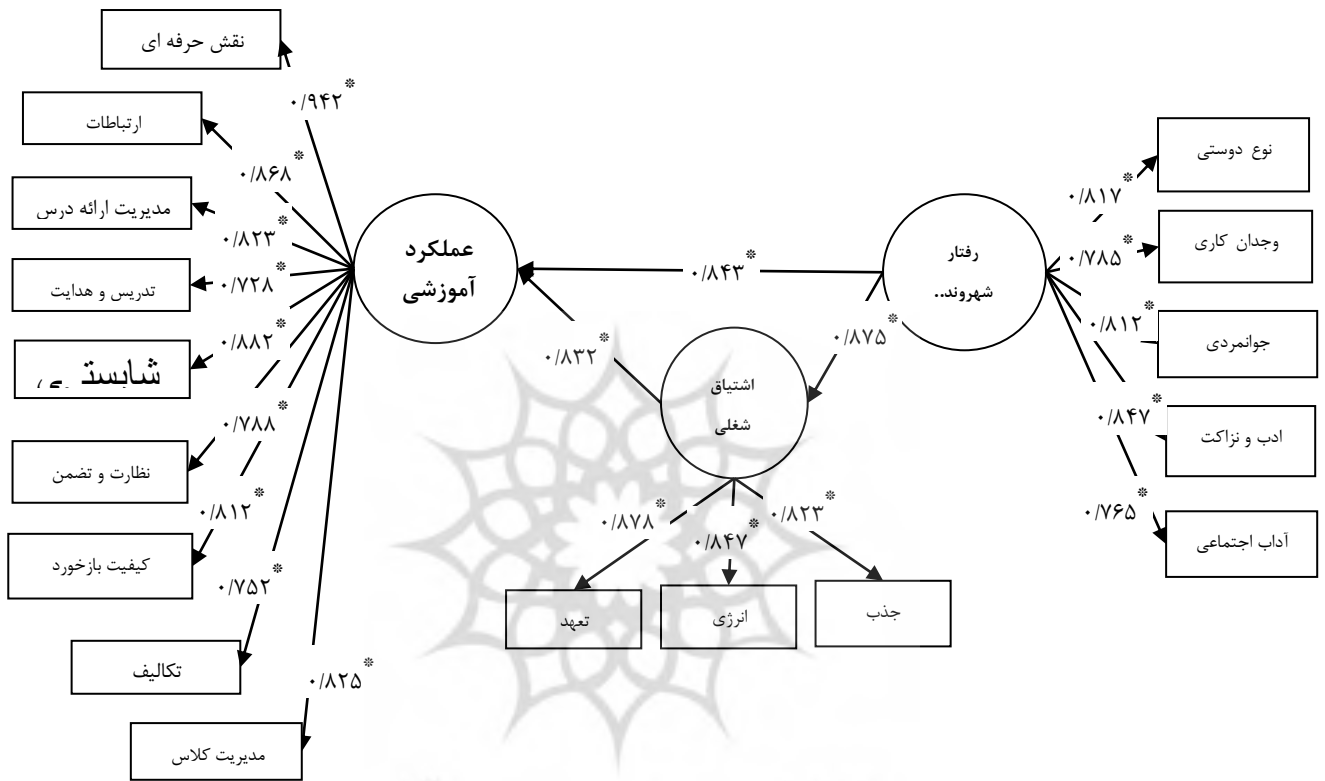
\*P<۰/۰۱



به منظور تشخیص چندخطی بودن از دو شاخص تحمل و عامل تورم واریانس استفاده شد. در آماره تحمل مقدار به دست آمده نباید کمتر از  $0/1$  و در آماره عامل تورم واریانس مقدار به دست آمده نباید بالای  $10$  باشد. نتایج این دو آماره در جدول ۳ گزارش شده است. همان طور که ملاحظه می شود، نتایج دو شاخص یاد شده نشان می دهد که از مقادیر ملاک تخطی صورت نگرفته و احتمال چندخطی بودن رد می شود (Tabachenik et al. 2012).

