



## Quality Management with Job Supervision of Primary School Teachers in Maragheh City

Elnaz Mardazad Behi <sup>1\*</sup>, Miad Nabaei <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Master of Educational Research, Shahid Madani University of Azerbaijan

<sup>2</sup> Physics Education, Allameh Amini Farhangian University of Tabriz, Faculty of Physics Education

\* **Corresponding author:** Master of Educational Research, Shahid Madani University of Azerbaijan

**Received:** 2020-08-09

**Accepted:** 2020-08-15

### Abstract

Management and leadership in all social fields is essential and vital and this is more noticeable in educational organizations. The purpose of this study is to investigate the relationship between management quality and teachers' job performance. The statistical population of this study includes all male and female primary school teachers in Maragheh city in the academic year of 1998-99, which includes 500 people. The statistical sample was 217 people based on Morgan table, selected by stratified random sampling method. The data collection tool in this study is a questionnaire in the framework of the field method, which in order to collect information from the 40-item service quality questionnaire of research managers in three dimensions (organizational quality, interactive quality, physical quality) and 33-item job performance questionnaire. Patterson teachers were used in two dimensions (behavioral performance, process performance). The results showed that in the descriptive part, the correlation coefficient between the research variables between the components was obtained at a significant level. This means that the higher the quality of service for principals in the school, the better the job performance of teachers. To predict the job performance of teachers based on different dimensions of management quality, multiple regression test showed that the components of interactive quality, organizational quality and physical quality can predict the job performance of primary school teachers in Maragheh.

**Keywords:** Management quality, Job performance, Quality components



## بررسی کیفیت مدیریت با عملکرد شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مراغه

الناز مردآزاد بهی<sup>۱\*</sup>، مبعاد نبئی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> علوم تربیتی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی

<sup>۲</sup> فیزیک مولکولی - اتمی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، دانشکده علوم پایه

\* نویسنده مسئول: علوم تربیتی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۹/۰۵/۲۵

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۰۵/۱۹

### چکیده

مدیریت و رهبری در همه زمینه های اجتماعی امری ضروری و حیاتی است و این در سازمان های آموزشی بیشتر محسوس است. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه کیفیت مدیریت با عملکرد شغلی معلمان می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه معلمان مرد و زن مدارس ابتدایی شهرستان مراغه در سال تحصیلی ۹۸-۹۹ که شامل ۵۰۰ نفر که نمونه آماری براساس جدول مورگان، ۲۱۷ نفر، با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای نسبتی انتخاب شدند. ابزار جمع آوری اطلاعات در این پژوهش، در چهارچوب روش میدانی پرسش نامه است که به منظور گردآوری اطلاعات از پرسش نامه ۴۰ سؤالی کیفیت خدمت مدیران محقق ساخته که در سه بعد (کیفیت سازمانی، کیفیت تعاملی، کیفیت فیزیکی) و پرسش نامه ۳۳ سؤالی عملکرد شغلی معلمان پاترسون که در دو بعد (عملکرد رفتاری، عملکرد فرآیندی) استفاده شد. نتایج نشان داد که در بخش توصیفی، ضریب همبستگی بین متغیر های پژوهش در بین مؤلفه ها در سطح معناداری به دست آمدند. این امر بدان معناست که هر چه کیفیت خدمت مدیران در مدرسه بالاتر باشد، عملکرد شغلی معلمان بهتر خواهد بود. برای پیش بینی عملکرد شغلی معلمان براساس ابعاد مختلف کیفیت مدیریت، آزمون رگرسیون چندگانه نشان داد که مؤلفه های کیفیت تعاملی، کیفیت سازمانی و کیفیت فیزیکی می توانند عملکرد شغلی معلمان ابتدایی شهرستان مراغه را پیش بینی کنند.

**واژگان کلیدی:** کیفیت مدیریت، عملکرد شغلی، مؤلفه های کیفیت

تمامی حقوق نشر برای فصلنامه علمی - تخصصی رویکردی نو در علوم تربیتی محفوظ است.

### مقدمه

عملکرد شغلی یک متغیر اصلی در رشته روان شناسی صنعتی و سازمانی می باشد. بسیاری از بررسی ها و تحقیقات روانشناسان صنعتی و سازمانی، مربوط به شناسایی، ارزیابی یا بهبود عملکرد شغلی بوده اند. این موضوع علاوه بر شرکت های خصوصی در مورد سازمان های دولتی نیز اهمیت دارد، چرا که عملکرد ضعیف کارکنان یک سازمان دولتی نیز موجب نارضایتی ارباب رجوع آن سازمان شده و همچنین منجر به عدم تحقق اهداف پیش بینی شده برای آن سازمان می شود. عملکرد شغلی مطلوب کارکنان یک سازمان، بهره وری آن سازمان را افزایش

منابع انسانی، مهم ترین عامل تعیین کننده در حرکت صحیح سازمان به سمت اهداف سازمانی می باشد. یکی از عمده ترین دغدغه های مدیران در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بستر مناسب برای معلمان است تا آنها مسئولیت پذیری و احساس تعهد و وظایف خود را به درستی انجام دهند و عملکرد بهینه داشته باشند. موفقیت و شکست یک سازمان بستگی به عملکرد شغلی کارکنان آن سازمان دارد. عملکرد شغلی درجه ای از انجام وظایف محول شده به فرد در شغل وی محسوب می شود [۱].

کاری تعریف کرد، زیرا که این نتایج، قوی ترین رابطه را با اهداف راهبردی سازمان، رضایت مشتری و مشارکت اقتصادی برقرار می کنند. مدل های اخیر عملکرد شغلی، آن را تابعی می دانند که تأکید بر جنبه های جداگانه ی عملکرد دارند. فرهنگ انگلیسی آکسفورد عملکرد را به عنوان "اجرا، به کار بستن، انجام دادن هر چیز منظم یا تعهد شده" تعریف کرده است. این تعریف علاوه بر اینکه در ارتباط با ستاده ها و برون داده ها است، بلکه نشان می دهد که عملکرد مرتبط با انجام کار و هم چنین نتایج حاصله می باشد. عملکرد نتیجه ی تحقق یافته ناشی از انجام یک شغل در دوره ی خاصی از زمان می باشد. عملکرد شغلی کارمند به معنای استفاده از توانایی ها، مهارت ها و تجارب در جهت انجام وظایف محوله به شکل کارا و اثر بخش می باشد [۷].

عملکرد شغلی جنبه های گوناگونی دارد و محققان بسیاری به دنبال این هستند که ابعاد اصلی عملکرد را مشخص نمایند، در مدل های مختلف که برای توصیف این متغیر بیان گردیده است، به تمایز این جنبه های عملکرد شغلی پرداخته اند. به طور مثال در مدل بورمن و موتو ویدلو<sup>۳</sup> (۱۹۹۳)، عملکرد شغلی به دو بعد عملکرد وظیفه ای و عملکرد زمینه ای، تقسیم شده است. عملکرد وظیفه ای، به چیرگی و مهارت متصدی شغل برای انجام مسئولیت های شغلی که به طور رسمی از طرف سازمان از او خواسته شده، اطلاق می گردد که این عملکرد مستقیماً با فرآیند تولید و یا خدمات و به طور غیر مستقیم با فرآیند های اجرایی هسته ای سازمان در ارتباط است. عملکرد زمینه ای نیز فعالیت هایی است که کارکنان خارج از وظایف رسمی انجام می دهند و به منظور حمایت محیط اجتماعی شغلی در کنار فعالیت های اصلی سازمان در میان کارکنان رواج دارد و برای انجام آن فرد پاداشی دریافت نمی کند.

