

بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی معلمان

۱۰ | صفحه

مریم نیازی دمیچی^۱، سمیه نوبهار حسین حاجلو^۲، علی شیردل مستعلی بیگلر^۳

تاریخ دریافت: ۱۵ آبان ۱۴۰۲

تاریخ پذیرش: ۳۰ بهمن ۱۴۰۲

چکیده:

هدف افراد حرفه‌ای و کارمندان برای انجام طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های فرا نقشی (که رفتارهای شهروندی سازمانی نامیده می‌شود) مستند شده‌اند که برای آن‌ها نه دستمزد دریافت می‌کنند و نه موظف به انجام آن‌ها توسط مافوق هستند. هدف این پژوهش بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد معلمان می باشد. جامعه آماری تحقیق را کلیه معلمان مقطع ابتدایی شهر پارس آباد که ۲۱۰ نفر می باشد تشکیل می‌دهند. روش نمونه گیری در این تحقیق بصورت تصادفی بوده و حجم نمونه با استفاده از جدول استاندارد مورگان ۱۳۶ نفر بدست می آید. ابزار اندازه گیری در این پژوهش پرسشنامه می باشد. جهت سنجش پایایی و اعتبار ابزار اندازه گیری از آلفای کرونباخ استفاده شده است. برای آزمون فرضیه ها، در این تحقیق از آزمون های روش همبستگی پیرسون در جهت تعیین تایید یا عدم تایید فرضیه های آزمون استفاده شده است. بین رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد در معلمان رابطه معناداری وجود دارد و همچنین ابعاد نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی، ادب و ملاحظه با عملکرد معلمان رابطه معناداری وجود دارند.

واژگان کلیدی: عملکرد، شهروندی سازمانی، عملکرد معلمان

^۱ گروه آموزش ابتدایی، آموزش و پرورش، استان اردبیل، پارس آباد mnyz.1998@gmail.com

^۲ گروه آموزش ابتدایی، آموزش و پرورش، استان اردبیل، پارس آباد

^۳ گروه آموزش ابتدایی، آموزش و پرورش، استان اردبیل، پارس آباد

مقدمه

رفتار کارکنان در محیط کاری، توجه بسیاری از محققان را در دهه های گذشته به خود جلب کرده بود. انواع گوناگونی از رفتارها، هنگام تحلیل مفهوم آنها مورد تحقیق قرار گرفته است. این رفتارها شامل رفتارهای فرا اجتماعی، رفتارهای فرانقشی، ابتکار عمل فردی و رفتارهای شهروندی سازمانی است. منظور از این تحقیقات، تعریف آن نوع از رفتارهای فردی است که جزو، الزامات رسمی سازمان نیستند اما موجب ارتقای اهداف سازمان و اثربخشی آن می شوند.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند ولی اغلب نادیده گرفته می شدند. با وجود آن که این رفتارها در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (سید جوادین و همکاران، ۱۴۰۰: ۴۹). مفاهیم مهم در شهروند مداری سازمانی از: تقابل، اعتماد، مشروعیت و عدالت سازمانی. هر کدام از این مفاهیم بر رفتارهای مدیریتی خاص دلالت دارند. توجه به این مفاهیم نقطه شروع بسیار مفیدی برای مفهوم سازی رفتار شهروندمداری سازمانی است (ستایشگر و قدسی، ۱۳۸۷: ۷).

یکی از محققان معتقد است رفتار شهروندی به سه نوع مختلف خود را نشان می دهند که شامل اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی می شود که به اختصار توضیح داده می شود.

اطاعت سازمانی: این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیتشان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده اند.

شاخص های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیت ها با توجه به منابع سازمانی است. (نباتچی^۴، ۲۰۰۷)

وفاداری سازمانی: این وفاداری به سازمان، از وفاداری به خود سایر افراد و بخش های سازمانی متفاوت است؛ و بیان کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.

