

## بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی رهبری تحول گرا

احسان حیدری<sup>۱</sup>، محسن خلیلی<sup>۲</sup> و سهیلا زارع محلاتی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup>مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور خمین کارشناس درآمد و سرمایه گذاری

Ehsanmanagement@yahoo.com

<sup>۲</sup>کارشناسی پیوسته رشته حسابداری دانشگاه پیام نور گلپایگان مسئول امور مالی و ذیحساب شهرداری نیم ور

raha627270@yahoo.com

<sup>۳</sup>مسئول عمران و شهرسازی شهرداری نیم ور، فوق لیسانس مهندسی عمران گرایش سازه دانشگاه پیام نور تهران

شمال، Soheyla\_zare\_m@yahoo.com

### چکیده

در شرایط امروزی که سازمان ها با محیط رقابتی جهانی مواجهند، همواره نیاز به تغییرات ریشه ای و خلاقیت های کاری احساس می شود. در چنین شرایطی ضرورت وجود رهبران تحول گرا واضح تر می باشد. هدف از تحقیق حاضر بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی رهبری تحول گرا (مطالعه موردی: بیمه سامان) می باشد. این تحقیق به روش توصیفی و پیمایشی و با توزیع پرسشنامه انجام شده است که از پرسشنامه رهبری تحول آرین باس و اولیو (۲۰۰۰)، پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) و پرسشنامه کیفیت خدمات سازمان دی ژئی (۲۰۰۵) استفاده شده است. جامعه آماری ۱۳۶ نفر از کارکنان شهرداری بوده اند. نتایج حاکی از آن است که سرمایه اجتماعی بر کیفیت خدمات سازمان (۰/۷۸۶ درصد)، همچنین سرمایه اجتماعی بر رهبری تحول گرا (۰/۴۳۷ درصد) و رهبری تحول گرا بر کیفیت خدمات سازمان (۰/۴۸۰ درصد) تاثیر مثبت داشته است.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی - کیفیت خدمات - رهبری تحول گرا

**مقدمه**

از زمان انسانهای اولیه تاکنون همواره رهبری وجود داشته است. با توجه به اهمیت موضوع رهبری، اندیشمندان در پی کشف ویژگی ها و خصوصیات رهبران موفق بوده اند که باعث پیدایش مکاتب و نظریات مختلف شده است. رهبری تحول آفرین همواره از منظر تاثیرگذاری بر عملکرد سازمان ها از اهمیت ویژه ای برخوردار بوده است، از طرفی عملکرد کارکنان می تواند به مثابه متغیری میانجی، فرآیند تاثیرگذاری رهبری تحول آفرین بر کیفیت خدمات سازمان ها را شدت بخشد. رهبران می توانند با استفاده از ویژگی های رفتاری رهبری تحولگرا، پیروان خود را به سوی عملکرد بیش از انتظار، رهنمون سازند.

تغییر اجتناب ناپذیر است و باید به منظور ایجاد تحولات سازنده و موثر در سازمان ها، طراحی و مدیریت شود. جهان امروز نیاز فزاینده به آن نوع از رهبری دارد که به ایجاد سازمان هایی که به سمت فعال کردن پتانسیل های خود می پردازند بها دهد و در عین حال به ارتقاء کیفیت خدمات بیندیشد. در چنین شرایطی سازمان ها باید بدانند که برای رسیدن به اقتدار آتی ناچارند اهداف شدن را به اهداف ماندن ترجیح دهند. به بیان دیگر در عصر حاضر، تحول، بازسازی و نوسازی یکی از ابعاد مهم سلامت سازمانی بوده و بنابراین، مدیریت تحول گرا در سازمان ها یکی از مشکل ترین وظایف مدیران پیشرو است که به سرمایه اجتماعی وابسته است. سرمایه اجتماعی را غالباً با نرخ مشارکت افراد در زندگی جمعی و وجود عامل اعتماد در بین آنها بیان می کنند. بدون سرمایه اجتماعی هیچ اجتماعی به هیچ سرمایه ای نمی رسد، به طوری که بسیاری از گروه ها، سازمان ها و جوامع انسانی، بدون سرمایه اقتصادی و صرفاً با تکیه بر سرمایه انسانی و اجتماعی توانسته اند به موفقیت دست یابند، اما هیچ مجموعه انسانی بدون سرمایه اجتماعی نمی تواند اقدامات مفید و هدفمندی انجام دهد.