هر یک از محققان عملکرد را تابعی از عوامل متفاوتی می دانند، ولی به طور کلی شاخص های عملکردی عبارتند از عوامل رفتاری و عوامل فرآیندی. عوامل رفتاری شامل: رعایت مقررات و انضباط اداری، برخورد مناسب با دانش آموز و اولیا، جدیت در کار، کوشش در جهت یادگیری، انعطاف پذیری، قابل اعتماد بودن و خود جوشی می باشد و عوامل فرآیندی نیز شامل شرایط کاری، عوامل مربوط به احترام و منزلت، عوامل مربوط به رفع نیازهای آموزشی و فراهم ساختن شرایط ارتقاء، مدیریت شایسته و مشارکت می باشد [۸]. بر عملکرد شغلی عوامل زیادی مؤثرند، از جمله: توانایی؛ عبارتست از دانش کاری مربوطه، تجربه کاری مربوط و استعداد، شناخت یا وضوح درک نقش، زمان، محل و چگونگی انجام آن کار می باشد. باید اهداف و برنامه های کاری مشخص بوده و فرد اولویت ها را در کار خود بداند. ضمناً تعیین

داده و این امر به نوبه خود موجب ارتقای سطح خدمات آن سازمان می شود [۲].

با توجه به اهمیت نیروی انسانی در سازمان ها از جمله سازمان آموزش و پرورش، می توان چنین عنوان کرد که موفقیت و اثر بخشی هر سازمانی تا حدود زیادی به استفاده مناسب از نیروی انسانی آن بستگی دارد. سازمان ها باید در جهت بروز استعداد های پنهان معلمان خود، شرایطی را فراهم سازند تا این سرمایه ارزشمند از روش های کارآتر و با بهره وری بیشتر به ایفای نقش پردازند [۳]. اعتقاد بر این است، سازمان آموزش و پرورش، زمانی از نیروی انسانی با انگیزه و راضی برخوردار خواهند بود که شرایطی را فراهم سازند که معلمان بتوانند ارزش خود را در سازمان بشناسند، قابلیت بهبود شایستگی های خود را داشته باشند، بتوانند نتایج کاری خود را بررسی کنند و در نهایت شغل خود را با اهمیت بدانند. در واقع ارتقای عملکرد شغلی، یکی از مهم ترین اهدافی است که مدیران در پی آن هستند؛ چرا که ارتقای عملکرد شغلی، بهبود بهره وری را در سازمان آموزش و پرورش و جامعه فراهم ساخته، موجب افزایش کیفیت خدمات و تولیدات سازمان که دانش آموزان با ارزش این جامعه می باشند، خواهد شد [۴].

در حال حاضر اهمیت ارزشیابی عملکرد و پرداخت و ترفیع بر پایه آن، به طور فزاینده ای در سازمان ها رواج پیدا کرده و بر اساس نتایج ارزشیابی عملکرد، تصمیمات مهمی شامل برنامه ریزی نیروی انسانی، آموزش و بهسازی کارکنان و پرداخت مزایا اتخاذ می گردد. در مورد اینکه عملکرد سازمانی چیست، نگرش های متفاوتی وجود دارد. عملکرد (فرآیند عمل) عبارت است از: مجموعه رفتارهای فرد در ارتباط با شغل که افراد از خودشان بروز می دهند. به عبارتی می توان عملکرد را محاسبه یا سنجش نتیجه ها دانست [۵].

شواهد موجود، حاکی از آن است که نظام آموزشی در صورتی از عهده وظایف خود بر می آید که علاوه بر کمیت از نظر کیفیت نیز در وضع مطلوبی باشد. به همین جهت سنجش کیفیت خدمات، از جمله گام های اساسی در تدوین برنامه های ارتقای کیفیت محسوب می شود. کیفیت خدمات به عنوان تبیین کننده اصلی موفقیت یک سازمان در محیط رقابتی امروز شناخته شده است و هرگونه کاهش در رضایت مشتری به دلیل کیفیت ضعیف خدمت، موجب نگرانی است [۶]. اولین مفهومی که از ابتدای پیدایش سازمان ها تا به امروز مورد توجه قرار گرفته است، مفهوم عملکرد سازمانی می باشد. روجلبرگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) عملکرد را فعالیت هایی تعریف کرده است که به طور معمول بخشی از شغل و فعالیت های فرد است و باید آن را انجام دهد. برناردین<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) معتقد است که عملکرد را باید به عنوان نتایج

محدوده‌ی کار و شرح وظایف از عوامل مؤثر در پذیرش و درک صحیح نقش می‌باشند. کمک یا حمایت سازمانی، انگیزش یا تمایل، ارزیابی و بازخورد عملکرد، اعتبار، محیط [۸].

کیفیت خدمات در سازمانها، بر بهبود خدمات و رضایت مشتری متمرکز است. کیفیت یک پدیده یک بعدی نیست بلکه دارای ابعاد متعددی است. رهبران و سردمداران مدیریت کیفیت را می‌توان دمینگ، جوران و کرازبی دانست. با توجه به تعاریف و آموزش‌هایی که این سه محقق در زمینه کیفیت فراگیر ارائه داده‌اند، می‌توان بر تمرکز بر مشتری، رهبری، مشارکت کارکنان، رویکرد فرآیند محور، رویکرد سیستمی به مدیریت، بهبود مستمر، تصمیم‌گیری بر مبنای واقعیات، مدیریت روابط با تأمین کنندگان اشاره کرد. بنابراین برای رسیدن به کیفیت، لازم است جنبه‌های مهم و عوامل تعیین‌کننده کیفیت شناسایی شود. بدین جهت از طرف صاحب نظران مدیریت کیفیت، الگوهای مختلفی طراحی شده است که هر کدام ویژگی‌هایی داشته و زمینه‌های کاربردی مختلفی می‌توانند داشته باشند. در ادبیات کیفیت خدمات، رایج‌ترین مدل برای سنجش کیفیت خدمات، مقیاس سروکوال<sup>۴</sup> است که در سال ۱۹۸۸ به وسیله پاراسورامان، زیتها مل و بری، و بر پایه مدل شکاف بنا شده است. ارزیابی کیفیت خدمات در این مدل مبتنی بر درک واقعی مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده در مقایسه با وضعیت ایده‌آل از نقطه نظر آنها است. بر پایه این مدل، اندازه‌گیری انتظارات و ادراکات مشتریان درباره ابعاد کیفیت خدمات با استفاده از پنج بعد: موارد محسوس، اطمینان/ تضمین، همدلی، پاسخگویی، قابلیت اعتماد قابل اندازه‌گیری است. پاراسون و همکاران، ده شاخص کیفیت خدمات را معرفی کرده‌اند که شامل این موارد می‌شود: پایایی، پاسخ‌گویی، شایستگی، دسترسی، حسن رفتار کارکنان، ارتباطات، قابل اعتماد بودن سازمان، امنیت یا پشتیبانی در برابر ریسک، فهم و درک نیازهای مشتریان، و ابعاد ملموس یا فیزیکی خدمات است. در مطالعه‌ی دیگر این شاخص‌ها تجزیه و تحلیل عاملی شدند و پنج راهبرد اصلی را به وجود آوردند: ملموس بودن، پایایی، پاسخ‌گویی، اطمینان بخشی و یکدلی. در مدل لهتینن و لهتینن، این دو محقق سه بعد برای کیفیت خدمات ارائه کرده‌اند. ۱- کیفیت فیزیکی: کیفیت فیزیکی به محصولات یا موارد حمایتی از محصولات و خدمات اشاره دارد. محصولات مالی ابعاد فیزیکی محدودی دارند، بنابراین غالباً شواهد فیزیکی دیگری به منظور ارزیابی کیفیت خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد. برای مثال مشتریان براساس دکوراسیون، امکانات و تسهیلات درون شعب و ... کیفیت را مورد ارزیابی قرار می‌دهند. ۲- کیفیت تعاملی: کیفیت تعاملی به تعاملات بین