جدول ۳. نتایج بررسی شاخص های هم خطی چندگانه

مولفه ها	شاخص تحمل	عامل تورم واریانس
بعد نوع دوستی	۰/۳۵۲	۲/۸۳۷
بعد وجدان کاری	۰/۴۱۸	۲/۳۹۱
بعد جوانمردی	۰/۷۸۷	۱/۲۷۰
ادب و نزاکت	۰/۵۱۶	۲/۹۳۶
آداب اجتماعی	۰/۳۴۶	۲/۸۸۶
عملکرد آموزشی	۰/۳۳۱	۳/۰۱۹
بعد انرژی	۰/۳۰۹	۳/۰۲۳
بعد تعهد	۰/۳۰۷	۳/۲۵۷
بعد جذب	۰/۳۳۱	۲/۸۲۰



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری در حالت ضرایب استاندارد

با توجه به شکل ۲ و نیز مندرجات جدول ۴، رفتارهای شهروند سازمانی بر عملکرد آموزشی اثر مستقیم دارد؛ اشتیاق شغلی بر عملکرد آموزشی اثر مستقیم دارد و رفتارهای شهروند سازمانی بر اشتیاق شغلی اثر مستقیم دارد؛

جدول ۴: ضرایب استاندارد رگرسیون و بارهای عاملی استاندارد و غیر استاندارد

ضریب استاندارد	ضریب	خطای معیار رگرسیون	انحراف ضریب بحرانی	نسبت	سطح معنی داری	ضریب استاندارد	مسیرها
۰/۸۷۵	۰/۰۰۱	۴/۹۲۶	۰/۰۰۹	۰/۰۴۵	---	اشتیاق شغلی	رفتار شهروند سازمانی
۰/۸۴۳	۰/۰۰۱	---	---	-S	---	عملکرد آموزشی	رفتار شهروند سازمانی
۰/۸۳۲	۰/۰۰۱	۴/۷۶۰	۰/۰۰۳	۰/۰۵۳	---	عملکرد آموزشی	اشتیاق شغلی
۰/۸۲۷	۰/۰۰۱	۱۵/۲۱۸	۰/۱۰۶	۰/۱۰۶	---	انرژی	اشتیاق شغلی
۰/۸۴۷	۰/۰۰۱	۱۶/۲۳۱	۰/۰۷۰	۱/۱۲۸	---	تعهد	اشتیاق شغلی
۰/۸۷۸	۰/۰۰۱	---	---	*S	---	جذب	اشتیاق شغلی
۰/۸۱۷	۰/۰۰۱	۱۸/۳۴۱	۰/۰۶۲	۱/۲۱۴	---	نوع دوستی	رفتار شهروند سازمانی
۰/۷۸۵	۰/۰۰۱	۱۴/۱۲۱	۰/۰۷۵	۱/۱۲۰	---	وجدان کاری	رفتار شهروند سازمانی
۰/۸۱۲	۰/۰۰۱	---	---	*S	---	جوانمردی	رفتار شهروند سازمانی
۰/۸۴۷	۰/۰۰۱	۱۲/۶۴۲	۰/۰۵۶	۰/۸۴۲	---	ادب و نزاکت	رفتار شهروند سازمانی
۰/۷۶۵	۰/۰۰۱	۱۴/۲۴۸	۰/۱۱۲	۰/۱۱۴	---	آداب اجتماعی	رفتار شهروند سازمانی
۰/۹۴۲	۰/۰۰۱	۲۲/۰۱۲	۰/۰۵۶	۱/۲۴۵	---	نقش حرفه ای	عملکرد آموزشی

= مقیاس است که در آن آزمون محاسبه نشده است؛ معمولاً در مدل‌یابی معادلات ساختاری یکی از شاخص‌ها S<sup>-</sup> به‌عنوان مقیاس انتخاب می‌شود.

۱۲ مدل‌یابی روابط ساختاری عملکرد آموزشی معلمان بر اساس رفتار شهروند سازمانی و میانجی‌گری اشتیاق شغلی