**بیان مساله**

رهبری تحول آفرین فرآیند نفوذ آگاهانه در افراد یا گروه‌ها برای ایجاد تغییر و تحول ناپیوسته در وضع موجود و کارکردهای سازمان به عنوان یک کل است. رهبری تحول آفرین از طریق گفتار و کردارش کل جامعه را دچار تحول می‌کند و نفوذ فراوانی در میان پیروانشان دارد. (تونکه‌نژاد، ۱۳۹۵)

در این میان رهبر تحول گرا درصدد آن است که اطمینان یابد مسیر رسیدن به هدف، به وضوح از سوی کارکنان داخلی سازمان درک شده باشد، موانع بالقوه درون سیستم را برطرف کند و کارکنان را در رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده ترغیب نماید. رهبران تحول گرا نیازهای اساسی سازمان را مخاطب قرار داده و آنان را به سطح بالاتری از انگیزش سوق می دهند. (ولی پور و عنایتی، ۱۳۹۶) علیرغم وجود سبک های مختلف رهبری، امروزه رهبری تحول گرا توجه زیادی دریافت کرده است و اغلب توسط محققان به عنوان پیش‌بینی کننده عملکرد نوآوری مورد مطالعه قرار گرفته است (اسکات، ۲۰۱۵). رهبری تحول گرا، توانایی شرکت در شناخت و بهره برداری فرصت های نوآوری را افزایش می دهد. مدیران ارشد می توانند تعامل و تغییر اجتماعی درون سازمان که فرهنگ نوآوری را ترویج و تشویق می کند در سازمان گسترش دهند و از طریق استراتژی‌های سازمانی به سوی نوآوری حرکت کنند (دانداری، ۲۰۱۲).

رهبری تحول گرا براساس چهار عامل نفوذ آرمانی، ترغیب ذهنی، انگیزش الهام بخش و ملاحظات فردی تحقق می یابد. کاریزما یا نفوذ آرمانی، رهبرانی را توصیف می کند که به عنوان مدل هایی قوی برای پیروان عمل می کنند و آنها را به پیروی از چشم انداز سازمان ترغیب می کنند. رهبران تحول گرا ترغیب ذهنی را به منظور به چالش کشیدن افکار و خلاقیت پیروان بکار می گیرند و آنها را جهت ارائه ایده های جدید ترغیب می کنند. انگیزش الهام بخش، توصیف کننده رهبرانی است که از پیروان خود خواسته ها

<sup>1</sup> Scott<sup>2</sup> Dundar

و انتظارات زیادی دارند و به آنها از طریق انگیزش، الهام می بخشند تا در راستای افزایش تعهد آنان گام برداشته و تحقق چشم انداز مشترک را تسهیل نمایند. همچنین ملاحظات فردی، بیانگر رهبرانی است که جو حمایتی را برای پیروان خود ایجاد می کنند و به دقت به نیازهای یکایک آنان گوش فرا می دهند. رهبران در حالی که سعی در کمک کردن به پیروان جهت خود شکوفایی دارند، به عنوان مربی و مشاور عمل می کنند (نورث‌هاوس، ۲۰۱۵). به گفته باس<sup>۲</sup> (۱۹۸۵) رهبران تحول گرا دارای چشم انداز روشنی بوده و این خصیصه را دارند که چشم اندازشان را به نحو اثر بخشی به کارمندان خود انتقال دهند. این رهبران به عنوان سرمشق و الگو عمل کرده و به کارمندان القاء می کنند تا کامیابی سازمان را بر علایق شخصی خود ارجح بدانند (سیمولا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵). رهبری تحول آفرین همواره از منظر تاثیرگذاری بر عملکرد سازمان ها از اهمیت ویژه ای برخوردار بوده است، از طرفی عملکرد کارکنان می تواند به مثابه متغیری میانجی، فرآیند تاثیرگذاری رهبری تحول آفرین بر کیفیت خدمات سازمان ها را شدت بخشد. (مهدیخانی و یزدانی، ۱۳۹۶)

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که امروزه در بررسی های اقتصادی و اجتماعی جوامع مدرن مطرح شده است و شناسایی آن بعنوان یک نوع سرمایه، چه در سطح مدیریت کلان توسعه کشورها و چه در سطح مدیریت سازمان ها و بنگاهها، می تواند شناخت جدیدی را از سیستم های اقتصادی - اجتماعی ایجاد و مدیران را در هدایت بهتر سیستم یاری کند. (پورسلطانی و همکاران، ۱۳۹۶)

