

میانجیگری تأثیر سرمایه اجتماعی بین رهبری تحول‌گرا و رفتار و شهروندی سازمانی در کارکنان بهداشتی درمانی شاغل در شبکه بهداشت - درمان استان قم

اکرم نریمان^۱

چکیده

مقدمه: هدف از پژوهش حاضر بررسی میانجیگری تأثیر سرمایه اجتماعی بین رهبری تحول‌گرا و رفتار و شهروندی سازمانی در کارکنان بهداشتی درمانی شاغل در شبکه بهداشت - درمان استان قم بود.

روش: پژوهش حاضر از نوع توصیفی و همبستگی و نتایج آن کاربردی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان بهداشتی درمانی شاغل در شبکه بهداشت - درمان استان قم، ۴۷۸۹ نفر می‌باشد. نمونه آماری ۳۸۴ نفر است که از حجم نمونه کوکران استفاده شده است و نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده بود. برای گردآوری داده‌ها از سه پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناپاهایت و گوشال (۲۰۰۷)، رفتار شهروندی سازمانی پادساکف (۲۰۱۰) و سبک رهبری تحول‌گرا باس و اولیو (۱۹۹۷) استفاده شد. برای تحلیل اطلاعات در بخش آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) استفاده شد، همچنین از شاخص‌های کشیدگی و چولگی به منظور بررسی توزیع داده‌ها استفاده و برای پاسخ به سؤالات پژوهش و رسم و تدوین مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری از نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۴ و Smart PLS نسخه ۲/۰ استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که رهبری تحول‌گرا بر رفتار شهروندی کارکنان بهداشتی درمانی شاغل در شبکه بهداشت - درمان استان قم اثر گذار است و سرمایه اجتماعی در رابطه بین رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی، میانجی جزئی می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری: این نتایج می‌تواند مسیر را برای بهبود رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مراکز بهداشتی درمانی و بهبود عملکرد شغلی آنان هموار سازد.

کلیدواژه: سرمایه اجتماعی، رهبری تحول‌گرا، رفتار و شهروندی سازمانی

^۱ کارشناسی پرستاری و کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشکده مدیریت دانشگاه مازندران واحدابابل، مازندران، ایران و ناظر

بیمارستان تأمین اجتماعی قم

مقدمه

امروزه رهبری مؤثر، یکی از عوامل اصلی رشد و پیشرفت در سازمان‌ها می‌باشد و با استفاده از مدیریت کار می‌توان زمینه مناسب را برای توسعه پایدار و هدایت صحیح و بهینه امور سازمان‌ها و سازمان‌ها تا حد زیادی بستگی به نیروی انسانی کارآمد همچنین جلوگیری از به هدر رفتن انرژی و سرمایه سازمانی ایجاد کرد، از طرف دیگر موفقیت و اثربخشی و شایسته دارد (چوی^۱ و همکاران، ۲۰۰۴؛ ۲۵). رهبری موضوعی است که از دیرباز نظر محققان و عموم مردم را به خود جلب کرده است. موضوعی که اخیراً توجه اکثر محققان را به خود جلب کرده این است که چه نوع رفتار رهبری در فرآیند سازمانی مفید خواهد بود. آخرین پژوهش‌ها درباب رهبری به دو نظریه رهبری عمل‌گرا و تحول‌گرا اشاره دارد. برای اولین بار برنز در سال ۱۹۸۷ میان دو سبک رهبری عمل‌گرا و تحول‌گرا تمایز قائل شد (افضلی، ۲۰۱۲؛ ۱۲). طبق نظریه برنز (۱۹۷۸)، رهبری عمل‌گرا شامل رابطه ای تبادلی بین رهبر و زیردست (رابطه رئیس و مرئوس) است که در آن فرد زیردست در ازای اجابت خواسته‌های رهبر، پاداش‌هایی در جهت اهداف فعلی و نیازهای اولیه (امنیت، وابستگی و شناخت) دریافت می‌کند و از این طریق رهبران موجب عملکرد بهتر زیردستان می‌گردند (داهرتی^۲ و همکاران، ۱۹۹۶؛ ۲۰۵). برنز دو سبک رهبری عمل‌گرا و تحول‌گرا را مقابل هم قرار داد و بیان کرد که رهبران تحول‌گرا نیازهای اساسی و سطح بالای پیروان (همانند نیاز به خودشکوفایی از دید مازلو) را مخاطب قرار داده و آنان را به سطح بالاتری از انگیزش سوق می‌دهند (پیرس^۳ و همکاران، ۲۰۰۳؛ ۲۰۵). فرآیند رهبری تحول‌گرا در ارزش‌ها و عقاید شخصی رهبر ریشه دارد ولی در این فرآیند دیگر کالایی مبادله نمی‌شود. چنین رهبرانی از عمیق‌ترین ارزش‌های شخصی خود (مانند عدالت، انصاف، صداقت و شرافت) الهام می‌گیرند (هامفریز^۴، ۲۰۰۳؛ ۹۰). رهبران