۰/۸۶۸	۰/۰۰۱	---	---	*S	ارتباطات	---<	عملکرد آموزشی
۰/۸۲۳	۰/۰۰۱	۱۵/۳۵۲	۰/۰۵۰	۰/۸۵۲	مدیریت ارائه درس	---<	عملکرد آموزشی
۰/۷۲۸	۰/۰۰۱	۱۵/۴۱۵	۰/۱۲۱	۰/۸۵۲	تدریس و هدایت	---<	عملکرد آموزشی
۰/۸۸۲	۰/۰۰۱	۱۶/۸۶۴	۰/۰۵۰	۰/۹۹۲	شایستگی فرهنگی	---<	عملکرد آموزشی
۰/۷۸۸	۰/۰۰۱	۱۴/۱۴۵	۰/۱۵۵	۰/۸۲۲	نظارت و تضمین کیفیت	---<	عملکرد آموزشی
۰/۸۱۲	۰/۰۰۱	۱۵/۱۲۸	۰/۰۳۰	۱/۲۵۰	کیفیت بازخورد	---<	عملکرد آموزشی
۰/۷۵۲	۰/۰۰۱	۱۴/۲۷۵	۰/۱۵۰	۰/۱۲۲	تکالیف	---<	عملکرد آموزشی
۰/۸۲۵	۰/۰۰۱	۱۵/۴۳۲	۰/۰۵۵	۱/۲۵۰	مدیریت کلاس	---<	عملکرد آموزشی

همه شاخص‌های برازش مدل مفهومی پژوهش در دامنه مطلوبی قرار دارند. به عبارت دیگر، نسبت مجذور کای اسکوتر بر درجه آزادی  $\chi^2/df=1/58$ ، مقدار کای اسکوتر  $151/67$  و درجه آزادی آن  $96$  است که سطح معناداری آن کمتر از  $0/05$  است. شاخص نیکویی برازش  $GFI=0/94$ ، این شاخص مقدار نسبی واریانس و کوواریانس را به گونه‌ای مشترک از طریق الگو ارزیابی می‌کند. برای  $GFI$  نقطه برش  $0/9$  توصیه می‌شود. هرچه مقدار آن به یک نزدیکتر باشد برازش بهتری نشان می‌دهد. شاخص تعدیل‌شده نیکویی برازش  $AGFI=0/92$ ، شاخص برازش نرم یافته  $NFI=0/90$  و ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب  $RMSEA=0/38$  برآورد شدند.  $RMSEA$  به عنوان یکی دیگر از شاخص برازش است. مقدار  $RMSEA$  کمتر از  $0/05$  نشان می‌دهد مدل از برازش عالی، مقدار بین  $0/05$  و  $0/08$  نشان می‌دهد برازش مدل مناسب است و بین مقادیر  $0/08$  و  $0/1$  برازش مدل متوسط، و مقادیر بالاتر غیرقابل قبول است. مقدار مدل کای اسکوتر  $491/61$  و درجه آزادی آن  $14$  است که سطح معناداری آن کمتر از  $0/05$  است. این نتایج حاکی از آن است که داده‌های آزمایشی، مدل مفهومی پژوهش حاضر را تأیید

1 : Goodness of Fit Index

2 : Adjusted Goodness of Fit Index

3 : Normed fit index

4 : Root Mean Square Error of Approximation

می‌کنند. با توجه به داده‌های جدول شماره ۵، رفتار شهروند سازمانی اثر غیرمستقیم (از طریق اشتیاق شغلی) بر عملکرد آموزشی معلمان دارد.

جدول ۵: روش بوت استرپینگ برای بررسی تاثیر غیر مستقیم متغیرهای پژوهش

مسیرها	میانگین اصلی (O)	میانگین نمونه (M)	انحراف استاندارد	سطح معنی‌داری
اشتیاق -> عملکرد آموزشی	۰/۰۰۵	۰/۰۰۷	۰/۰۶۹	۰/۰۰۱
رفتار شهروند سازمانی -> اشتیاق شغلی	۰/۱۷۵	۰/۱۷۴	۰/۰۴۷	۰/۰۰۱
رفتار شهروند سازمانی -> عملکرد آموزشی	۰/۱۵۴	۰/۱۵۳	۰/۰۵۴	۰/۰۰۱

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف مدل‌یابی عملکرد آموزشی بر اساس رفتار شهروند سازمانی و نقش میانجی اشتیاق شغلی معلمان انجام شد. در پژوهش حاضر، مدل روابط مستقیم و غیرمستقیم متغیرها آزمون شد و همان‌گونه که در نتایج یافته‌ها مشاهده شد، الگوی پیشنهادی برازش خوبی بر داده‌ها نشان داد. نتایج نشان می‌دهد که تمامی بارهای عاملی نشانگرها بر متغیرهای مکنون مربوط به خودشان معنادار هستند. هم‌چنین، این نتایج نشان می‌دهد که ضریب مسیر مستقیم مدل، در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار است. این مدل توانسته است تغییرات رفتار شهروند سازمانی و اشتیاق شغلی، تغییرات عملکرد آموزشی معلمان را تبیین کند.