پرداختن به موضوع حاضر از آن جهت دارای اهمیت می باشد که در دنیای رقابتی امروز، توزیع خدمات با کیفیت، بیشتر به عنوان یک استراتژی اساسی در اکثر سازمان ها مورد توجه قرار گرفته است. کشف نیازها و خواسته های مشتریان و برآورده ساختن آن ها قبل از رقبا، یک شرط اساسی موفقیت برای شرکت ها است و اندازه گیری رضایت مشتری، ابزار موثری جهت کنترل عملکرد کلی سازمان و تشخیص نقاط ضعف محسوب می گردد. انتخاب سبک رهبری در موفقیت و رسیدن به جایگاه مناسب در اقتصاد پر چالش امروزی سهم بسزایی دارد. گزینش رهبری بانفوذ، الهامبخش، خلاق با چشماندازهای نوین رهبری به عنوان سرپرست، بهره وری و بقا را برای کسبوکارها به ارمغان می آورد.

در هر سازمانی انتخاب سبک رهبری مناسب از جمله مهمترین عوامل در موفقیت و استمرار فعالیت آن سازمان می باشد. با توجه به اینکه در سبک رهبری تحول گرا ارزش های فی نفسه برتر و عواطف مثبت به دیگران نقش اساسی دارد و این ارزش ها و عواطف در سازمان ها که هدفشان کسب اعتبار در بازار است، باید دید که اولاً آیا در این سازمان ها سبک رهبری تحول گرا چه تاثیری بر کیفیت خدمات دارد و سایر متغیرهای دیگر مانند سرمایه اجتماعی چه تاثیری بر این فرایند کیفیت خدمات خواهد داشت. بهبود کیفیت خدمات منجر به افزایش رضایت شغلی کارمندان و در نهایت منجر به افزایش رضایت مشتریان خارجی سازمان می شود. سرمایه اجتماعی مجموعه ای از اطلاعات، دارایی های فکری، تجربی، رقابت و یادگیری سازمانی است که می تواند برای ایجاد ثروت به کار گرفته شود. در واقع سرمایه فکری تمامی کارکنان، دانش سازمانی و توانایی های آن را برای ایجاد ارزش افزوده در بر می گیرد و باعث منافع رقابتی مستمر می شود. (قلی زاده و داودپور، ۱۳۹۶) مهمترین دغدغه در دهه اخیر، پرداختن به موضوعاتی چون کیفیت و کسب رضایت مشتری، مورد توجه و استقبال روز افزون مردم، دولت ها و سازمان های تولیدی و خدماتی است تا زمینه های مناسب رشد و همگانی شدن فرهنگ کیفیت خدمات روز بروز فراهم تر می شود هر روز که می گذرد، نقش کیفیت در خدمات و اهمیت فوق العاده آن در جلب رضایت مشتری آشکارتر شده و رقابت تنگاتنگ در عرصه خدمات و افزایش آگاهی های عمومی سبب شده است تا سرمایه گذاری بر روی کیفیت خدمات به امری راهبردی برای سازمانهای خدماتی تبدیل شود. در این

<sup>1</sup> Northouse, P. G.

<sup>2</sup> Bass

<sup>3</sup> Simola

بین رهبری تحولگرا می توان با ایجاد نوآوری ها و پرورش توانمندیهای کارکنان و شرکت در حفظ و افزایش کیفیت خدمات بکوشد. در این راستا سوال اصلی تحقیق حاضر این است که آیا سرمایه اجتماعی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی رهبری تحول گرا تاثیر دارد؟

### روش تحقیق

روش تحقیق از نظر هدف کاربردی است زیرا به حل مساله واقعی در سازمان مورد مطالعه می پردازد. از منظر اجرا یک تحقیق توصیفی است برای آنکه به توصیف شرایط موجود می پردازد و تحقیق را در شرایط موجود بدون دستکاری متغیرها انجام می دهد و از نظر جمع آوری داده یک تحقیق پیمایشی است زیرا داده ها را از جامعه آماری در شرایط موجود و از طریق پرسشنامه جمع آوری می کند.

جامعه آماری تحقیق حاضر شامل تمامی کارکنان شهرداری در تهران منطقه ۱۲ که در مجموع ۲۲۰ نفر می باشند. حجم نمونه بر طبق جدول مورگان ۱۳۶ نفر می باشد که پرسشنامه میان آنان توزیع شد.