تحول‌گرا کسانی هستند که پیروان خود را الهام می‌بخشند، می‌توانند به آن‌ها روحیه دهند و در مسیری هدایتشان کنند که منافع سازمان تامین شود. همچنین رهبران می‌توانند موجب شوند که زیردستان با روحیه ای بسیار بالا کار کرده و بدین وسیله اثراتی عمیق بر سازمان بگذارند. این گونه رهبران به نیازها و جنبه‌های پیشرفت و ترقی زیردستان توجه خاصی دارند، بر آگاهی آن‌ها می‌افزایند و می‌توانند به گونه ای افراد را هدایت نمایند که آن‌ها از دیدگاه‌های جدیدتر به مسائل قدیمی نگاه کنند (دوی^۵ و همکاران، ۲۰۱۶؛ ۱۲۵). باس و اولیو (۲۰۰۰) مفهوم و ایده برنز در مورد رهبری را توسعه دادند و یک مفهوم رهبری تحول‌گرا را ایجاد نمودند. باس و اولیو معتقدند که رهبری تحول‌گرا زمانی شکل می‌گیرد که رهبر علائق کارکنانش را ارتقا و توسعه بخشد، آگاهی و پذیرش برای مأموریت و مقصد گروه را ایجاد کند و کارکنان را به دیدن فراسوی منافع خویش برای منافع گروه برانگیزاند (هان^۶ و همکاران، ۲۰۱۶؛ ۱۳۵). رهبری تحول‌گرا می‌تواند بر متغیرهای مختلفی از جمله تعهد و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تاثیر گذار باشد. هان و همکاران (۲۰۱۶) در تحقیق خود به بررسی رهبری تحول‌گرا و تسهیل دانش پرداختند. آنان در تحقیق خود پی بردند که رهبری تحول‌گرا به واسطه توانمندسازی کارکنان، تعهد و رفتار شهروندی سازمانی توانایی تاثیر گذاری می‌باشند (هان و همکاران، ۲۰۱۶).

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم معرفی شد. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می‌شدند و یا حتی مورد غفلت

قرار می‌گرفتند اما برای بهبود اثر بخشی سازمانی موثر بودند (سهرابی، ۲۰۱۰؛ ۱۷۵). تحقیقات صورت گرفته در زمینه رفتار شهروندی سازمانی عمدتاً سه نوع می‌باشند یک سری از تحقیقات بر پیش بینی و آزمون تجربی عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی متمرکز بوده‌اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی (احمدی، ۲۰۱۲؛ ۷۲)، تعهد سازمانی (بهارى فر و همکاران، ۲۰۱۲؛ ۱)، هویت سازمانی (سلیمانی، ۲۰۱۳؛ ۱۳۷)، عدالت سازمانی (بیلماز^۷، ۲۰۰۸؛ ۹۳۳)، اعتماد (لاین^۸، ۲۰۱۱؛ ۵۳۲) و... به عنوان عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده‌اند. از سوی دیگر، یک سری از تحقیقات بر پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی متمرکز هستند. در این زمینه عواملی از قبیل عملکرد سازمان، اثر بخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و... مطرح شده‌اند. گروه معدودی از تحقیقات نیز منحصراً بر روی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی متمرکز هستند و سعی کرده‌اند تا تعریف جدیدی از رفتار شهروندی سازمانی داشته باشند، ابعاد آن را مشخص کنند و یا با کمک روش تحلیل عاملی مقیاس‌های استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کنند (چیونگ^۹، ۲۰۱۳؛ ۵۵۱). از سویی رابینز و جاج (۲۰۱۱) معتقد هستند؛ رفتار شهروندی سازمانی رفتاری براساس صلاحیت‌های شخصی است که جزو نیازمند بهای شغلی کارمند نبوده در عین حال باعث افزایش اثربخشی سازمانی در جهت ارضای منافع ذی نفعان خواهد بود (رابینز و جاج، ۲۰۱۱؛ ۴۵).

در واقع رفتار شهروندی سازمانی موجب می‌شود کارکنان منافع گروهی و سازمانی را بر منافع فردی ترجیح دهند. به منظور تضمین کارایی سازمانی، سازمان‌ها به مشارکت، سخاوتمندی، فداکاری و از خودگذشتگی، و گاه گاهی به تلاش‌های اضافی کارکنان نیاز دارند. از این رو کارهای ارادی کارکنان برای سازمان‌ها بسیار مهم است (بیلماز، ۲۰۰۸؛ ۹۳۵). سازه

(مفهوم) رفتار شهروندی سازمانی دارای ابعاد متعددی هستند. برخی پژوهشگران از جمله پودساکف (۲۰۰۰) پنج بعد برای رفتار شهروندی سازمانی بیان کرده‌اند. این ابعاد نوع دوستی، وجدان کاری، فضیلت مدنی، ادب و مهربانی و جوانمردی را شامل می‌شود. اورگان مفاهیم این ابعاد را اینگونه بیان کرده اند، ۱: نوع دوستی، به حالتی گفته می‌شود که کارکنان به دیگران کمک می‌کنند، ۲: وجدان کاری یعنی کارکنان نقش خود را به خوبی و بیشتر از حداقل وظیفه مورد نیازشان انجام می‌دهند، ۳: فضیلت مدنی، بیان کننده مشارکت مسئولانه کارکنان در چرخه حیات سازمان است، ۴: احترام و تکریم یعنی کارکنان با دیگران با احترام رفتار می‌کنند، ۵: جوانمردی، نشان دهنده تحمل پذیری و عدم شکایت از سازمان است (اورگان^{۱۰}، ۱۹۹۰؛ ۴۳).

نتایج مطالعات کنز و کان (۱۹۹۶) حاکی از آن است که یک سازمان برای اثربخش بودن فعالیت‌های خود نیازمند تعهد کارکنانش به نوآوری، انجام رفتارهای خود جوش و فراتر از انتظارات نقش از سوی آنها است. با توجه به پیامدهای مثبت رفتار شهروندی سازمانی از جمله اثربخشی سازمانی، کارایی و بهره‌وری سازمانی، وجود این رفتار برای همه سازمان‌ها مطلوب و حائز اهمیت است لذا سازمان‌ها به منظور افزایش بهره‌وری و عملکرد فردی کارکنان خود که بالطبع بهره‌وری سازمان را در پی دارد، در پی فراهم نمودن بستر مناسب و به کار گیری عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی هستند (کاراتب^{۱۱}، ۲۰۱۱؛ ۱۵). در این راستا پژوهش‌های انجام گرفته در زمینه بررسی عواملی که منجر به ایجاد و افزایش رفتار شهروندی سازمانی می‌گردد، متغیرهای گوناگونی را مورد بررسی قرار داده است. به طور مثال درک حمایت و عدالت سازمانی (چیونگ، ۲۰۱۳؛ ۵۵۱)، رضایت شغلی (شیری، ۲۰۱۷؛ ۲۱)، افزایش تبادلات اجتماعی (اوماله^{۱۲}، ۲۰۱۸؛ ۱)، و فرهنگ سازمانی (شانه، ۲۰۱۸؛ ۱).