نتیجه به دست آمده (برازش مناسب داده‌های با الگوی پیشنهادی) حاکی از این است که عملکرد آموزشی در بین معلمان را می‌توان بر مبنای مجموعه‌ای از متغیرها رفتارهای شهروند سازمانی و میانجی‌گری متغیر اشتیاق شغلی توصیف کرد. نتایج نشان داد که ابعاد رفتارهای شهروند سازمانی بر عملکرد آموزشی تأثیر مستقیم دارد. یافته‌های پژوهش حاضر، با نتایج مطالعات (Norman et al (2010) و Zabardast et al (2019) و Ahmadnejad et al (2016) و Vipraprastha et al (2018) و Abbasian et al (2017) هماهنگ و همسو است. به این معنا، ضریب مسیر رفتار شهروند سازمانی بر عملکرد آموزشی معنادار است، به طوری که اگر افراد

درک درستی از رفتارهای خود داشته باشند، از نقش‌های حرفه‌ای، مدیریت ارابه درسی، شایستگی و کفایت‌های فرهنگی، کیفیت بازخورد و مدیریت مناسب کلاس‌داری بیشتری استفاده می‌کنند و ارتباطات آموزشی بهتری خواهند داشت در پی آن منجر به عملکرد آموزشی بهتر معلمان می‌شود. به تعبیری دیگر رفتارهای شهروند سازمانی معلمان به طور مستقیم کارکرد و عملکرد حرفه‌ای آنان تحت تاثیر قرار می‌دهد و زمینه ساز عملکرد مثبت آنها می‌شود. رفتار شهروند سازمانی یکی از توانمندی‌های مهم و شایسته هر فردی است که می‌تواند تاثیرات قابل ملاحظه‌ای در توسعه و پیشرفت و ارتقای اثربخشی و کارایی کارکنان سازمان می‌شود. یافته‌های (Tran (2018 و Tufail et al (2017 نشان می‌دهد رفتار شهروند سازمانی گویای این واقعیت است که وجود این نوع رفتارها در سازمان باعث روابط مثبت کاری، بهبود بهداشت روانی کارکنان، تحمل‌پذیری، مشارکت مدنی در سازمان خواهد شد.

همچنین، نتایج این پژوهش حاکی از آن است که اشتیاق شغلی بر عملکرد آموزشی اثر مستقیم دارد و از نظر آماری دارای قدرت تأثیر بسیار بالایی است. نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های (Tran (2018 و (Schaufeli (2006 و (Mirheidari et al (2005 و (Salanova et al (2005 و (Hamzeian et al (2019 و (al (2012) هم‌هنگ و هم‌سو است. با توجه به جدید بودن مقوله اشتیاق شغلی، تحقیقات داخلی در این زمینه محدود است، تعداد معدودی از تحقیقات خارج از کشور درباره تأثیر اشتیاق شغلی بر عملکرد آموزشی انجام شده که نتایج آنها با نتایج به‌دست آمده در این پژوهش هم‌هنگ است. به‌طور کلی، با توجه به این که اشتیاق شغلی، توجه به ویژگی‌های انگیزشی افراد دارد و معمولاً جنبه مثبت این سازه را دارد و با تمرکز داشتن به این ویژگی، می‌توان عملکرد حرفه‌ای معلمان را افزایش داد. اشتیاق باعث می‌شود معلم نه تنها با سختی کار سازگار شود، بلکه فرآیندی است برای اینکه چگونه افراد به بهترین نحو عملکرد خود را انجام دهند. پیامدهای اشتیاق شغلی دو جانبه است. زمانی که کارفرمایان برای کارکنان ارزش قائل شوند، کارکنان احساس ارزشمندی می‌کنند و میل بیشتری به ماندن در سازمان خواهند داشت و برای موفقیت آن تلاش می‌کنند (Tran, 2018). اشتیاق شغلی یک حالت مثبت و رضایت‌بخش ذهنی در ارتباط با شغل است که به میزان انرژی و دلبستگی به آن و اثربخشی حرفه‌ای اشاره دارد که بر سه بعد جذب، نیرومندی و وقف خود استوار است (Seif Obeid et al