مشارکت سازمانی: مشارکت فعالانه و دلسوزانه در اداره امور سازمان و پذیرفتن دیدگاههای مخالف. این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می یابد. (بینستوک^۵، ۲۰۰۳: ۳۶۱) این واژه با مشارکت فعال

⁴ Nabatchi.Bingham,David

⁵ Bienstock

کارکنان در اداره امور سازمان معنی پیدا می کند به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان (آدامس^۶، ۱۹۶۳: ۱۶۸)

دیدگاه سنتی، عملکرد شغلی را به چیزی که بورمن و موتویدلو^۷، عملکرد تکلیفی^۸ می نامند، محدود میساخت. دیدگاهی جدیدتر در پیشینه پژوهشی عملکرد شغلی بیان میدارد که عملکرد شغلی علاوه بر عملکرد تکلیفی مؤلفه دیگری را نیز با عنوان رفتار مدنی سازمانی دربرمی گیرد. عملکرد تکلیفی شامل وظایفی است که در شرح شغل کارکنان وجود دارند، در حالی که رفتارهای مدنی سازمانی، رفتارهای اختیاری را شامل میشوند. رفتارهای مدنی سازمانی به رفتارهایی اختیاری اشاره دارند که به وضوح توسط سیستم پاداشی رسمی سازمان مشخص نشده اند و در مجموع به ارتقای عملکرد سازمان منجر می شوند (بولینو و همکاران^۸، ۲۰۱۳).

پارکر^۹ (۲۰۰۸) بیان نموده که عملکرد عبارت است از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است. عملکرد همواره در نظریه های مدیریت به عنوان یکی از مفاهیم پرچالش و استعاره گونه مطرح شده است (اصغری زاده و ملایی، ۱۳۸۴).

عوامل موثر در تعیین نوع ارزیابی عملکرد شغلی به سه دسته تقسیم می شوند:

اندازه سازمان: تحقیق نشان داده است که سازمان های بزرگ که منابع و امکانات کافی در اختیار دارند، بیشتر از سازمان های کوچک از سیستم های پیشرفته و پیچیده ارزیابی عملکرد شغلی استفاده می کنند (سعادت، ۱۳۹۰).

پویایی سازمان: اگر سازمان دائم در حال تغییر و تحول باشد، بهتر است از سیستمهای ارزیابی ساده بخاطر انعطاف پذیریشان که می توان آنها را متناسب با شرایط تغییر داد استفاده کرد. اگر سازمان از ثبات نسبی و منابع و امکانات برخوردار است، می توان از سیستمهای پیچیده استفاده کرد (سعادت، ۱۳۹۰).

سطوح مختلف در سلسله مراتب: در بسیاری از مشاغل مدیریتی، عوامل و متغیرهای متعددی عملکرد مدیر را تحت تاثیر قرار می دهند که او هیچگونه کنترلی بر آنها ندارد (سعادت، ۱۳۹۰).

⁶ Adams JS

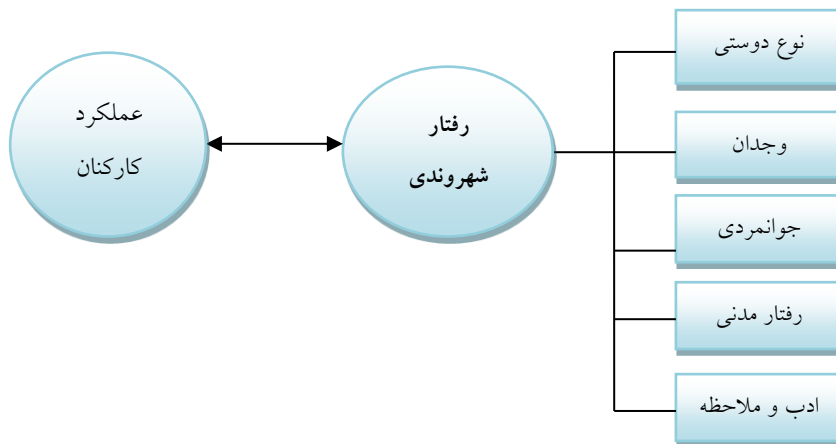
⁷ TaskPerformance

⁸ Bolino et al

⁹ Parker

مدل مفهومی تحقیق

رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود. (قلی پور و ملایی، ۱۳۸۴). حاصل یا نتیجه ی فرآیند و تحقق اهداف می باشد فرآیند بدین معنی است که انجام هر کاری در مراحل باید انجام گیرد تا آن کار انجام پذیرد و تحقق اهداف بدین معنی است که با رعایت مراحل کاری آن هدف تحقق پیدا کند. ملاک نمره ای است که فرد از پاسخگویی به پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی که دارای ۱۵ گویه است برای هر فرد به دست می آید. عملکرد عبارت است از معیار پیش بینی شده یا معیار وابسته کلیدی در چهارچوبی که ارائه می شود. این چهارچوب به عنوان وسیله ای برای قضاوت در مورد افراد، گروهها و سازمانها عمل می کند. ملاک نمره ای است که فرد از پاسخگویی به پرسشنامه عملکرد شغلی کارکنان هرسی و گلداسمیت که دارای ۱۷ گویه است برای هر فرد به دست می آید.