از سوی پیتر و همکاران (۲۰۱۳) به نقش سرمایه اجتماعی در انسجام گروهی و تأثیری که بر یادگیری سازمانی می‌گذارد اشاره می‌کنند. آنان بیان می‌کنند که سرمایه اجتماعی در میان اعضای گروه سبب شکل‌گیری شخصیتی گروه می‌گردد و انسجام و یکپارچگی را در میان اعضا ارتقاء می‌دهد که سبب ارتقاء کمک به یکدیگر و رفتارهای شهروندی سازمانی در میان اعضا می‌گردد (پیتر و همکاران، ۲۰۱۳؛ ۵۵). فورس^{۱۵} و همکاران (۲۰۱۶)، عبدالکادری^{۱۶} و همکاران (۲۰۱۷)، کوآنگ^{۱۷} و همکاران (۲۰۱۷)، علامه و همکاران (۲۰۱۶)، احمدی و همکاران (۲۰۱۶)، سرخوش و همکاران (۲۰۱۶)، شاهینی و همکاران (۲۰۱۴) نیز در پژوهش‌های خود پی بردند که سرمایه اجتماعی می‌تواند بر بهبود فرایندهای متببط با ارتباطات سازمانی و یادگیری سازمانی در جهت به اشتراک گذاشتن دانش و ارتقاء عملکرد در سازمان‌ها اثر گذار باشد. همچنین جان (۲۰۱۷) معتقد است که سرمایه اجتماعی می‌تواند نقش میانجیگر اصلی در رابطه بین سبک رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی ایفا کند (جان، ۲۰۱۷؛ ۵۵۸). با این حال با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان مراکز درمانی نیاز به شناخت عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در بین این کارکنان نیاز به توجه و بررسی دارد. لذا این پژوهش به بررسی رابطه بین رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجیگری سرمایه اجتماعی کارکنان بهداشتی درمانی شاغل در شبکه بهداشت - درمان استان قم می‌پردازد.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نوع توصیفی و همبستگی می‌باشد. روش انجام تحقیق حاضر بر مبنای هدف از نوع کاربردی و به شکل میدانی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان

از سوی جواهری (۱۳۸۸)، بهادری و همکاران (۱۳۹۶)، جان^{۱۳} (۲۰۱۷)، اوزما^{۱۴} و همکاران، (۲۰۱۸) ، لوپز دومینگوئز و همکاران (۲۰۱۳) معتقداند که سبک رهبری تحول‌گرا می‌تواند باعث افزایش رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شود، همچنین این پژوهشگران پژوهشی با عنوان بررسی نقش رهبری تحول‌آفرین بر رفتار شهروندی تحول‌محور انجام دادند. نتایج نشان داد که رهبری تحول‌آفرین به شکل معناداری بر رفتار شهروندی تحول‌محور اثرگذار است. با این حال ممکن است این رابطه تحت تأثیر سرمایه اجتماعی کارکنان قرار گیرد (لوپز دومینگوئز و همکاران، ۲۰۱۳؛ ۲۱۴۷)

از جمله کسانی که سرمایه اجتماعی را در سطح سازمانی مطرح و بررسی‌های خود را در این حوزه انجام دادند گوشال و ناهایت (۱۹۹۸) بودند که سرمایه اجتماعی را جمع منابع بالقوه و بالفعل موجود در درون سازمان، قابل دسترس و ناشی شده از شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی می‌دانند. ناهایت و گوشال سرمایه اجتماعی سازمانی را دارای سه بُعد یعنی بُعد ساختاری، شناختی و ارتباطی می‌دانند. بعد ساختاری نشان‌دهنده شبکه‌ای از روابط به عنوان یک کل است و کلیت پیکربندی‌های غیرشخصی از ارتباطات بین بازیگران را توصیف می‌کند. سرمایه ساختاری وابسته به شدت روابط (حدی که بازیگران از روابطشان برای تعامل استفاده می‌کنند) و عدم تمرکز (الگوی توزیع تعاملات) است. بعد شناختی اشاره دارد به منابعی که معنی ضمنی، تفسیری و سیستماتیک را در میان گروه‌ها ایجاد می‌کنند و باعث تسهیل یادگیری و انتقال دانش در میان افراد برای به اشتراک گذاشتن فرایندهای تفکر یکدیگر می‌شوند و بعد رابطه‌ای که به ماهیت و کیفیت روابط متقابل میان افراد اشاره دارد که از طریق سابقه تعاملاتشان توسعه یافته‌اند. همچنین این بعد به نوع ارتباطات بین افراد و سطح اعتماد ایجاد شده اشاره دارد (بهاری فر، ۲۰۱۱؛ ۵).