مشتریان و ارائه‌کنندگان خدمات اشاره دارد. تعاملات ممکن است به روش‌های مختلفی روی دهد، مثلاً می‌توان به صورت رو در رو یا از طریق ابزارهای دوربرد نظیر تلفن یا اینترنت تعامل برقرار کرد. تعامل به هر شکلی که باشد، سازمان‌ها باید اطمینان حاصل کنند که به صورت اثر بخشی با مشتریان شان ارتباط برقرار می‌کنند. ۳- کیفیت سازمان: کیفیت سازمان به تصویر ذهنی و ادراکات کلی از سازمان بر می‌گردد. کیفیت سازمان یک بعد نامحسوس می‌باشد، بنابراین احتمالاً ادراکات از کیفیت کلی سازمان به تمامی عوامل که در بالا ذکر شده مبتنی است. اینکه هر یک از عوامل فوق‌الذکر تا چه اندازه بر ادراکات مشتریان از کیفیت کلی اثر می‌گذارد، متفاوت است. برای برخی از مشتریان، کیفیت عمومی (کلی) ممکن است بیشتر از کیفیت تعامل با کارکنان مطرح باشد. در حالیکه برای برخی مشتریان دیگر، کیفیت کلی ممکن است بیشتر تحت تأثیر قابل اعتماد بودن فن‌آوری (مثل تجهیزات رایانه‌ای) باشد. این دو اشاره می‌کنند که در بررسی عوامل تعیین‌کننده کیفیت، لازم است بین کیفیت مرتبط با فرایند ارائه خدمت و کیفیت مرتبط با ستاده خدمت تفاوت قائل شد.

نتایج مطالعه تعدادی از پژوهشگران از جمله بهیمی (۱۳۹۶)، که در پژوهش خود با عنوان «تأثیر روابط مدیر و معلمان بر عملکرد درون‌نقشی و فرانشی و فرسودگی شغلی معلمان شهرستان امیدیه» دریافت که بین مؤلفه‌های کیفیت روابط مدیر و معلمان (تأثیر دو جانبه، وفاداری، مشارکت در فعالیت‌های کاری و احترام حرفه‌ای) بر عملکرد درون‌نقشی و فرانشی و فرسودگی شغلی معلمان، تأثیر ۳۱٪، متغیر عملکرد درون‌نقشی، ۲۸٪، متغیر فرانشی و ۲۱٪، متغیر فرسودگی شغلی به احترام دو جانبه و وفاداری تبیین می‌گردد. میری (۱۳۹۳)، در پژوهش خود با عنوان بررسی عملکرد نظارتی مدیران مدارس ابتدایی شهر اندیمشک و رابطه آن با انگیزه‌ی شغلی معلمان این مدارس، نتایج نشان داد که عملکرد نظارتی مدیران در کل و در ابعاد انسانی - اجتماعی و آموزشی - حرفه‌ای از وضعیت نامطلوبی برخوردار است، اما بعد اداری - سازمانی از وضعیت مطلوبی برخوردار می‌باشد. خطیبی (۱۳۹۶) در یافته‌های خود که با عنوان «ارائه مدل رهبری عمل‌گرا و تحول‌گرای مدیران مدارس جهت افزایش عملکرد شغلی معلمان با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری (مورد مطالعه: مدارس متوسطه دوره دوم ناحیه دو یزد)» نشان داد که همه مؤلفه‌های رهبری تحول‌گرا از جمله جاذبه، الهام بخشی، تحریک ذهنی و ملاحظه فردی بر عملکرد شغلی معلمان تأثیر معنی‌داری دارند. می‌توان گفت با افزایش مؤلفه‌های رهبری تحول‌گرا، عملکرد شغلی معلمان نیز افزایش می‌یابد.

تصادفی طبقه ای نسبتی آزمودنی ها انتخاب شدند. با توجه به اینکه ۶۰ درصد جامعه آماری را معلمان مرد و ۴۰ درصد آن را معلمان زن در شهرستان مراغه تشکیل می دهند، ۱۳۰ نفر را مردان و ۸۷ نفر را از معلمان زن به روش تصادفی از بین مدارس انتخاب شدند. برای اجرای پژوهش به مدارس شهرستان مراغه مراجعه نموده و ضمن تشریح اهداف پژوهش، از نمونه ها برای شرکت در پژوهش رضایت گرفته شد و به آنها اطمینان داده شد که اطلاعات محرمانه باقی خواهند ماند و در ادامه نمونه به صورت خود ایفا به تکمیل پرسش نامه ها اقدام نمودند. داده ها جمع آوری شده و با استفاده از آمار استنباطی و آمار توصیفی و روش معادلات ساختاری تحلیل شد.

### بزار اندازه گیری پژوهش

در پژوهش حاضر از پرسش نامه های زیر جهت اندازه گیری متغیر های تحقیق استفاده شد.