تجزیه و تحلیل داده ها به دو صورت انجام پذیرفت: تجزیه و تحلیل توصیفی و تجزیه و تحلیل استنباطی. در بخش توصیفی از جداول فراوانی جهت سازماندهی داده ها و توصیف نمره خام و شاخص های مرکزی مانند میانگین جهت تعیین مقادیر متوسط نمرات شرکت کنندگان در آزمون استفاده شد و در بخش استنباطی با توجه به فرضیه های پژوهش، نوع متغیرها و ابزارهای اندازه گیری آنها از روش روش همبستگی و رگرسیون چند متغیره استفاده شد. قبل از انجام آمار استنباطی پیش فرض های مربوط به این آزمون ها از قبیل نرمال بودن و خطی بودن داده ها مورد سنجش قرار خواهد گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده گردید.

### یافته ها

در تفسیر نتایج آزمون، چنانچه مقدار سطح خطای مشاهده شده از ۰/۰۵ بیشتر باشد، در آن صورت توزیع مشاهده شده با توزیع نظری یکسان است و تفاوتی بین این دو وجود ندارد. یعنی توزیع بدست آمده توزیع نرمال است. اما چنانچه مقدار معنی داری از ۰/۰۵ کوچکتر باشد آنگاه توزیع مشاهده شده با توزیع مورد انتظار متفاوت است و توزیع فوق نرمال خواهد بود. این آزمون با توجه به فرضیات زیر به بررسی نرمال بودن داده می پردازد.

H0: بین فراوانی های مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت وجود ندارد (توزیع نرمال هست).

H1: بین فراوانی های مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت وجود دارد (توزیع نرمال نیست).

جدول ۱ تست نرمالیتت متغیرها

متغیر	نوع توزیع به کار گرفته شده	سطح معناداری	مقدار خطا	تایید فرضیه	نتیجه
سرمایه اجتماعی	نرمال	۰,۶۰۸	۰/۰۵	H <sub>0</sub>	نرمال
کیفیت خدمات سازمان	نرمال	۰,۸۴۷	۰/۰۵	H <sub>0</sub>	نرمال
رهبری تحول گرا	نرمال	۰,۵۲۲	۰/۰۵	H <sub>0</sub>	نرمال

با توجه به مقادیر حاصل از آماره اسمیرنوف - کلموگروف جدول ۱، می توان استنباط نمود که توزیع مورد انتظار با توزیع مشاهده شده برای تمام متغیرها تفاوت معنی داری ندارد و بنابراین توزیع این متغیرها نرمال است.

**فرضیه اول: سرمایه اجتماعی بر کیفیت خدمات سازمان تاثیر دارد.**

H<sub>0</sub>: سرمایه اجتماعی بر کیفیت خدمات سازمان تاثیر ندارد.

H<sub>1</sub>: سرمایه اجتماعی بر کیفیت خدمات سازمان تاثیر دارد.

جدول ۲ خلاصه مدل

تعیین استاندارد	خطای ضریب تعدیل شده	تعیین ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۰,۳۰۴۶۸	۰,۶۱۵	۰,۶۱۸	۰,۷۸۶

مقدار ضریب همبستگی برابر است با ۰,۷۸۶ که اشاره دارد به همبستگی ساده بین دو متغیر و به عبارتی شدت همبستگی بین سرمایه اجتماعی و کیفیت خدمات سازمان نشان می‌دهد. همان‌طور که از مقدار R (همبستگی پیرسون بین دو متغیر) نمایان است، بین دو متغیر یعنی سرمایه اجتماعی و کیفیت خدمات سازمان، همبستگی ساده وجود دارد. مقدار ضریب تعیین نشان می‌دهد که چه مقدار از متغیر وابسته کیفیت خدمات سازمان می‌تواند توسط متغیر مستقل سرمایه اجتماعی تبیین شود.

جدول ۳ ضرایب تاثیر رگرسیون

متغیر	بتا	T	سطح معناداری
مقدار ثابت	-	۱۲,۷۰۱	۰,۰۰۰
سرمایه اجتماعی	۰,۷۸۶	۱۴,۷۳۰	۰,۰۰۰

مقدار ثابت همان عرض از مبدا است و میزان متغیر وابسته را بدون دخالت متغیر مستقل نشان می‌دهد. با توجه به نتایج جدول فوق می‌توان گفت با ارتقا یک واحد از متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقا پیدا خواهد کرد. آماره t اهمیت نسبی متغیر مستقل را نشان می‌دهد. با توجه به مقدار این آماره و سطح خطای کمتر از ۰,۰۵ می‌توان گفت متغیر مورد نظر تاثیر آماری معنی داری در تبیین تغییرات متغیر وابسته داشته است. ضرایب رگرسیون نیز تاثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته را تایید می‌کند. با توجه به ضریب سرمایه اجتماعی، فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد. در نتیجه می‌توان گفت سرمایه اجتماعی بر کیفیت خدمات سازمان تاثیر دارد. یعنی فرض صفر فرضیه اول رد و فرض یک تایید می‌گردد.