بهداشتی درمانی شاغل در شبکه بهداشت -درمان استان قم ۴۷۸۹ نفر می‌باشد. نمونه آماری ۳۸۴ نفر است که از حجم نمونه کوکران استفاده شده است و نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده بود. برای گردآوری داده‌ها در این پژوهش، از سه ابزار بهره‌گرفته شده است:

الف) پرسشنامه سرمایه اجتماعی: پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناپاهایت و گوشال (۲۰۰۷): شامل ۱۷ سؤال در سه بعد ساختاری (سؤال‌های ۱ تا ۴)، بعد شناختی (سؤال‌های ۵ تا ۹)، بعد رابطه‌ای (سؤال‌های ۱۰ تا ۱۷) که در قالب پنج گزینه‌ای لیکرتی (خیلی زیاد (پنج امتیاز) تا خیلی کم (۱ امتیاز)) تنظیم شده است. ب) پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف (۲۰۱۰)، شامل ۲۰ گویه و ابعاد نوع دوستی (گویه‌های ۱ تا ۳)، جوانمردی (گویه‌های ۴ تا ۷)، ادب یا نزاکت (گویه‌های ۸ تا ۱۲)، وجدان کاری (گویه‌های ۱۳ تا ۱۶) و فضیلت مدنی (گویه‌های ۱۷ تا ۲۰) می‌باشد که در قالب پنج گزینه‌ای لیکرتی (خیلی زیاد (پنج امتیاز) تا خیلی کم (۱ امتیاز)) تنظیم شده است. ج) پرسشنامه رهبری تحول‌گرا: پرسشنامه سبک رهبری تحول‌گرا باس و اولیو (۱۹۹۷)، شامل ۲۰ گویه که شامل ۴ مؤلفه‌ی ترغیب ذهنی (۵ سؤال)، نفوذ آرمانی (۷ سؤال)، انگیزش الهام بخش (۴ سؤال) و ملاحظه فردی (۴ سؤال) که در قالب پنج گزینه‌ای لیکرتی (همیشه (پنج امتیاز) تا هیچ-گاه (۱ امتیاز)) تنظیم شده است.

این پرسشنامه‌ها، پرسشنامه‌های استاندارد است که بارها در تحقیقات مختلف مورد استفاده قرار گرفته و روایی آن به تأیید رسیده است. روایی ابزار اندازه‌گیری به سه صورت روایی ظاهری، روایی محتوا و روایی سازه، مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن‌ها نیز پس از مطالعه مقدماتی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید و تأیید شد ($\alpha \geq 0/83$).

در این پژوهش از دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد. در بخش آمار توصیفی از جداول و نمودارهای توصیفی برای بیان ویژگی‌های دموگرافیک و توصیفی پژوهش استفاده شد. از شاخص‌های کشیدگی و چولگی به منظور بررسی توزیع داده‌ها (طبیعی و یا غیر طبیعی بودن) استفاده و برای بررسی و پاسخ به سؤالات پژوهش و رسم و تدوین مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری از نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۴ و Smart PLS نسخه ۲/۰ (به دلیل غیرطبیعی بودن توزیع داده‌ها، از این نرم‌افزار استفاده شد). پایایی و روایی در PLS در دو بخش سنجیده می‌شود: الف) بخش مربوط به مدل‌های اندازه‌گیری، ب) بخش مربوط به مدل ساختاری. پایایی مدل اندازه‌گیری بوسیله ضرایب بارهای عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. بارعاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شود که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود موید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن سازه قابل قبول است. همچنین در خصوص روایی محتوی نیز با استفاده از فرم‌های روایی سنجی CVI و CVR روایی مورد تأیید قرار گرفت. مقدار CVR با توجه به تعداد اساتید (۱۰ نفر)، ۰/۸۱ و مقدار CVI بیشتر از ۰/۸۳ به دست آمد. بنابراین روایی محتوی ابزار ما مورد تأیید قرار گرفت. روایی واگرا و همگرا که مربوط به معادلات ساختاری است، مورد سنجش قرار گرفت.

یافته‌ها

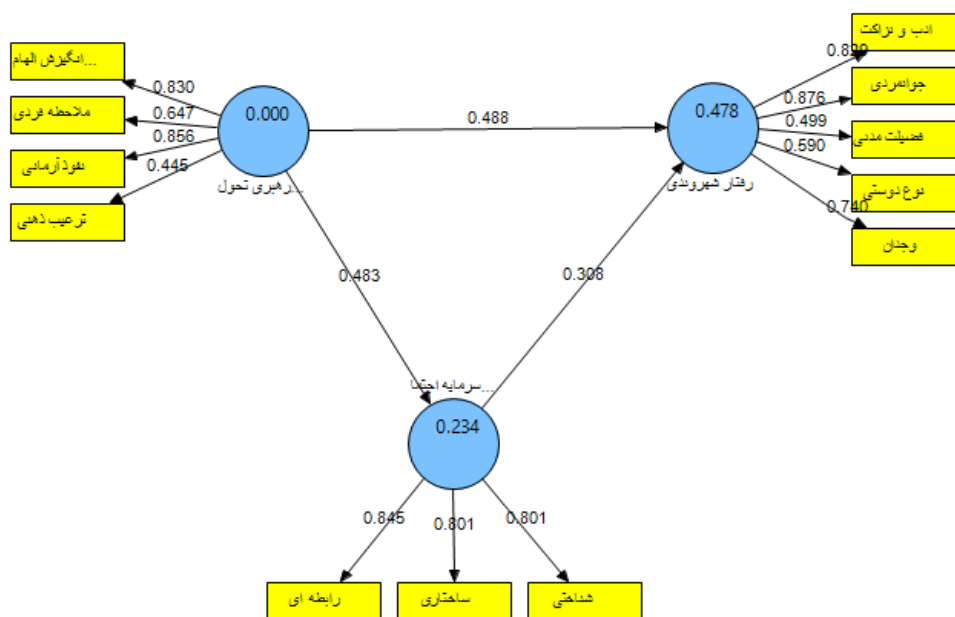
در ابتدا از طریق نرم‌افزار SPSS به تحلیل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه‌های پژوهش و سپس به تحلیل نتایج حاصل از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS به سؤال‌های پژوهش پاسخ داده خواهد شد.