پرسش نامه محقق ساخته ۳۳ سؤالی که براساس پرسش نامه عملکرد شغلی پاترسون<sup>[۹]</sup> (JPQ) که در سال ۱۹۷۰ طراحی شده و دارای ۱۵ سؤال می باشد و در یک طیف چهاردرجه ای نمره گذاری شده است. همچنین از پرسش نامه محقق ساخته عملکرد معلمان استفاده شده است. پرسش نامه محقق ساخته استفاده شده دارای نمره گذاری طیف لیکرت پنج درجه ای و دارای دو زیر مقیاس عملکرد رفتاری (سؤال های ۱۰، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۰، ۲۱، ۲۲، ۲۳، ۲۴، ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸، ۲۹، ۳۰، ۳۱، ۳۲، ۳۳) و عملکرد فرآیندی (سؤال های ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵) می باشد. روایی محتوایی و صوری آن به تأیید استاد راهنما رسیده بود و برای پایایی آن از آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن برای مؤلفه ی عملکرد رفتاری ۰/۷۸، و برای مؤلفه عملکرد فرآیندی ۰/۸۲. و برای کل پرسش نامه ۰/۹۸. به دست آمد. و پس از تأیید روایی صوری و محتوایی پرسش نامه بنا بر نظر استاد راهنما، روایی سازه آن نیز از طریق تحلیل عاملی تأییدی انجام گرفته است. که مقدار کای اسکور ۷۴۴/۶۸ با درجه آزادی ۱۲۶ و کای اسکور نسبی ۲/۹۵ به دست آمد. طبق مبانی نظری مقدار کای اسکور نسبی بین ۲-۳ است؛ که در این مدل کای اسکور مطلوب بود و بنابراین نیاز به اصلاح نداشت و با ملاک برازش مطلوب بود. شاخص تطبیقی (RFT=) ۰/۷۳، (GFI=۰/۸۴) و (NFI=۰/۷۸) و (RMSE = ۰/۱۱) و (RMR=۰/۰۸) برازش شد.

جهت جمع آوری داده ها از آزمودنی ها خواسته شد یکی از پاسخ های هر سؤال را که به بهترین وجه منعکس کننده ی نظر وی می باشد را علامت گذاری کنند. در ابتدا سؤالاتی مبتنی بر جنس، سن، سابقه خدمت، مدرک تحصیلی به صورت

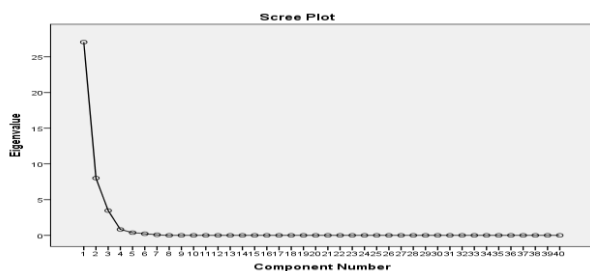
از آن جا که در حال حاضر، مدیریت کیفیت خدمت مدیران مدارس نقش بسزایی بر عملکرد شغلی می گذارد. در این مطالعه به بررسی نقش کیفیت خدمت مدیریت مدرسه در عملکرد شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مراغه پرداخته شده است. تا بر مبنای آن نگرش جدیدی به کمک چارچوبی کمی و بومی سازی شده در جهت برنامه ریزی هدفمند ارائه داد. از آن جا که در حال حاضر، مدیریت کیفیت خدمت مدیران مدارس نقش بسزایی بر عملکرد شغلی می گذارد. در این مطالعه به بررسی نقش کیفیت خدمت مدیریت مدرسه در عملکرد شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان مراغه پرداخته شده است. تا بر مبنای آن نگرش جدیدی به کمک چارچوبی کمی و بومی سازی شده در جهت برنامه ریزی هدفمند ارائه داد.

### روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از منظر هدف، کاربردی و با در نظر گرفتن محتوای موضوع، توصیفی است. با توجه به هدف اصلی پژوهش که بررسی کیفیت خدمت مدیران بر عملکرد شغلی معلمان شهرستان مراغه است؛ به لحاظ ارتباط بین متغیرها، این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی به شمار می آید و به لحاظ گردآوری داده ها، رویکرد پیمایشی بر پژوهش حاکم است. در مطالعه همبستگی از هر آزمودنی دست کم درباره دو متغیر، بدون آن که هیچ یک از آن ها دستکاری یا کنترل شود، اطلاعاتی به دست می آید. در طبیعت حوادث متعددی اتفاق می افتد که بین آن ها همبستگی وجود دارد، در علوم انسانی نیز متغیرهایی وجود دارد که بین آنها همبستگی دیده میشود. ارتباط میان دو یا چند متغیر را همبستگی می گویند. روش پژوهش حاضر با توجه به ماهیت متغیر ها روش پژوهش توصیفی همبستگی است.

همچنین از رگرسیون چندگانه به منظور بررسی متغیر وابسته عملکرد شغلی براساس مؤلفه های کیفیت مدیریت می پردازیم. متغیر پیش بین در این پژوهش، متغیر کیفیت مدیریت می باشد و براساس مدل لهتینن و لهتینن دارای سه مؤلفه (کیفیت تعاملی، کیفیت سازمانی، کیفیت فیزیکی) در نظر گرفته شده و متغیر ملاک، عملکرد شغلی معلمان می باشد و براساس پژوهش [۸]. به دو عملکرد رفتاری و فرآیندی تقسیم بندی می شود و ضریب بتای استاندارد بین متغیر پیش بین و ملاک محاسبه می گردد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه معلمان مرد و زن مدارس ابتدایی شهرستان مراغه در سال تحصیلی ۹۸-۹۹ که شامل ۵۰۰ نفر می باشند که از این تعداد ۶۰ درصد آن، یعنی ۳۰۰ مرد و ۲۰۰ زن می باشد که دارای مدرک تحصیلی دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس و بالاتر می باشند. براساس جدول مورگان، حجم نمونه ۲۱۷ نفر می باشد و با استفاده از روش نمونه گیری

و نقطه برش مقدار ویژه ۱، سه عامل که بیش از ۹۶/۲۸٪ داده ها را تبیین می کردند، به دست آمد: کیفیت سازمانی (۲۰ سؤال، با ۵۱٪ واریانس تبیین شده)، کیفیت تعاملی (۱۸ سؤال، با ۴۴٪ واریانس تبیین شده)، کیفیت فیزیکی (۲ سؤال، با ۲٪ واریانس تبیین شده). نتایج تحلیل عاملی اکتشافی، توسط نمودار اسکری نیز ارائه شده است، اگر نمودار اسکری را مبنای برش استخراج عاملی در نظر بگیریم، نقطه عطف منحنی بر روی عامل چهارم قابل تشخیص است.



نمودار(۱): نمودار اسکری برای مشخص کردن نقطه برش تعداد عامل ها

تحلیل پرسش نامه، براساس میزان نمره های پرسش نامه که براساس نمره گذاری طیف لیکرت، شماره گذاری شده است.

جدول(۲): نمره گذاری پرسش نامه کیفیت خدمت مدیریت

خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	خیلی کم
۵	۴	۳	۲	۱

میزان نمرات حد بالا و پایین و متوسط برای یک پرسش نامه کیفیت خدمت، محاسبه شده است.

جدول (۳): حد بالا و پایین نمرات و نحوه تفسیر براساس آن

حد پایین نمره	حد متوسط نمرات	حد بالای نمرات
۴۰	۱۲۰	۲۰۰

در صورتی که نمرات پرسش نامه بین ۴۰ تا ۸۰ باشد، عملکرد شغلی معلمان در این جامعه، ضعیف می باشد. اگر نمرات پرسش نامه بین ۸۰ تا ۱۲۰ باشد، متوسط و اگر ۱۲۰ تا ۲۰۰ باشد، عملکرد شغلی معلمان بسیار خوب است. در این پژوهش نمرات پرسش نامه ۱۳۰ به دست آمد که نشان دهنده عملکرد شغلی بسیار خوب معلمان می باشد.