شکل شماره ۱- مدل مفهومی تحقیق

فرضیه های تحقیق

۱. بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد در معلمان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه های فرعی :

۱. بین نوع دوستی و عملکرد معلمان رابطه معناداری وجود دارد.

۲. بین وجدان و عملکرد معلمان رابطه معناداری وجود دارد.
۳. بین جوانمردی و عملکرد معلمان رابطه معناداری وجود دارد.
۴. بین رفتار مدنی و عملکرد معلمان رابطه معناداری وجود دارد.
۵. بین ادب و ملاحظه و عملکرد معلمان رابطه معناداری وجود دارد.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی می باشد، جامعه آماری تحقیق را کلیه معلمان مقطع ابتدایی که ۲۱۰ نفر می باشد تشکیل می دهند . روش نمونه گیری در این تحقیق بصورت تصادفی بوده و حجم نمونه با استفاده از جدول استاندارد مورگان ۱۳۶ نفر بدست می آید.

در این پژوهش از دو پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان و با ۱۵ گویه است و پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی کارکنان هرسی و گلداسمیت با ۱۷ سوال می باشد. روایی پرسشنامه در این تحقیق، براساس روایی محتوایی می باشد و برای تعیین پایایی پرسشنامه های تحقیق حاضر از روش «آلفای کرونباخ» استفاده گردیده است. که با توجه به اطلاعات بدست آمده از مطالعه مقدماتی بر روی جامعه آماری تحقیق، ضریب پایایی بدست آمده از طریق روش فوق و به وسیله نرم افزار آماری (SPSS) در مورد پرسشنامه پرسشنامه رفتار شهروندی ۰/۸۴۵ و پرسشنامه عملکرد کارکنان ۰/۷۸۳ می باشد و چون این مقدار از ۰/۷ بزرگتر می باشد حاکی از پایایی بالای پرسشنامه ها بکار گرفته شده می باشد و قابلیت اعتبار پرسشنامه ها به تایید رسیده است.

برای تجزیه و تحلیل از آمار استنباطی استفاده شده است که آزمون فرضیات تحقیق از آزمونهای کلموگروف اسمیرنوف و آزمون همبستگی پیرسون در نرم افزار SPSS استفاده گردید.

یافته های تحقیق

با توجه به اینکه مقدار ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان در بین معلمان، ۰/۶۱۸ می باشد و همچنین مقدار احتمال معنی داری آن برابر با ۰/۰۰۰ است با اطمینان ۰/۹۵ می توان گفت که رابطه معنی داری بین این دو متغیر وجود دارد. بنابراین فرضیه اصلی مورد تایید قرار می گیرد. (جدول ۱)

با توجه به اینکه مقدار ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر نوع دوستی و عملکرد معلمان ، $0/590$ می باشد و همچنین مقدار احتمال معنی داری آن برابر با $0/000$ است با اطمینان $0/95$ می توان گفت که رابطه معنی داری بین این دو متغیر وجود دارد. بنابراین فرضیه فرعی اول نیز مورد تایید قرار می گیرد. (جدول ۱)

ضریب همبستگی بین دو متغیر وجدان و عملکرد معلمان برابر با $0/486$ می باشد با توجه به اینکه سطح احتمال معنی داری آن $0/000$ از $0/05$ کوچکتر می باشد با اطمینان $0/95$ می توان گفت رابطه معنی داری بین این دو متغیر وجود دارد. به عبارت دیگر فرضیه فرعی دوم مورد تایید قرار می گیرد. (جدول ۱)

مقدار ضریب همبستگی بین دو متغیر جوانمردی و عملکرد معلمان برابر با $0/35$ می باشد. با توجه به اینکه مقدار احتمال معنی داری آن برابر با $0/003$ می باشد و چون این مقدار از $0/05$ کوچکتر است نتیجه می گیریم که رابطه معنی داری بین این دو متغیر وجود دارد از این رو فرضیه فرعی سوم پژوهشی مورد تایید قرار می گیرد. (جدول ۱)