**فرضیه دوم: سرمایه اجتماعی بر رهبری تحول‌گرا تاثیر دارد.**

H<sub>0</sub>: سرمایه اجتماعی بر کیفیت خدمات سازمان تاثیر ندارد.

H<sub>1</sub>: سرمایه اجتماعی بر کیفیت خدمات سازمان تاثیر دارد.

جدول ۴ خلاصه مدل

تعیین خطای استاندارد	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب همبستگی
۰,۴۰۲۸۸	۰,۱۸۵	۰,۱۹۱	۰,۴۳۷

مقدار ضریب همبستگی برابر است با ۰,۴۳۷ که اشاره دارد به همبستگی ساده بین دو متغیر و به عبارتی شدت همبستگی بین سرمایه اجتماعی و رهبری تحول‌گرا نشان می‌دهد. همان‌طور که از مقدار R (همبستگی پیرسون بین دو متغیر) نمایان است، بین دو متغیر یعنی سرمایه اجتماعی و رهبری تحول‌گرا، همبستگی ساده وجود دارد. مقدار ضریب تعیین نشان می‌دهد که چه مقدار از متغیر وابسته رهبری تحول‌گرا می‌تواند توسط متغیر مستقل سرمایه اجتماعی تبیین شود.

جدول ۵ ضرایب تاثیر رگرسیون

متغیر	بتا	T	سطح معناداری
مقدار ثابت	-	۱۲,۷۹۰	۰,۰۰۰

سرمايه اجتماعي	۰,۴۳۷	۵,۶۲۹	۰,۰۰۰
----------------	-------	-------	-------

مقدار ثابت همان عرض از مبدا است و میزان متغیر وابسته را بدون دخالت متغیر مستقل نشان می دهد. با توجه به نتایج جدول فوق می توان گفت با ارتقا یک واحد از متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقا پیدا خواهد کرد. آماره  $t$  اهمیت نسبی متغیر مستقل را نشان می دهد. با توجه به مقدار این آماره و سطح خطای کمتر از  $0,05$  می توان گفت متغیر مورد نظر تاثیر آماری معنی داری در تبیین تغییرات متغیر وابسته داشته است. ضرایب رگرسیون نیز تاثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته را تایید می کند. با توجه به ضریب سرمايه اجتماعي، فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد. در نتیجه می توان گفت سرمايه اجتماعي بر رهبري تحول گرا تاثیر دارد. یعنی فرض صفر فرضیه دوم رد و فرض یک تایید می گردد.

**فرضیه سوم: رهبري تحول گرا بر کیفیت خدمات سازمان تاثیر دارد.**

$H_0$ : رهبري تحول گرا بر کیفیت خدمات سازمان تاثیر ندارد.

$H_1$ : رهبري تحول گرا بر کیفیت خدمات سازمان تاثیر دارد.

جدول ۶ خلاصه مدل

تعیین استاندارد	خطای ضریب تعدیل شده	تعیین ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۰,۴۳۲۶۲	۰,۲۲۵	۰,۲۳۰	۰,۴۸۰

مقدار ضریب همبستگی برابر است با  $0,480$  که اشاره دارد به همبستگی ساده بین دو متغیر و به عبارتی شدت همبستگی بین رهبري تحول گرا و کیفیت خدمات سازمان نشان می دهد. همان طور که از مقدار  $R$  (همبستگی پیرسون بین دو متغیر) نمایان است، بین دو متغیر یعنی رهبري تحول گرا و کیفیت خدمات سازمان، همبستگی ساده وجود دارد. مقدار ضریب تعیین نشان می دهد که چه مقدار از متغیر کیفیت خدمات سازمان می تواند توسط متغیر مستقل رهبري تحول گرا تبیین شود.