سوالات بسته، مطرح گردید. همچنین در این پرسشنامه سؤال معکوس وجود ندارد. تحلیل پرسش نامه، براساس میزان نمره های پرسش نامه که براساس نمره گذاری طیف لیکرت، شماره گذاری شده است.

جدول (۱): نمره گذاری براساس طیف لیکرت

خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	خیلی کم
۵	۴	۳	۲	۱

میزان نمرات حد بالا و پایین و متوسط برای یک پرسش نامه عملکرد شغلی، محاسبه شده است. در صورتی که نمرات پرسش نامه بین ۴۰ تا ۸۰ باشد، عملکرد شغلی معلمان در این جامعه، ضعیف می باشد. اگر نمرات پرسش نامه بین ۸۰ تا ۱۲۰ باشد، متوسط و اگر ۱۲۰ تا ۲۰۰ باشد، عملکرد شغلی بسیار خوب است. در این پژوهش نمرات پرسش نامه ۱۵۰ به دست آمد که نشان دهنده عملکرد شغلی بسیار خوب معلمان می باشد.

پرسش نامه کیفیت مدیریت مدرسه: از پرسش نامه کیفیت مدیریت مدرسه محقق ساخته استفاده شده، که دارای ۴۰ گویه براساس نمره گذاری طیف لیکرت پنج درجه ای از خیلی کم تا خیلی زیاد می باشد. پرسش نامه براساس مدل لهتینن و لهتینن که در پیشینه نظری آورده شده است، دارای سه مؤلفه کیفیت تعاملی (سؤال های ۱، ۳، ۴، ۵، ۶، ۸، ۹، ۱۰، ۱۵، ۱۷، ۲۰، ۲۱، ۲۲، ۲۳، ۳۴، ۳۶، ۳۷)، کیفیت سازمانی (سؤال های ۲، ۷، ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۶، ۱۸، ۱۹، ۲۴، ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸، ۲۹، ۳۰، ۳۱، ۳۲، ۳۵، ۳۸، ۳۹)، کیفیت فیزیکی (سؤال های ۲۷، ۳۳) می باشد. روایی محتوایی این پرسش نامه توسط استاد راهنما تأیید شده و اعتبار آن به وسیله آلفای کرونباخ برای کل پرسش نامه ۰/۹۸ و برای مؤلفه های کیفیت تعاملی ۰/۸۶ و کیفیت سازمانی ۰/۹۵ و کیفیت فیزیکی ۰/۸۱. به دست آمد. پس از تأیید روایی صوری و محتوایی پرسش نامه، بنا بر نظر استاد راهنما، روایی سازه نیز از طریق تحلیل عاملی اکتشافی با استفاده از نرم افزار spss21، به روش تجزیه به مؤلفه های اصلی مورد بررسی قرار گرفت. بررسی ماتریس همبستگی، نشان داد که تمام ضرایب دارای مقادیر ۰/۳ یا بالاتر هستند. مقدار KMO برابر با ۰/۵۸ بود که نزدیک به مقدار آستانه پیشنهادی یعنی ۰/۶ است. تجزیه به مؤلفه های اصلی، آشکار کرد که ۳ مؤلفه با مقدار ویژه بزرگتر از یک وجود دارد که ۹۶/۲۸ درصد از واریانس کل مقیاس را تبیین می کنند. پرسشنامه ۴۰ سؤالی برای بررسی کیفیت خدمت مدیران مدارس، توسط ۲۱۷ مشارکت کننده تکمیل شد. هدف کاهش این ۴۰ سؤال به تعداد قابل مدیریت تر بود. با استفاده از تحلیل مؤلفه های اصلی اکتشافی، با چرخش متعامد واریماکس

## روش تجزیه و تحلیل

داده ها به صورت توصیفی برای به دست آوردن میانگین، انحراف معیار، خطای معیار و حداقل و حداکثر انجام شد. به این صورت که اطلاعات و داده های خام با استفاده از روش های معین طبقه بندی شده و به صورت جداول و نمودار های آماری از تک تک آزمودنی ها حاصل شد و آمار استنباطی طبق جدول زیر انجام شد.

جدول (۴): روش های آماری

ردیف	شماره سؤال	روش آماری
۱	۱	همبستگی پیرسون
۲	۲	رگرسیون چندگانه

جدول (۵): آمار توصیفی

گروه اسمی	فراوانی	درصد	درصد تراکمی
مرد	۱۳۰	۵۹	۵۹
زن	۸۷	۴۰/۰۹	۱۰۰
کل	۲۱۷	۱۰۰	
دیپلم	۱۰	۴/۶۰	۴/۶۰
کاردانی	۲۰	۹/۲۱	۱۳/۸۱
کارشناسی	۱۵۰	۶۹/۱۲	۸۲/۹۳
کارشناسی ارشد و دکتری	۳۷	۱۷/۰۹	۱۰۰
کل	۲۱۷	۱۰۰	

در جدول (۵)، توزیع فراوانی و درصد نمونه های پژوهش براساس جنسیت و سطح تحصیلات آزمودنی ها ارائه شده است. همان گونه که مشاهده می شود، فراوانی و درصد فراوانی معلمان برای مردان به ترتیب برابر با (۱۳۰ و ۵۹) و برای زنان برابر با (۸۷ و ۴۰/۰۹) می باشد. و برای تحصیلات مقطع دیپلم دارای ۱۰ آزمودنی با ۴/۶۰ درصد، کاردانی با ۲۰ آزمودنی با ۹/۲۱ درصد، کارشناسی دارای ۱۵۰ آزمودنی با ۶۹/۱۲ درصد، کارشناسی ارشد و دکتری ۳۷ آزمودنی با ۱۷/۰۹ درصد می باشند.

داده ها جمع آوری شده از اجرای پرسش نامه ها مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفتند. ابتدا برای خلاصه کردن داده های عوامل دموگرافیک از آمار توصیفی (جدول فراوانی، میانگین و انحراف استاندارد متغیرها) و در بخش دوم، برای آزمون فرضیه ها، از آمار استنباطی جهت بررسی سؤال های پژوهش استفاده شد. تا پس از اطمینان از رعایت آن ها، تحلیل داده های آماری صورت گیرد.

**یافته ها:** در قسمت مربوط به شاخص های آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار، فراوانی، درصد فراوانی، کجی و کشیدگی) هر یک از متغیرهای پژوهش مورد بررسی قرار می گیرد.