یافته‌های توصیفی:

نتایج آمار توصیفی در خصوص نمونه آماری نشان می‌دهد که، ۴۴/۵ درصد زن و ۵۵/۵ درصد مرد می‌باشند. میانگین سنی نمونه‌های پژوهش ۳۵/۵ سال می‌باشد. همچنین میانگین سابقه شغلی نمونه‌های پژوهش، ۸/۱ سال می‌باشد. ۵/۴ درصد دارای تحصیلات دیپلم، ۱۷/۶ درصد دارای تحصیلات کاردانی، ۵۵/۶ درصد دارای تحصیلات کارشناسی و نهایتاً ۲۱/۴ درصد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و دکتری بودند. وضعیت استخدام ۷۱/۶ درصد به صورت رسمی بود و ۷۱/۸ درصد از نمونه‌های پژوهش متأهل بودند.

بنابراگفته هیر^{۱۸} و همکاران (۲۰۱۲)، برای تعیین نرمالیده داده‌ها از چولگی و کشیدگی استفاده شد. نتایج نشان داد که چولگی بین ۳ و ۳- و کشیدگی بین ۵ و ۵- قرار دارد. بنابراین داده‌ها از توزیع نرمال برخوردارند. ولی با این وجود به دلیل تعداد کم نمونه‌ها (کمتر از ۲۰۰ نمونه) اجازه استفاده از نرم‌افزارهای کوواریانس محور وجود ندارد و باید از نرم‌افزار واریانس محور SmartPLS استفاده نمود. برای بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، سه

معیار پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده می‌شود و پایایی خود از سه طریق بررسی ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و پایایی اشتراکی صورت می‌پذیرد. مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی، ۰/۵ می‌باشد. برای تمامی سوال‌ها، ضرایب بارهای عاملی سوالات از ۰/۵ بیشتر است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد. در اینجا هیچ یک از گویه‌ها حذف نگردید. مقدار مربوط به آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرها در همه‌ی متغیرها، بالاتر از ۰/۷ می‌باشد که حاکی از پایایی مناسب مدل دارد. در این تحقیق پایایی متغیرها در حد مطلوب قرار دارد. از آنجا که پایایی تایید می‌شود می‌توان به بررسی فرضیات توسط معادلات ساختاری پرداخت و نتیجه قابل تعمیم به کل جامعه مورد نظر می‌باشد. معیار دوم از بررسی مدل‌های اندازه‌گیری، روایی همگرا است که به بررسی همبستگی هر متغیر با سوالات (شاخص‌ها) خود می‌پردازد. با توجه به روش فورنل و لارکر که مقدار مناسب برای AVE را ۰/۴ به بالا معرفی کرده‌اند. برای تمامی متغیرها، مقدار AVE بیشتر یا مساوی ۰/۴ می‌باشد. روایی واگرا سومین معیار بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری است

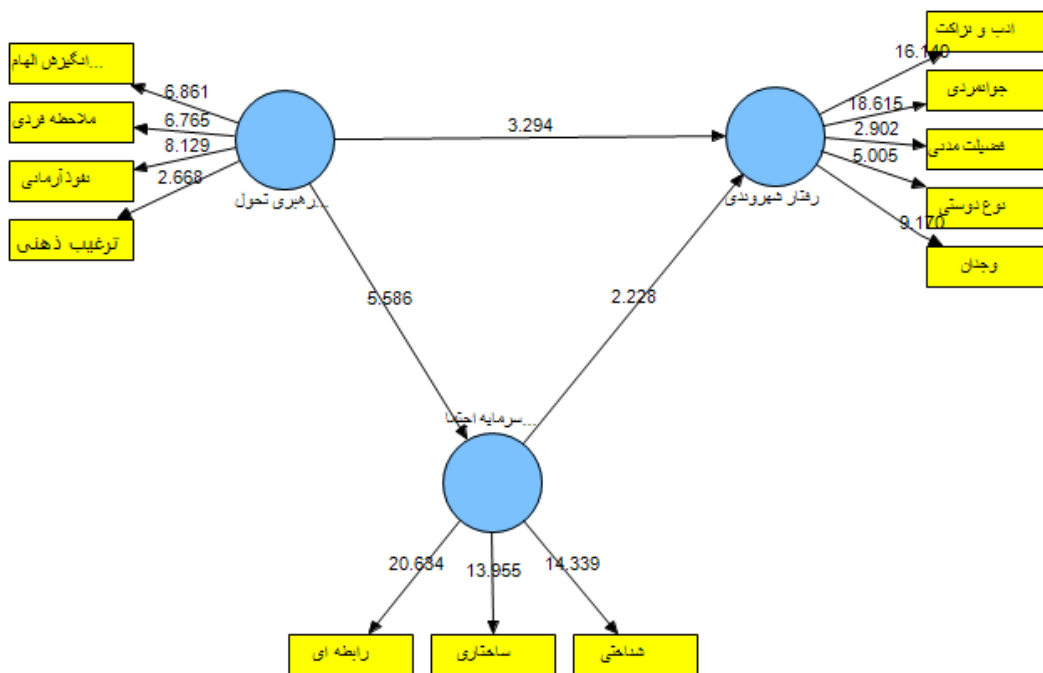


شکل ۲: مدل اندازه‌گیری

که مقدار این اعداد از ۰/۹۵ بیشتر شود، نشان از صحت رابطه‌ی بین متغیرها و در نتیجه تأیید فرضیه-های پژوهش در سطح اطمینان ۱/۹۶ است. البته باید توجه داشت که اعداد فقط صحت رابطه را نشان می‌دهند و شدت رابطه بین متغیرها را نمی‌توان با آن سنجید.