جدول ۷ ضرایب تاثیر رگرسیون

متغیر	بتا	T	سطح معناداری
مقدار ثابت	-	۷,۰۵۲	۰,۰۰۰
رهبري تحول گرا	۰,۴۸۰	۶,۳۳۱	۰,۰۰۰

مقدار ثابت همان عرض از مبدا است و میزان متغیر وابسته را بدون دخالت متغیر مستقل نشان می دهد. با توجه به نتایج جدول فوق می توان گفت با ارتقا یک واحد از متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقا پیدا خواهد کرد. آماره  $t$  اهمیت نسبی متغیر مستقل را نشان می دهد. با توجه به مقدار این آماره و سطح خطای کمتر از  $0,05$  می توان گفت متغیر مورد نظر تاثیر آماری معنی داری در تبیین تغییرات متغیر وابسته داشته است. ضرایب رگرسیون نیز تاثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته را تایید می کند. با توجه به ضریب رهبري تحول گرا، فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد. در نتیجه می توان گفت رهبري تحول گرا بر کیفیت خدمات سازمان تاثیر دارد. یعنی فرض صفر فرضیه سوم رد و فرض یک تایید می گردد.

### تحلیل عاملی

تحلیل عاملی به دو صورت تحلیل عاملی اکتشافی و تحلیل عاملی تأییدی قابل اجرا است. در این پژوهش، به منظور شناسایی متغیرهای مکنون و سنجش آن‌ها، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. همچنین یکی از کاربردهای اساسی تکنیک تحلیل عاملی، سنجش میزان روائی اجزاء تشکیل دهنده متغیرها است. بنابراین در این پژوهش، با استفاده از نرم افزار لیزرل به منظور سنجش روائی عاملی نیز بهره جستیم.

در انجام تحلیل عاملی، ابتدا می‌بایست نسبت به استفاده از داده‌های موجود را که برای تحلیل اطمینان نمود، برای اطمینان از این امر از شاخص KMO استفاده می‌شود. با استفاده از این آزمون می‌توان از کفایت نمونه‌گیری اطمینان حاصل نمود. این شاخص در دامنه صفر تا یک قرار دارد، اگر مقدار شاخص نزدیک به یک باشد، داده‌های مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب هستند و در غیر این صورت نتایج تحلیل عاملی برای داده‌های مورد نظر چندان مناسب نمی‌باشد.

$$KMO = \frac{\sum_i \sum_j r_{ij}^2}{\sum_i \sum_j r_{ij}^2 + \sum_i \sum_j a_{ij}^2}$$

که در آن :

$$r_{ij} = \text{ضریب همبستگی ساده بین متغیرهای } i \text{ و } j$$

$$a_{ij} = \text{ضریب همبستگی جزئی بین متغیرهای } i \text{ و } j$$

آزمون کروی بودن بارتلت، این فرضیه را آزمون می‌کند که ماتریس همبستگی یک ماتریس همانی است یا خیر. اگر ماتریس همبستگی، یک ماتریس همانی باشد، در این صورت متغیرها با هم ارتباطی ندارند و در نتیجه امکان شناسایی عوامل جدید بر اساس همبستگی بین متغیرها وجود ندارد. اما اگر همانی نباشد، در این صورت متغیرها با هم ارتباط دارند و در نتیجه امکان شناسایی عوامل جدید بر اساس همبستگی بین متغیرها وجود دارد. این آزمون به بررسی مرتبط و مناسب بودن متغیرها برای کشف ساختار می‌پردازد. مقادیر کوچک (کمتر از ۰/۰۵) برای سطح معنی‌داری نشان می‌دهد که ماتریس همبستگی بین متغیرها، همانی نیست و تحلیل عاملی برای داده‌های موجود مفید خواهد بود.

#### تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای پژوهش

از پیش نیازهای استفاده از معادلات ساختاری بررسی کفایت نمونه مورد بررسی می‌باشد، بدین منظور، از آزمون کفایت نمونه برداری KMO و آزمون بارتلت استفاده می‌شود. جدول (۱۰-۴)، نتایج شاخص کی. ام. او و آزمون بارتلت را نشان می‌دهد.

جدول (۲۱-۴) : نتایج شاخص کی. ام. او و آزمون بارتلت سازه‌های متغیرهای پژوهش

ضریب کفایت نمونه‌گیری کی. ام. او	۰/۶۷۶
آزمون کروی بودن بارتلت	کای. اسکور
	درجه آزادی
	سطح معنی‌داری
	۶۹۶۵/۲۹۷
	۱۴۳۱
	۰/۰۰۰