ضریب همبستگی بین دو متغیر عملکرد معلمان و رفتار مدنی برابر با $0/060$ می باشد با توجه به اینکه سطح احتمال معنی داری آن $0/524$ از $0/05$ بزرگتر می باشد نمی توانیم ادعا کنیم که رابطه معنی داری بین این دو متغیر وجود دارد. به عبارت دیگر فرضیه فرعی چهارم پژوهشی مورد تایید قرار نمی گیرد. (جدول ۱)

ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای عملکرد معلمان و ادب و ملاحظه برابر $0/344$ با مقدار احتمال معنی داری $0/000$ می باشد. با توجه به اینکه مقدار احتمال معنی داری از $0/05$ کوچکتر می باشد می توان نتیجه گرفت که رابطه معنی داری بین این دو متغیر با سطح اطمینان $0/95$ وجود دارد. بنابراین فرضیه فرعی پنجم تایید می شود. (جدول ۱)

جدول ۱ : ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر عملکرد کارکنان و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

متغیر	مقدار ضریب	حجم نمونه	سطح معنی داری
رفتار شهروندی سازمانی	$0/618$	۱۳۶	$0/000$
نوع دوستی	$0/590$	۱۳۶	$0/000$
وجدان	$0/486$	۱۳۶	$0/000$

جوانمردی	۰/۰۳۵	۱۳۶	۰/۰۰۳
رفتار مدنی	۰/۰۶۰	۱۳۶	۰/۵۲۴
ادب و ملاحظه	۰/۳۴۴	۱۳۶	۰/۰۰۰

نتیجه گیری و پیشنهادات

فرضیه ۱: بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد معلمان رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه مقدار ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد معلمان ، ۰/۶۱۸ می باشد و همچنین مقدار احتمال معنی داری آن برابر با ۰/۰۰۰ است با اطمینان ۰/۹۵ می توان گفت که رابطه معنی داری بین این دو متغیر وجود دارد. بنابراین فرضیه اول مورد تایید قرار می گیرد. و این نتیجه با نتایج تحقیق قلی زاده و همکاران (۱۳۸۸)، رمضانخانی و همیتان (۱۳۹۰)، بالادهی و بابائی کچی (۱۳۹۵)، چیانگ و تسانگ (۲۰۱۲) همسو می باشد.

فرضیه ۲: بین عملکرد معلمان با نوع دوستی رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به اینکه مقدار ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر نوع دوستی و عملکرد معلمان ، ۰/۵۹۰ می باشد و همچنین مقدار احتمال معنی داری آن برابر با ۰/۰۰۰ است با اطمینان ۰/۹۵ می توان گفت که رابطه معنی داری بین این دو متغیر وجود دارد. بنابراین فرضیه دوم نیز مورد تایید قرار می گیرد. و این نتیجه با نتایج تحقیق بابائی کچی (۱۳۹۵)، چیانگ و تسانگ (۲۰۱۲) همسو می باشد.

فرضیه ۳: بین عملکرد معلمان و وجدان رابطه معناداری وجود دارد.

ضریب همبستگی بین دو متغیر وجدان و عملکرد معلمان برابر با ۰/۴۸۶ می باشد با توجه به اینکه سطح احتمال معنی داری آن ۰/۰۰۰ از ۰/۰۵ کوچکتر می باشد با اطمینان ۰/۹۵ می توان گفت رابطه معنی داری بین این دو متغیر وجود دارد. به عبارت دیگر فرضیه سوم پژوهشی مورد تایید قرار می گیرد.

فرضیه ۴: بین عملکرد معلمان و جوانمردی رابطه معناداری وجود دارد.

مقدار ضریب همبستگی بین دو متغیر جوانمردی و عملکرد معلمان برابر با ۰/۰۳۵ می باشد. با توجه به اینکه مقدار احتمال معنی داری آن برابر با ۰/۰۰۳ می باشد و چون این مقدار از ۰/۰۵ کوچکتر است نتیجه می گیرم که رابطه معنی داری بین این دو متغیر وجود دارد از این رو فرضیه چهارم پژوهشی یعنی « بین عملکرد معلمان با جوانمردی رابطه معناداری وجود دارد». مورد تایید قرار می گیرد. (جدول ۴-۶)

فرضیه ۵: بین عملکرد معلمان با رفتار مدنی رابطه معناداری وجود دارد.

ضریب همبستگی بین دو متغیر عملکرد کارکنان و رفتار مدنی برابر با $0/060$ می باشد با توجه به اینکه سطح احتمال معنی داری آن $0/524$ از $0/05$ بزرگتر می باشد نمی توانیم ادعا کنیم که رابطه معنی داری بین این دو متغیر وجود دارد. به عبارت دیگر فرضیه پنجم پژوهشی مورد تایید قرار نمی گیرد .