جدول (۸): آماره های توصیفی متغیرها و مؤلفه های عملکرد شغلی و کیفیت مدیریت

کیفیت مدیریت	کیفیت سازمانی	کیفیت تعاملی	کیفیت فیزیکی	عملکرد شغلی	عملکرد رفتاری	عملکرد فرآیندی	میانگین
۱۶۷/۱۲	۸۶/۶۶	۷۲/۲۸	۸/۱۸	۱۳۶/۵۸	۷۷/۲۰	۵۹/۳۸	میانگین
۱۶۵/۰۰	۸۴/۰۰	۷۲/۰۰	۸/۰۰	۱۳۴/۰۰	۷۸/۰۰	۵۶/۰۰	میانه
۱۸۰/۰۰	۹۹/۰۰	۷۲/۰۰	۹/۰۰	۱۳۴/۰۰	۷۸/۰۰	۵۶/۰۰	مد
۱۲/۲۲	۱۱/۴۹	۰/۶۹	۰/۷۷	۱۰/۴۵	۲/۵۲	۸/۳۳	انحراف استاندارد
-۰/۳۲	-۰/۳۱	-۰/۵۹	-۰/۴۲	-۰/۶۴	-۰/۵۸	-۰/۵۹	چولگی
-۱/۲۱	-۱/۲۴	-۰/۱۹	-۰/۹۰	۰/۱۹	۰/۴۱	-۰/۱۹	کشیدگی
۱۸۱/۰۰	۹۹/۰۰	۷۳/۰۰	۹/۰۰	۱۴۹/۰۰	۸۱/۰۰	۶۸/۰۰	بیشترین مقدار
۱۴۵/۰۰	۶۸/۰۰	۷۰/۰۰	۶/۰۰	۱۰۰/۰۰	۶۸/۰۰	۳۲/۰۰	کمترین مقدار

در جدول (۵)، آماره های توصیفی متغیرها و مؤلفه های عملکرد شغلی و کیفیت مدیریت ارائه شده است. همان گونه که مشاهده می شود، بیشترین میانگین مربوط به کیفیت سازمانی مدیریت (۱۸۱/۰۰) و انحراف معیار ۰/۷۷ است.

در جدول (۵)، آماره های توصیفی متغیرها و مؤلفه های عملکرد شغلی و کیفیت مدیریت ارائه شده است. همان گونه که مشاهده می شود، بیشترین میانگین مربوط به کیفیت سازمانی مدیریت

جدول (۶): ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

مدیریت کیفیت	کیفیت سازمانی	کیفیت تعاملی	کیفیت فیزیکی	عملکرد شغلی	عملکرد فرآیندی	عملکرد رفتاری	
.۶۱	.۵۶	.۷۹	.۵۴	.۸۷	.۷۹	۱	عملکرد رفتاری
.۰۰۷	-.۱۵	۱/۰۰	-.۴۴	.۹۸	۱	.۷۹	عملکرد فرآیندی
.۱۵	.۹۷	.۹۸	.۰۹	۱	.۹۸	.۸۷	عملکرد شغلی
.۰۰۷	-.۱۵۰	-.۴۴	۱	-.۹۶	-.۴۴	.۵۴	کیفیت فیزیکی
.۰۰۷	-.۱۰۵	۱	-.۰۴	.۹۸	۱/۰۰	.۷۹	کیفیت تعاملی
.۹۹	۱	-.۱۰۵	.۹۵	.۰۹	-.۰۵	.۵۶	کیفیت سازمانی
۱	.۹۹	.۰۰۷	.۹۶	.۱۵	.۰۰۷	.۶۱	کیفیت مدیریت

n:21

همبستگی معنادار در سطح  $p \leq .۰۱$

داده های کامل یا کاربرد مناسب داده های ناکافی: چنانچه برای تحلیل، از داده های ورودی خام استفاده شود، این داده ها باید کامل و بدون مقادیر گم شده باشند. برای کار با داده های ناکامل، چندین راه حل پیش تجربی وجود دارد. با توجه به اینکه داده های ما در محیط فرهنگی و زیر نظر مستقیم افراد پژوهش جمع آوری شده، این پیش فرض نیز رعایت شده است.

### بررسی سؤال های پژوهشی

در این قسمت با استفاده از آزمون همبستگی به آزمودن سؤال پژوهشی اول، پرداخته شد. به منظور تحلیل سؤال پژوهشی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید.

جدول (۱۰): ضرایب همبستگی پیرسون به منظور بررسی رابطه بین کیفیت خدمت مدیریت و عملکرد شغلی معلمان

متغیرها	کیفیت خدمت مدیریت	عملکرد شغلی معلمان	سطح معناداری
کیفیت خدمت مدیریت	۱	.۱۵۴	.۰۰۱
عملکرد شغلی معلمان	.۱۵۴	۱	

جدول (۵)، ضریب همبستگی پیرسون به منظور بررسی رابطه کیفیت خدمت مدیریت و عملکرد شغلی معلمان را نشان می دهد. همان گونه که مشاهده می شود، ضریب همبستگی بین کیفیت خدمت مدیران و عملکرد شغلی معلمان  $.۱۵$  است که در سطح  $(p \leq .۰۰۱)$  معنادار شدند که نشان دهنده ی همبستگی بنابراین بین کیفیت خدمت مدیران و عملکرد شغلی معلمان همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد.

برای بررسی سؤال پژوهشی دوم که پیش بینی عملکرد شغلی معلمان براساس ابعاد مختلف کیفیت مدیریت است، از آزمون

داده های جدول (۳) نشان می دهد که ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در بیشتر مؤلفه ها بالا و در سطح معناداری به دست آمدند و فقط ضریب همبستگی بین متغیر کیفیت مدیریت با عملکرد فرآیندی و ضریب همبستگی کیفیت مدیریت و کیفیت تعاملی معنادار نشد.

### بررسی پیش فرض های کلی

مدل یابی معادله ساختاری نیز همچون هر روش آماری دیگر دارای شماری از مفروضه هاست که باید صادق بوده یا دست کم به گونه تقریب برقرار باشد، تا نسبت به نتایج آن اطمینان حاصل شود. پیش فرض های اساسی مدل یابی ساختاری حجم منطقی گروه نمونه و کار با داده های گم شده می باشد.

نبود داده های پرت: برای بررسی داده های پرت از نمودارهای هیستوگرام،  $p-Q$ ،  $Q-Q$  استفاده شده است. بررسی نمودارها در خروجی SPSS، داده های پرت را در این پژوهش نشان نداد.

حجم منطقی گروه نمونه: بر پایه پیشنهاد جمیز استیونس در نظر گرفتن پانزده مورد برای هر متغیر پیش بین یک قاعده سر انگشتی خوب به شمار می آید. لوهلین نیز نتایج مطالعات مشابه مونت کارلو را با استفاده از مدل های تحلیل عاملی تأییدی گزارش کرده و پس از بررسی پیشینه های پژوهش نتیجه می گیرد که برای این طبقه از مدل ها با دو یا چهار عامل، پژوهشگر باید روی گردآوری دست کم ۱۰۰ مورد برنامه ریزی کند. کاربرد نمونه های کوچکتر می تواند موجب عدم حصول همگرایی، به دست آمدن جواب های نامناسب و یا دقت پایین برآورد پارامترها و به ویژه خطاهای استاندارد شود. بنابراین بهتر آن است که تا حد امکان داده های بیشتری به دست آورد. با توجه به اینکه تعداد نمونه ما برابر با ۲۱۷ نفر است و بر طبق جدول مورگان تعیین شده است، می توان از کفایت نمونه ها مطمئن بود.