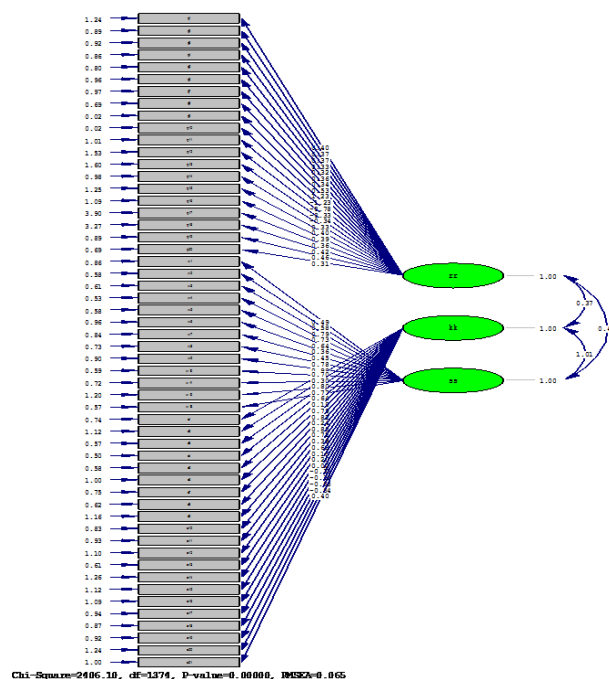
مطابق با نتایج فوق، مقدار کفایت نمونه‌گیری برای سازه‌های پژوهش معادل با ۰/۶۷۶ است. بنابراین میزان نمونه برای استفاده از معادلات ساختاری مناسب می‌باشد. به طور کلی مقادیر بالا (نزدیک به یک) نشانگر آن است که تحلیل عاملی برای داده‌ها قابل کاربرد است. اگر این مقدار کمتر از ۰/۵ باشد، احتمالاً نتایج تحلیل عاملی برای داده‌ها مفید نخواهد بود. همچنین آزمون کروی بودن بارتلت معنادار است (زیرا سطح معناداری آن کمتر از سطح آزمون می‌باشد)، پس رابطه بین متغیرها یا ماتریس کواریانس آنها برای تحلیل عاملی مناسب می‌باشد.

#### ارزیابی مدل اندازه‌گیری

به عنوان اولین گام برای انجام تحلیل عاملی تأییدی، بارهای عاملی استاندارد شده و معناداری را بررسی می‌کنیم تا مطمئن شویم آیا نشانگرها در اندازه‌گیری سازه‌های پنهان خود نقش داشته‌اند یا به عبارتی معنادار هستند. ضرایب معناداری خارج از ۱،۹۶ و

<sup>1</sup> Bartlett's Test of Sphericity

۱,۹۶- برای نشانگرها قابل قبول هستند و بارهای عاملی استاندارد در واقع همان ضرائب رگرسیونی مسیر متغیر پنهان به نشانگر است که باید بیش از ۰,۳ باشند. البته در بعضی از منابع حداقل مقدار قابل قبول را ۰,۵ در نظر می‌گیرند.



ضرائب استاندارد متغیرهای تحقیق مدل اندازه گیری

از مدل اندازه‌گیری ضرائب استاندارد شده (شکل ۱) می‌توان این برداشت را نمود که بین متغیرهای مکنون مربوطه و شاخص‌های متناظر با آنها، همبستگی معناداری وجود دارد. ضرائب استاندارد شده، در واقع بیانگر ضرائب مسیر یا بارهای عاملی استاندارد شده بین عامل‌ها و نشانگرها می‌باشند. برای داشتن روایی باید بین شاخص و بعدو بین بعد و شاخص، همبستگی معناداری وجود داشته باشد. مدل تخمین استاندارد مدلی است که از تطابق دو ماتریس کواریانس مدل داده‌ها حاصل می‌شود و تخمین واقعی پارامترهای مدل را نشان می‌دهد. در این میزان روابط بین شاخص و بعد، بعد و شاخص نشان داده می‌شود. ضرائب بین سؤالات و متغیرهای تحقیق، ضرائب استاندارد شده می‌باشند، که نشان دهنده شدت توانایی اندازه‌گیری هر شاخص در متغیر تحقیق می‌باشد.

### نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که تمامی فرضیه‌های تحقیق، به علت داشتن سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ مورد تایید می‌باشد. لذا می‌توان گفت بین متغیرهای فرضیه‌ها رابطه معناداری وجود دارد و مورد تایید می‌باشد. در مقایسه با نتایج دیگر تحقیقات، خاتمی و احمدی (۱۳۹۶) به بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی در سازمان بر ارائه خدمات با کیفیت در بانک مسکن پرداختند. نتایج حاکی از آن بود که سرمایه اجتماعی بر کیفیت ارائه خدمات تاثیر مثبتی دارد و همچنین مشخص شد که هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی تاثیر مثبتی بر کیفیت خدمات دارند، ولی شدت این تاثیرها متفاوت است. سرمایه رابطه‌ای بیشترین تاثیر و سرمایه شناختی کمترین تاثیر را بر ارائه خدمات باکیفیت دارند. ماجدی و همکاران (۱۳۹۵)، به بررسی رابطه رهبری تحول آفرین با سرمایه اجتماعی مریبان پرداختند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های ملاحظه فردی و نفوذ آرمانی با سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و بین سایر مؤلفه‌های رهبری تحول آفرین با سرمایه اجتماعی رابطه معنی داری وجود ندارد. مهدیخانی و یزدانی (۱۳۹۶)، بررسی تاثیر رهبری تحول آفرین بر کیفیت خدمات در کسب و کارهای فعال در حوزه تجارت الکترونیک پرداختند. رهبری تحول آفرین تاثیر مثبت و معناداری بر کیفیت خدمات ارائه شده از سوی کارکنان دارد.