مقدار R^2 برای متغیرهای وابسته (رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی)، به ترتیب ۰/۷۴ و ۰/۸۹ به دست آمد که نشان از میزان بالای آن دارد. مقدار Q^2 : این معیار قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد و در صورتی که مقدار Q^2 در مورد یکی از متغیرهای درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۲ را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی متغیر یا متغیرهای برون‌زای مربوط به آن دارد. این معیار برای متغیرهای درون‌زای رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی بیشتر از ۰/۳۲ می‌باشد که این نشان می‌دهد که متغیر برون‌زا (مستقل) در پیش‌بینی متغیرهای وابسته قوی است و برازش مناسب مدل ساختاری پژوهش را تا حدودی بار دیگر تأیید می‌سازد.

که در این پژوهش در هر دو بخش روش اول (سوالات مربوط به هرمتغیر نسبت به خود آن متغیر همبستگی بیشتری دارند تا نسبت به متغیرهای دیگر) و دوم (معیار مهم دیگری که با روایی و اگر مشخص می‌گردد، میزان رابطه یک متغیر با سوالاتش در مقایسه رابطه آن متغیر با سایر متغیرهاست، به طوری که روایی و اگر قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک متغیر در مدل تعامل بیشتری با سوالات خود دارد تا با متغیرهای دیگر. روایی و اگر وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر متغیر بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن متغیر و متغیرهای دیگر در مدل باشد) مورد تأیید قرار گرفت. بعد از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری نوبت به برازش مدل ساختاری پژوهش می‌رسد. همانگونه که قبلاً اشاره شد، بخش مدل ساختاری بر خلاف مدل‌های اندازه‌گیری، به سوالات (متغیرهای آشکار) کاری ندارد و تنها متغیرهای پنهان همراه با روابط میان آنها بررسی می‌گردد. برای بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش از چندین معیار استفاده می‌شود که اولین و اساسی‌ترین معیار، ضرایب معنی‌داری t یا همان مقادیر t-values می‌باشد. در صورتی



شکل ۳: ضرایب معنی‌داری t (مقادیر t-values)

برازش مدل کلی: مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه گیری و ساختاری می‌شود و با تایید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. با توجه به سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ که به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است و حصول مقدار ۰/۷۰۶ برای GOF، نشان از برازش کلی قوی مدل دارد.

جدول ۱: بررسی سؤال‌های پژوهش

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضرب مسیر	مقدار T-
رهبری تحول گرا رفتار شهروندی	۰/۲۸۸	۰/۳۵۴	
رهبری تحول گرا سرمایه اجتماعی	۰/۴۱۵	۷/۱۰۶	
سرمایه اجتماعی رفتار شهروندی	۰/۳۰۹	۶/۸۲۴	

با توجه به جدول فوق، مقدار T-Value با توجه به اینکه همگی بیشتر از ۲/۵۸ می‌باشند بنابراین در سطح ۰/۹۹، رهبری تحول گرا بر رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی و همچنین سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی تأثیرگذار است. از سوی دیگر با توجه به آنکه تمامی روابط موجود در مدل پژوهش، تأیید گردید، می‌توان گفت که سرمایه اجتماعی در رابطه بین رهبری تحول گرا و رفتار شهروندی سازمانی، میانجی جزئی می‌باشد.

بحث و نتیجه گیری

هدف از پژوهش حاضر بررسی نقش میانجی‌گری سرمایه اجتماعی بین رهبری تحول گرا و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان بهداشتی درمانی شاغل در شبکه بهداشت - درمان استان قم است. نتایج نشان داد که رهبری تحول گرا بر رفتار شهروندی کارکنان بهداشتی درمانی شاغل در شبکه بهداشت - درمان استان قم اثر گذار است. این نتیجه با نتایج جواهری (۱۳۸۸) بهادری و همکاران (۱۳۹۶)، جان^{۱۹} (۲۰۱۷)، زما^{۲۰} و همکاران، (۲۰۱۸)، لوپز دومینگوئز و همکاران (۲۰۱۳) همسو است زیرا این پژوهشگران معتقداند که سبک رهبری تحول گرا می‌تواند باعث

افزایش رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شود. در این راستا، لوپز دومینگوئز و همکاران (۲۰۱۳) پژوهشی با عنوان بررسی نقش رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی تحول محور انجام دادند. نتایج نشان داد که رهبری تحول آفرین به شکل معناداری بر رفتار شهروندی تحول محور اثرگذار است. در بررسی و تحلیل این یافته می‌توان اعلام داشت که استفاده از سبک رهبری تحول گرا در سازمان‌ها سبب می‌گردد تا مدیران، علاقه ای را میان همکاران و پیروان خود برانگیزند، تا کارشان را از یک دیدگاه جدید نگاه کنند. رهبر تحول گرا از رسالت یا بینش سازمان آگاهی ایجاد کرده و همکاران و پیروان را برای دستیابی به سطوح بالاتر توانایی و پتانسیل، هدایت می‌کند. علاوه بر این، رهبر تحول گرا همکاران و پیروان را تحریک می‌کند که فراسوی منافع خودشان به منافع توجیه کنند که به گروه بهره برساند. از این رو با توجه به نتایج تحقیق حاضر می‌توان چنین انتظار داشت که بهبود سبک رهبری تحول گرا در در مدیران و کارکنان بهداشتی درمانی شاغل در شبکه بهداشت - درمان، به خوبی می‌تواند منجر به افزایش رفتار شهروندی سازمانی در میان این کارکنان گردد.