(2018) و یافته‌های (Mirheidari et al, 2012) نشان داد با ایجاد اشتیاق شغلی در بین کارکنان می‌توان انسجام و وحدت سازمانی را پدید آورد که به معنای رسیابی به اهداف مطلوب سازمانی است. از یافته‌های دیگر این مطالعه، نقش معنادار واسطه‌ای اشتیاق شغلی در روابط بین رفتارهای شهروند سازمانی با عملکرد آموزشی معلمان است. اشتیاق شغلی به‌عنوان میانجی‌گر توانسته است این رابطه را متأثر کند. پژوهش‌های نشان داده‌اند که اگر افراد با اشتیاق درگیر جذب و تعهد در فعالیت‌های حرفه‌ایشان باشند و انرژی مطلوب صرف فعالیت‌های خود نمایند و رفتارهای مناسب و مسؤولانه و نوع دوستانه داشته باشند، معمولاً نقش حرفه‌ای مطلوب‌تری خواهند داشت (Carmeli et al, 2002, Schaufeli et al, 2006, Mirheidari et al. 2012). از این رو، کار اصلی نظام تربیتی این است که معلمان را وادار سازد تا بر منابع درونی خود، مانند انرژی، تعهد سرمایه‌گذاری کنند، بدین طریق، انگیزه و اشتیاق درونی برای انجام فعالیت‌های تخصصی به وجود می‌آید لذا، برای این‌که معلم درگیری و اشتیاق شغلی بیشتری نسبت به نقش‌های خود داشته باشد و به تبع آن عملکرد آموزشی مطلوب‌تری داشته باشد، شایسته است به پرورش اشتیاق، تعهد و انگیزه درونی آنان بیشتر توجه شود.

بنابراین، براساس یافته‌های پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود با توجه به نقش اشتیاق شغلی در عملکرد آموزشی، لازم است مسؤولان آموزشی و افراد ذی‌ربط تدابیری برای برگزاری و آموزش دوره‌های اشتیاق‌آفرینی معلمان اتخاذ نمایند. همچنین، با توجه به نقش رفتارهای شهروند سازمانی در عملکرد آموزشی، مطلوب است کارگاه‌های آموزشی مفید و مؤثری درباره شناخت ماهیت آنها برگزار شود. پژوهش حاضر نیز به مانند سایر پژوهش‌ها با محدودیت‌هایی روبرو است که تعمیم یافته‌ها و کاربری آن را با رعایت احتیاط همراه می‌کند.

- Abbasian, H., & Rajabi Firozabadi, A. (2017). The study of role of Teacher group organizational citizenship behavior on primary school effectiveness. *Jsa*. 4(2): 109-121. [in Persian].
- Ahmadinejad, H., & Kord, B. (2016). Organizational Citizenship Behavior and its Relationship with Personnel Organizational Performance of Customs in the West Azerbaijan Province. *IJHCS*. 3(1): 135- 142.
- Bienstock, C., Demoranville, W., & Smith, K. (2003). Organizational Citizenship behavior and service quality. *Journal of services marketing*. 17(4): 357-378.
- Carmeli, A., & Freund, A. (2002). The relationship between work and workplace attitude and perceived external prestige. *Corporate reputation review*. 5(1): 51-68.
- Castro, A., & Ruiz, B. (2004). The influence of employee organizational citizenship Behavior Customer Loyalty. *International Journal of Service Industry Management*. 15(1): 56-72.
- Chien, M.H. (2000). A Study to Improve Organizational Citizenship Behaviors. *Academy of Management Journal*. 39-47.
- Cohen, A., & vigoda, E. (2004). A study examined the relationship between organizational citizenship behavior and general citizenship behavior in the wider society, *administration & society Beverly Hill.*, 32(3): 596-624.
- Jaafari, S., Damghanian, H., & Abdsharifi, F. (2018). The Structural Relationship between the Role of Instructional Group and Teacher's Quality of Performance. *Journal of School Management*. 9(2): 37-58. [in Persian].
- Hamzeian, A., heidari, H., bagheri garbollah, H., & fahimrad, R. (2019). An Investigation of the Role of Islamic Work Ethics on Organizational Citizenship Behavior of Traffic Police Personnel with Emphasis on the Mediating Role of Work Passion. *Police Management Studies Quarterly*. 14(3): 569-590. [in Persian].
- Hannam, R., & Jimmieson, N. (2010). the relationship behavior extra role behavior and job burnout for primary school teacher: a preliminary model and development of an organizational citizenship behavior scale. *School of psychology*, university of queensland.
- Hasnain, N., Hasan, Z., & Chorath, S. (2017). Organizational Citizenship Behavior and Work Motivation as Correlates of Psychological Capital among Public and Private School Teachers. *International Journal of Social Sciences and Educational Studies*. 3: 133-148.
- Hooman, H. A. (2014). Modeling structural equations using LISREL software (with modifications). Tehran: SAMT. [in Persian].