همچنین مگلیوکا و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان نقش رهبری تحول گرا بر عملکرد نشان دادند رهبری تحول گرا به طور غیر مستقیم بر نوآوری محصول تأثیر می گذارد و عملکرد ارتقا می یابد.

### پیشنهادات

-شرایطی فراهم شود که اعتماد سازمانی و اعتماد شخصی افراد بیشتر شود مانند برگزاری جلسات، شفاف سازی، گروه های غیر رسمی

-کارکنان شرکت برای بالا بردن کیفیت خدمات اطلاعات را داوطلبانه با همدیگر تسهیم و تقسیم کنند، به احساسات یکدیگر احترام بگذارند و نسبت به ارزش های سازمان وفادار باشند.

-اطلاعات سازمانی در پایگاه دانشی ذخیره و در اختیار ذی نفعان قرار گیرد.

-شرایطی فراهم شود که کارکنان شرکت هنگام بروز مشکل، به شیوه ای مفید و سالم با مدیریت بحث و گفتگو کنند و شرکت و مدیران آن نسبت به ارزش های کارکنان وفادار باشند.

### منابع

- امیرکبیری، علیرضا. (۱۳۹۵). مفهوم و بالندگی رهبری تحول گرا و تبادل گرا، بی جا. بوردیو، پیر. (۱۳۹۵)، شکل های سرمایه، سرمایه اجتماعی؛ اعتماد، دمکراسی توسعه، به کوشش کیان تاجبخش، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: انتشارات شیرازه. چاپ دوم.
- پیرو، سعید، بردبار، غلامرضا. (۱۳۹۴). سنجش کیفیت خدمات داخلی سازمان با استفاده از رویکرد تلفیقی ماتریس کنترل عملکرد و مدل اهمیت-رضایت، نشریه مدیریت تولید و عملیات، ۶ (۲).
- توسلی، غلامعباس، موسوی، مرضیه. (۱۳۸۸). مفهوم سرمایه اجتماعی نظریات کلاسیک و جدید با تأکید بر نظریه های سرمایه اجتماعی، فصلنامه علوم اجتماعی، شماره ۲۶.
- خدابخشی، نسرين، نادری، حمداله، وظیفه دمیرچی، التفات. (۱۳۹۳). طراحی الگوی ساختاری روابط سرمایه اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در شهر اردبیل، فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد شوشتر، ۵ (۱۳).
- زاهدی، شمس السارات؛ خیراندیش، مهدی. (۱۳۹۵). تأثیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی کارکنان، فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، ۲ (۵).
- ساعتچی، محمود، (۱۳۹۴). روان شناسی بهره‌وری، تهران: ویرایش، چاپ دوم.
- نورشاهی، نسرين. (۱۳۹۷). بررسی رابطه پیامدهای رهبری و ابعاد سبک رهبری تحول گرا در میان رؤسای دانشگاه ها و آموزش های شهر تهران، مجله مطالعات تربیتی و روانشناسی، شماره ۳.

Boenke.k, Bontis .N, Distefano.j.j, and Distefano.A.C.(2017). Transformational leadership, Leadership and Organizational journal, Vol.1, No.24, p.5-6.

Lee Whittington & V. L. Goodwin & B. Murray (2016), Transformational leadership, goal difficulty, and job design: Independent and interactive effects on employee outcomes, The Leadership Quarterly, No. 15, p. 593-606.

Magliocca, L. A. & Christakis, A. N. (2017), "Creating Transforming Leadership for Organizational Change: the Cogniscope System Approach", System Research and Behavioral Science, Vol. 18, pp. 259-277.

Sun, R., & Henderson, A. C. (2016). Transformational leadership and organizational processes: Influencing public performance. Public Administration Review, 77(4), 554-565.