ضرایب همبستگی بین متغیرها ۱۵/ . نشان داد که همبستگی مثبت و معنادار بین متغیرها وجود دارد. همچنین نتایج بررسی در واقع با بهبود کیفیت خدمت مدیران، عملکرد شغلی معلمان تا حدودی افزایش می یابد. متغیر کیفیت خدمت مدیران در این پژوهش براساس مدل لهتینن و لهتینن دارای سه مؤلفه کیفیت تعاملی در مدرسه، کیفیت سازمانی مدیریت و کیفیت فیزیکی می باشد و متغیر عملکرد شغلی براساس پژوهش [۱۰] دارای دو جنبه عملکرد رفتاری معلمان و عملکرد فرآیندی می باشد . رابطه بین هر کدام از مؤلفه ها براساس ضریب همبستگی پیرسون محاسبه گردیده و در بیشتر موارد معنادار گردید. بنابراین ضریب همبستگی بین مؤلفه ها نشان از رابطه ی مثبت و معنادار رابطه بین کیفیت خدمت مدیریت مدرسه با عملکرد

شغلی معلمان می باشد . نتایج پژوهش بای(۱۳۹۶) [۴] نشان داد که بهبود عملکرد شغلی معلمان، به دو دلیل دارای اهمیت است؛ اول اینکه، بهبود عملکرد این معلمان می تواند منجر به شکل گیری رفتارهای مطلوب از جمله، رفتار شهروندی سازمانی در معلمان شود. دوم اینکه، بهبود عملکرد شغلی معلمان می تواند منجر به افزایش کیفیت کاری این معلمان در قبال دانش آموزان و سازمان خود گردد. نتایج تحقیق نشان داد که بین حمایت مدیریت و عملکرد شغلی معلمان، ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. این نتیجه با نتایج تحقیقات امین<sup>۷</sup> (۲۰۱۳) [۱۱]، گوان<sup>۸</sup> و همکاران (۲۰۱۴) [۱۲]، چینومونا و سانادادا<sup>۹</sup> (۲۰۱۴) [۱۳]، و پترسون<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۵) [۹] همخوانی دارد.

همچنین نتایج آزمون رگرسیون چندگانه نیز نشان داد که کیفیت تعاملی و سازنده و فیزیکی مدیریت، توانایی پیش بینی عملکرد شغلی معلمان را دارند، لذا می توان به مدیران شهرستان مراغه پیشنهاد داد که توجه ویژه های به کیفیت مدیریت نمایند.

با توجه به اینکه پژوهشی با عنوان حاضر در میان معلمان صورت نگرفته، این پژوهش توانست روابط بین متغیرها را تبیین نماید. یافته های این پژوهش می تواند به بسط و گسترش دانش در حوزه های مختلف پژوهش کمک نماید. از جمله مواردی که مدیران باید به آن توجه نمایند ارتقای کیفیت فیزیکی (شامل مجهز نمودن امکانات و تجهیزات)، کیفیت تعاملی (به مفهوم مشارکت و تعامل سازنده و مشورت و همکاری با معلمان می باشد) و کیفیت سازمانی (نشان از قدرت سازماندهی و مدیریت صحیح و سازنده ی امور می باشد) را شامل می باشد. تا معلمان در محیطی کاری برنامه ریزی شده به ایفای نقش معلمی و عملکرد شغلی بپردازند.

در پایان لازم است که انجام این مطالعه بر روی معلمان شهرستان مراغه انجام گرفته و محدودیت هایی را به همراه

رگرسیون چندگانه استفاده شد و نتایج در جدول ۵ و ۶ آورده شده است. از آن جایی که مقدار آماره آزمون دوربین واتسون<sup>۶</sup> (آزمون استقلای خطاها) به عنوان یکی از مفروضاتی است که باید در رگرسیون مدنظر قرار گیرد، در صورتیکه فرضیه استقلال خطاها رد شود و خطاها با یکدیگر همبستگی داشته باشند، امکان استفاده از رگرسیون وجود ندارد. آماره دوربین واتسون بین ۰ تا ۴ می باشد. مقدار این آماره باید به ۲ نزدیک باشد. اما در این پژوهش مقدار آماره ۱/۶۲ شد، لذا فرض عدم وجود همبستگی بین خطاها رد نمی شود، می توان از رگرسیون استفاده کرد.

جدول (۱۱): خلاصه مدل رگرسیون

مدل	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای معیار	آزمون دوربین واتسون
۱	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	./۰۰۰	۱/۶۳

جدول ۱۲: نتایج آزمون رگرسیون چندگانه به منظور پیش بینی عملکرد شغلی

متغیر ملاک	متغیر پیش بین	ضریب بتا	آزمون (t)	سطح معنی داری
عملکرد شغلی معلمان	کیفیت تعاملی	./۹۹	۱/۸	./۰۰۰
	کیفیت سازمانی	./۱۵۸	۸/۳۵	./۰۰۰
	کیفیت فیزیکی	./۰۱	۵/۷۹	./۰۰۰

نتایج تحقیق نشان داد که از بین مؤلفه های کیفیت تعاملی، کیفیت سازمانی و کیفیت فیزیکی مدیریت می توانند عملکرد شغلی معلمان ابتدایی شهرستان مراغه را پیش بینی کنند. همان گونه که در جدول (۷) مشخص شده است، کیفیت تعاملی با ضریب رگرسیونی ۰/۹۹ . و کیفیت سازمانی با ضریب رگرسیونی ۰/۱۵۸ . و کیفیت فیزیکی ۰/۰۱ . بر روی عملکرد شغلی معلمان شدند. نتایج آزمون t برای بررسی معنی داری مدل رگرسیون عملکرد شغلی براساس مؤلفه های کیفیت مدیریت نیز معنی دار گردید. بنابراین می توان نتیجه گرفت رابطه خطی معنی دار بین متغیر های پیش بین و ملاک وجود دارد.

هدف از این پژوهش، بررسی رابطه ی بین کیفیت خدمت مدیریت و عملکرد شغلی معلمان می باشد. در بخش توصیفی، نتایج نشان داد که، ضریب همبستگی بین متغیر های پژوهش در بیشتر مؤلفه ها بالا و در سطح معناداری به دست آمدند. این امر بدان معناست که هر چه کیفیت خدمت مدیران در مدرسه بالاتر باشد، عملکرد شغلی معلمان بهتر خواهد بود.

دارد، لذا در تعمیم نتایج آن به معلمان سایر نواحی باید احتیاط شود.