- Kumar, MM., & Shah, SA. (2015). Psychometric Properties of Podsakoff's Organizational Citizenship Behaviour Scale in the Asian Context. *The International Journal of Indian Psychology (IJIP)*. 3(1): 51-60.
- Makvandi, A., Naderi, F., Makvandi, B., Pasha, R., & Ehteshamzadeh, P. (2018). Causal Model of Job Motivation with Organizational-Citizenship Behavior (OCB) and the Mediating Role of Organizational Commitment in Teachers. *New Approach in Educational Management*. 1(2): 99-112. [in Persian].
- Matthew, Bowler, WM., & Brass, D. (2006). Relational correlates of interpersonal citizenship behavior; a social network perspective. *Journal of applied psychology*. 91(1): 70-82.
- Mirheidari, A., Siyadat, S.A., Hovida, R., & Abedi, M.R. (2012). The Relationship of Organizational Learning and Self – Efficacy to Work Engagement. *Journal management system*. 3(10): 139-154. [in Persian].
- Norman, Steven, M., Avey, James, B., Nimnicht, James L., & Pigeon, Nancy G. (2010). The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship and Deviance Behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*. 17(4): 380–391.
- Organ, D.W. (1988). organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome, Lexington books, Lexington, MA. Robbins. Organizational behavior Prentice Hall, upper saddle river, NJ.
- Podsakoff, Ph., & Mackenzie, S. (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: a review and suggestion for future research. *Lawrence Erlbaum associate*, 10(2): 133-153.
- Salanova, M., Agut, D., & Peiro, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. *Journal of applied psychology*, 90: 1217-1227.
- Salehi, K., Bazargan, A., Sadegy, N., & Shkohei, M. (2016). Phenomenological analysis of the perception and experience of elementary school teachers' lives of the weaknesses and strengths of the appraisal-descriptive program *Journal of School Management*. 9(31): 19-68. [in Persian].
- Schaufeli, W. B., Bakker, A., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*. 66(4): 701-716.
- Seif Obeid A., Muhannad Akram, A., Awn Metlib, A., Hamzah, A., & Obeid, A. (2018). The mediating role of work engagement in the relationship between organizational justice and junior accountant's turnover *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*. 22(1): 1-23.
- Stephen B. S., & Michael A. Z. (2008). The Relationship between Burnout, Negative Affectivity and Organizational Citizenship Behavior for Human Service Employees. *International Journal of Humanities and Social Sciences*. 40(4): 437-442.

- Tabachnik, D., & Fidell, J. (2012). Structural equation modeling: Guidelines for determining model fit. *The Electronic Journal of Business Research Methods: A Multidisciplinary Journal*, 6(1): 1- 55.
- Tran, Q. (2018). Employee Engagement: How does the organization increase engagement? From the viewpoint of HR representatives in Finland.
- Tufail, U., Ahmad, M. S., Ramayah, T., Jan, F. A., & Shah, I. A. (2017). Impact of Islamic Work Ethics on Organisational Citizenship Behaviours among Female Academic Staff: The Mediating Role of Employee Engagement. *Applied Research in Quality of Life*, 12(3): 693-717.
- Vipraprastha, T., Sudja, I. N., & Yuesti, A. (2018). The Effect of Transformational Leadership and Organizational Commitment to Employee Performance with Citizenship Organization (OCB) Behavior as Intervening Variables (At PT Sarana Arga Gemeh Amerta in Denpasar City). *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(02): 20503-20518.
- Zabardast, M., Azizi, S., & Sharaetee, O. (2019). The Organizational Climate as a Mediator between Servant Leadership and Organizational Citizenship Behavior. *Jsa*, 7(1): 40-63. [in Persian].