نتایج پژوهش همچنین نشان داد که رهبری تحول گرا بر سرمایه اجتماعی کارکنان بهداشتی درمانی شاغل در شبکه بهداشت - درمان استان قم اثر گذار است. این نتیجه با نتایج جان (۲۰۱۷) و همچنین آغاز و همکاران (۱۳۹۰) (۲۹) همسو است. در این زمینه بدین و کرونا (۲۰۰۸) اذعان می‌دارد که رهبران نقش مهمی در بهبود سرمایه اجتماعی دارند و این کار را از طریق تسهیل فعالیت‌های دسته جمعی و ایجاد هماهنگی و حل مسائل انجام می‌دهند. وجود رهبران در سازمان‌ها می‌تواند به ایجاد تیم هایی منسجم منجر شود و به همین طریق سرمایه اجتماعی نیز افزایش یابد (بودین، ۲۰۰۸؛ ۱۲). در حقیقت، رهبرانی که مسئولیت پذیری و امور اخلاقی را ارج می‌نهند، چه در بخش دولتی و

چه در بخش خصوصی می‌توانند به ایجاد سرمایه اجتماعی کمک کنند. این رهبران، شبکه‌های ارتباطی و پیوند افراد به یکدیگر را تقویت می‌کنند و اعتماد افراد را به یکدیگر افزایش می‌دهند. در رهبری تحول‌آفرین، رهبری و کارکنان یکدیگر را به سطوح بالاتری از اخلاق و انگیزه هدایت می‌کنند، همچنین این گروه از رهبران کارکنان خود را به سمت گذر از منافع شخصی به نفع گروه، سازمان یا جامعه سوق می‌دهند و تلاش می‌کنند خصوصیات اخلاقی و ایده‌آل‌هایی مانند برابری، عدالت، صلح و انسانیت را در سازمان و جامعه متجلی سازد. از این‌رو حضور رهبران تحول‌آفرین در سازمان‌ها می‌تواند گامی در راستای اعتلای سرمایه اجتماعی سازمان باشد.

نتایج پژوهش همچنین نشان داد که مدل پژوهش تأیید شد و سرمایه اجتماعی در رابطه بین رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی، میانجی جزئی می‌باشد. این نتیجه با نتایج جان (۲۰۱۷) همسو است. با افزایش ارتباطات و پیوندهای اثربخش (سرمایه اجتماعی) در سازمان، نوعی تلاقی افکار و همچنین اعتماد همه جانبه به وجود می‌آید که استقرار فرایندهای انتقال دانش در سازمان را تسریع می‌کند. در این زمینه پترو و همکاران (۲۰۱۳) بیان می‌دارند که سرمایه اجتماعی از طریق ارتقاء انسجام و همکاری گروهی و شخصیت بخشیدن به گروه سبب ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی و همدلی میان اعضاء گردیده و از این رهگذر بر انتقال تجارب و یافته با هدف طراحی سازمانی یادگیرنده مؤثر بوده و در ارتقاء عملکرد نوآورانه اعضای تیم مؤثر می‌باشد.

پیران و همکاران (۱۳۹۱) به نقل از کلمن (۱۹۸۸)، اظهار می‌کنند که سرمایه اجتماعی به عنوان یک پدیده اجتماعی سبب بروز خلاقیت، ایده پروری، تسهیل رفتارهای نوآورانه و ریسک‌پذیری شده که این عوامل چیزی بیش از یک مجموعه سازمان اجتماعی و یا ارزش اجتماعی می‌باشد، این عوامل می‌توانند به

مدیریت در جهت گسترش رفتارهای شهروندی سازمانی کمک کنند. همچنین سرمایه اجتماعی مفهومی اساسی و بنیادین در درک خلاقیت، نوآوری و ایجاد رفتارهای کارآفرینانه و همچنین پویایی‌های سازمانی به شمار می‌آید که می‌تواند همکاری‌های تیمی را تحت تأثیر و ارتقاء قرار می‌دهد و زمانی که فرد احساس کند که در تیمی اثر بخش ایفای مسئولیت می‌کند و سرمایه اجتماعی بالایی را ادراک کند، می‌توان انتظار داشت تا رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود بروز دهد. بنابراین اجرای مناسب و درست ابعاد رهبری تحول‌گرا می‌تواند سازمان را در جهت گسترش همکاری‌های گروهی و رفتارهای شهروندی سازمانی هدایت کند و در این مسیر سرمایه اجتماعی نقش مهمی ایفا می‌کند.

با توجه به وجود همبستگی معنی‌دار میان رهبری تحول‌گرا با رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی و همچنین سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی در کارکنان بهداشتی درمانی شاغل در شبکه بهداشت - درمان، می‌توان استدلال کرد که مدیران و مسئولین جامعه مذکور می‌توانند در کوتاه مدت از طریق ایجاد و توسعه رهبری تحول‌گرا (مانند تشکیل گروه‌های کاری یا کارگروه‌های مختلف به منظور بحث و تبادل نظر درباره موضوعات سازمانی) به تدریج زبانی مشترک و در نتیجه، دیدگاه‌های مشترک در بین اعضای سازمان ایجاد کنند که به نوبت، به ایجاد و توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی منجر می‌گردد.

همچنین توسعه سرمایه اجتماعی کارمندان با ایجاد زبان مشترک بین دیدگاه‌های متفاوت در بین افراد باعث ایجاد بسترهای تعاملی در برخورد اثربخش با مسائل و موضوعات مختلف سازمان می‌شود. لذا مدیران می‌توانند از طریق گسترش سرمایه اجتماعی بر رفتارهای شهروندی سازمانی خود اثر سودمندی ایجاد کنند و در نتیجه عملکرد و بهره‌وری سازمانی خود را ارتقاء دهند.