### بحث و نتیجه گیری

هدف از این پژوهش، بررسی رابطه ی بین کیفیت خدمت مدیریت و عملکرد شغلی معلمان می باشد. در بخش توصیفی، نتایج نشان داد که، ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در بیشتر مؤلفه ها بالا و در سطح معناداری به دست آمدند. این امر بدان معناست که هر چه کیفیت خدمت مدیران در مدرسه بالاتر باشد، عملکرد شغلی معلمان بهتر خواهد بود.

ضرایب همبستگی بین متغیرها ۱۵/۰ نشان داد که همبستگی مثبت و معنادار بین متغیرها وجود دارد. همچنین نتایج بررسی در واقع با بهبود کیفیت خدمت مدیران، عملکرد شغلی معلمان تا حدودی افزایش می یابد. متغیر کیفیت خدمت مدیران در این پژوهش براساس مدل لهتینن و لهتینن دارای سه مؤلفه کیفیت تعاملی در مدرسه، کیفیت سازمانی مدیریت و کیفیت فیزیکی می باشد و متغیر عملکرد شغلی براساس پژوهش [۱۰] دارای دو جنبه عملکرد رفتاری معلمان و عملکرد فرآیندی می باشد. رابطه بین هر کدام از مؤلفه ها براساس ضریب همبستگی پیرسون محاسبه گردیده و در بیشتر موارد معنادار گردید. بنابراین ضریب همبستگی بین مؤلفه ها نشان از رابطه ی مثبت و معنادار رابطه بین کیفیت خدمت مدیریت مدرسه با عملکرد شغلی معلمان می باشد. نتایج پژوهش بای (۱۳۹۶) [۴] نشان داد که بهبود عملکرد شغلی معلمان، به دو دلیل دارای اهمیت است؛ اول اینکه، بهبود عملکرد این معلمان می تواند منجر به شکل گیری رفتارهای مطلوب از جمله، رفتار شهروندی سازمانی در معلمان شود. دوم اینکه، بهبود عملکرد شغلی معلمان می تواند منجر به افزایش کیفیت کاری این معلمان در قبال دانش آموزان و سازمان خود گردد. نتایج تحقیق نشان داد که بین حمایت مدیریت و عملکرد شغلی معلمان، ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. این نتیجه با نتایج تحقیقات امین (۲۰۱۳) [۱۱]، گوان و همکاران (۲۰۱۴) [۱۲]، چینومونا و سانادا (۲۰۱۴) [۱۳]، و پترسون (۲۰۱۵) [۹] همخوانی دارد.

همچنین نتایج آزمون رگرسیون چندگانه نیز نشان داد که کیفیت تعاملی و سازنده و فیزیکی مدیریت، توانایی پیش بینی عملکرد شغلی معلمان را دارند، لذا می توان به مدیران شهرستان مراغه پیشنهاد داد که توجه ویژه های به کیفیت مدیریت نمایند.

با توجه به اینکه پژوهشی با عنوان حاضر در میان معلمان صورت نگرفته، این پژوهش توانست روابط بین متغیرها را تبیین نماید. یافته های این پژوهش می تواند به بسط و گسترش دانش در حوزه های مختلف پژوهش کمک نماید. از جمله

مواردی که مدیران باید به آن توجه نمایند ارتقای کیفیت فیزیکی (شامل مجهز نمودن امکانات و تجهیزات)، کیفیت تعاملی (به مفهوم مشارکت و تعامل سازنده و مشورت و همکاری با معلمان می باشد) و کیفیت سازمانی (نشان از قدرت سازماندهی و مدیریت صحیح و سازنده ی امور می باشد) را شامل می باشد. تا معلمان در محیطی کاری برنامه ریزی شده به ایفای نقش معلمی و عملکرد شغلی بپردازند.

در پایان لازم است که انجام این مطالعه بر روی معلمان شهرستان مراغه انجام گرفته و محدودیت هایی را به همراه دارد، لذا در تعمیم نتایج آن به معلمان سایر نواحی باید احتیاط شود. و از زحمات معلمان و مدیران گرانقدر که در انجام این پژوهش همکاری نمودند، نهایت تشکر و قدردانی را دارم.

### واژه نامه

1. Mac Louid	روجلبرگ
2. kohen	برناردین
3. Motowidlo	بورمن و موتو ویدلو
4. Servqual	سروکوال
5. Patterson	پاترسون
6. Watson	واتسون
7. Amin	امین
8. GOAN	گوان
9. Chinomona,R &Sandada	چینومونا و سانادا
10. 3Peterson	پترسون

### فهرست منابع

- [1] Leadbetter A, Carr R, Flynn S, Mraney W, Bogan Y, Brophy L. Implementation of a Data Management Quality Management Framework at the Marine Institute, Ireland, Earth Science, 2020; 13:509–521.
- [2] Ismaili MR, Seidzadeh H. The effect of job satisfaction on performance with the mediating role of organizational loyalty. Journal of Management Studies (Improvement and Transformation), 2015; 25 (83):68-51. [Persian]
- [3] Abbas J. Impact of total quality management on corporate green performancethrough the mediating role of corporate social responsibility, Journal of Cleaner Production, 2020; 242:1-12
- [4] Bai N. Investigating the Relationship between Perceived Organizational Support and Job Performance of Physical Education Teachers in Golestan Province. Journal of Human Resource Management in Sports, 1396; 4 (2):199-189. [Persian]

- Competencies of managers of training and development of human resources. *Journal of New Approach in Educational Management*, 1394; (4): 60. [Persian]
- [11] Amin S. The impact of organizational support for career development and supervisory support on employee performance: An empirical study from Pakistani academic sector. *European Journal of Business Management*, 2013; 5(5):194- 207.
- [12] Guan X, Sun T, Hou Y, Zhao L, Luan Y, Fan L. The relationship between job performance and perceived organizational support in faculty members at Chinese universities: a questionnaire survey. *Medical Education*, 2014; 14(1):1-10.
- [13] Chinomona R, Sandada M. Organizational support and its influence on teachers job satisfaction and job performance in Limpopo province Of South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 2014; 5(5): 208-214.
- [5] Najafi H, Khaleqkhan A. The effect of organizational silence on job performance (Case study: nurses of Bu Ali Sina Hospital in Mazandaran. *Iranian Journal of Nursing Research*, 1396; 12(5). [Persian]
- [6] Yasblaghi Sharahi B, Hawas Beigi F, Mousavipour S. Assessing the quality of educational services provided to Arak University students based on SERVQUAL model. 2015;8(30):29-44. [Persian]
- [7] Sila R, Dowell BE. "Strategic talent management matters.Strategy drive talent management :A leadership imperative, 2010; 3-72.
- [8] Gholipour R, Khazaei M. Study of the effect of perceiving talent management strategy on employees' job performance with the mediating role of emotional intelligence. *Journal of Management Studies (Improvement and Transformation)*, 1396; 27 (87):28-1. [Persian]
- [9] Peterson A. Organizational support and job satisfaction af frontline clinical managers: The mediating role of work engagement. Graduate program in nursing, a thesis submitted in pattial fulfillment of the requirements for the degree in Master of Science, The University of Western Ontario, Canada. 2015
- [10] Abdollahi M, Fathi Vajargah K, Taghipour Zahir A, Rahimian H.