فرضیه ۶: بین عملکرد کارکنان با ادب و ملاحظه رابطه معناداری وجود دارد.

ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر های عملکرد معلمان و ادب و ملاحظه برابر $0/344$ با مقدار احتمال معنی داری $0/000$ می باشد. با توجه به اینکه مقدار احتمال معنی داری از $0/05$ کوچکتر می باشد می توان نتیجه گرفت که رابطه معنی داری بین این دو متغیر با سطح اطمینان $0/95$ وجود دارد. بنابراین فرضیه پژوهشی ششم تایید می شود.

با توجه به نتایج فوق پیشنهاد می گردد:

- آموزش و پرورش برنامه های خود را باید به گونه ای ترتیب دهد که با هر موفقیت چشمگیر، کارکنان خود را نیز در شیرینی آن سهیم کند، معلمان با وجدان کاری بیشتری به کار بپردازند، چرا که می دانند هر موفقیت سازمان به منزله موفقیت تک تک معلمان است.
- تعیین شرح وظایف هر شغل و نیز تعیین اهداف فردی برای هر شغل با توجه به شرح وظیفه آن تا در صورت دستیابی به آنها شخص افزون بر احساس رضایت، با سایر همکاران دست به رقابت بزند . شیوه دستیابی به اهداف در چارچوب قوانین سازمانی میتواند خلاقانه و منحصر به فرد باشد تا افزون بر اینکه حس استقلال را در پی داشته باشد، موجب ایجاد خلاقیت و نوآوری در معلمان شود، زیرا افراد نسبت به کاری که انجام می دهند، احساس تعلق دارند و به تبع، وجدان کاری هم در آنان بیشتر نمود می یابد.
- معلمانی که دارای روحیه جوانمردی هستند از طریق یادگیری مهارت های جدید به رشد و تغییرات سازمانی به همکاران شان کمک کنند.
- پیشنهاد می شود با بروز رفتارهای جوانمردانه و عدم اعتراض به مسائل جزئی باعث حس وفاداری و تعهد سازمانی و بقاء معلمان شوند.
- پیشنهاد می شود با برگزاری کلاسها و کارگاههای آموزشی کافی و مناسب در زمینه تقویت شاخص های رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن، مشخص کردن محدوده رفتارهای درون نقش و رفتارهای فرانش (رفتارهای شهروندی سازمانی) و ایجاد انگیزه در معلمان برای پرداختن

- به رفتارهای فرا نقش و استفاده از مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی در ارزیابی عملکرد معلمان ، زمینه ارتقای شهروندی سازمانی را در میان معلمان فراهم آورند.
- برگزاری دوره های آموزشی به منظور تغییر و پرورش باورها و الگوهای رفتاری کارکنان. این دوره های آموزشی علاوه بر کارکنان، برای آموزش مدیران نیز باید مورد توجه قرار گیرد
 - پیشنهاد می شود با حفظ ادب و احترام معلمان ، آنها را بیشتر به انجام وظایفشان تشویق کنند.

منابع

۱. ستایشگر، داریوش و قدسی، غلامعباس (۱۳۸۷)، "ترویج رفتار شهروندی سازمانی راهکاری جهت جلوگیری از فرسودگی شغلی در سازمان"، ص ۷.
۲. سید جوادین، سید رضا، رایج، حمزه، آقامیری، سید علی، یزدانی، حمیدرضا. (۱۴۰۰). بازاریابی درونی، گامی در جهت بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات: تحقیقی پیرامون شرکت گاز تهران بزرگ. پژوهش های مدیریت در ایران، ۱۴(۲)، ۹۸-۶۷.
۳. اصغری زاده عزت اله ، ملائی حمیدرضا (۱۳۸۴) ارزیابی عملکرد و درجه بندی شعب بانک؛ مطالعه موردی بانک رفاه ارائه شده در دومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد
۴. سعادت، اسفندیار (۱۳۹۰) مدیریت منابع انسانی، ناشر: سازمان سمت
5. Adams JS (1963). Toward an understanding of inequity. Journal of Abnormal and Social Psychology sixfactor model. international journal of conflict management 18:148-174.
6. Bienstock, C. C., De Moranville, C.W., and Smith, R.K. (2003), "OrganizationalCitizenship Behavior and Service Quality", Journal Of Services Marketing, 17,(4/5), 357-378.