- Leadership & Organization Development Journal.2013, 34 (6), 551-572
- Choy J. "Motivational theory of charismatic leadership envisioning empathy and empowerment. Journal of leadership and organizational studies.2006, 13 (1) 24-43.
- Devi, V.Rama & Narayanamma, P. Lakshmi. (2016). Impact of Leadership Style on Employee Engagement. Pacific Business Review International. 2016 June,1 (1):121-135
- Doherty, A. J., Danylchuk, K. E. Transformational and transactional Leadership in interuniversity Athletics management, Journal of sport management.1996. 10 (3), 202-209.
- Foot, D.A & Li-Ping Tang, T. Job satisfaction and organizational citizenship behavior OCB) Does team commitment make a difference in self-directed teams. Management Decision, 2008, 46 (6), 933-947.
- Fores, B., & Camis, C. (2016). Does incremental and radical innovation performance depend on different types of knowledge accumulation capabilities and organizational size. Journal of Business Research, 69 (2), 831-848.
- Han, S. H., Seo, G., Yoon, S. W and Yoon, D. Y . "Transformational leadership and knowledge sharing: Mediating roles of employee's empowerment, commitment, and citizenship behaviors". Journal of Workplace Learning.2016, 28 (3), 130-149.
- Humphreys, J. H., Einstein, W. O. (2003). Nothing new under the sun: transformational leadership from a historical perspective, Journal of Management History.2003, 41 (1): 85-95.
- Javaheri Kamel, M, (2009). The Effect of Organizational Justice, the Relationship of Leader-Member, Trust and Psychological Empowerment on Organizational Citizenship Behavior, Policeman Human Development Bulletin.2009, 24 (1): 21-7. (in Persian)
- Jun, Soo Young. (2017). Mediating Effect of Social Capital between Transformational Leadership Behavior and Organizational Citizenship Behavior in Hospital Nurses. J Korean Acad Nurs Adm. 2017, 23 (5): 558-566, <https://doi.org/10.11111/jkana.2017.23.5.558>
- Karatepe, O. M.Perceptions of organizational politics and hotel employee Outcomes: The mediating role of work engagement. International Journal of Contemporary Hospitality Management,2011, 25 (1),: 82-10
- Lion M. Y., & Mario, F. Li-Ping Tang, T. (2011). Self-defined effect on the relationship between organizational citizenship behavior
- Abdoulkadre, A., & Roseline, W. (2017). Learning and Knowledge Transfer in Africa-China JVs: Interplay between Informalities, Culture, and Social Capital. Journal of International Management, 23 (2), 166-179.
- Afzali, Seyed Hassan."Investigating the Relationship between Spiritual Intelligence and Leadership Styles of Pakdasht Primary School Directors and Deputies", Master's thesis, Islamic Azad University, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Faculty of Educational Sciences, Dr. Farideh Sharififar.2012.
- Aghaz A, Amirkhani T, Abdollahpour M. Transformational Leadership and Social Capital: a Comparative Ap-proach to the Attitudes of Employees and Managers. cs. 2011; 9 (47) :147-162
- Ahmadi, AS Mobaraki, h & yosufli, m. Structural Relationship between Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior of Nurses in Educational Hospitals of Qazvin and Isfahan Provinces. Journal of Qazvin University of Medical Sciences,2012, 16 (2), 76-71. (in Persian)
- Ahmadi, T., & Hatami, A. (2016). The Impact of Organizational Social Capital on Knowledge Sharing in Media Organizations: New Media Center for Voice and Television. Human Resource Education and Development, 10 (2), 1-21.
- Allameh, M., & Tavakoli, H. (2016). The Influence of Social Capital on the Sharing of Knowledge and Intellectual Capital. Improvement Management Studies, 6 (25), 101-118.
- Amani, M., & Ahmadinejad, A. (2017). The Study of the Relationship between Social Capital and Knowledge Management in Employees of Islamic Azad University, Sanandaj. 2nd International Congress of Humanities and Cultural Studies, 126-135.
- Baharifar, A. Javaheri Kamel, M. Ahmadi, A.A. "Ethical Behavior and Organizational Citizenship Behavior: The Impact of Ethical Values, Justice and Organizational Commitment", Research on Organizational Resource Management,2011,1 (1):1-18 (in Persian).
- Bodin, O & Crona, B.I. (2008) Management of Natural Resources at the Community Level: Exploring the Role of Social Capital and Leadership in a Rural Fishing Community, World Development,2008, 12 (2): 1-17.
- Cheung, M,F,Y. The mediating role of perceived organizational support in the effects of interpersonal and informational justice on organizational citizenship behaviors.

- and knowledge management among emergency medical services 115 employees in ahvaz. *Journal of social development*, 9 (1), 205 - 226.
- ShaneP.DesselleLeelaRajaBriennaAndrewsJulia Lui.Perceptions of organizational culture and organizational citizenship by faculty in U.S. colleges and schools of pharmacy. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*. Available online 10 January 2018In Press, Corrected Proof
- Shiri Lavy, Hadassah Littman-Ovadia. (2017). My better self: using strengths at work and work productivity, organizational citizenship behavior, and satisfaction. *Journal of Career Development*.2017,44 (2): 21-30
- Sohrabi,S.Alavi ,Citizenship Behavior, *Business Management*.2010, 8 (2): 171-182. (in Persian)
- Soleimani, E. Ahanchian, Asghar pour massoule, M,R. The role of organizational identity in predicting organizational citizenship behavior in Razavi Islamic University of Mashhad. *Social Sciences Social Sciences*,2013,2 (2): 127-147 (in Persian)
- Uzma Quraishi,Fakhra Aziz,Tanya Vaughan. An Investigation of Authentic Leadership and Teachers 'Organizational Citizenship Behavior in Secondary Schools of Pakistan.2018,5 (1):20-34
- Yilmaz.M.L. & Tasdan.O. (2008). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors primary teachers. *Management Decision*, 2008, 46 (6), 933-947.
- and perceived organizational justice. *Leadership & Organization Development Journal*,2011, 34 (6), 532- 550
- Lopez- Dominguez, M., Enache, M., Sallan, J. M., &Simo, Transformational leadership as an antecedent of change- oriented organizational citizenship behavior. *Journal of Business Research*,2013, 66 (10), 2147-2152
- Omale, Angara, Mayowa.Babalolab,LiangGuo. A social exchange perspective on why and when ethical leadership foster customer-oriented citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*.2018,70 (4): 1-8
- Organ, D. W., (1990), The motivational basis of organizational citizenship behavior, *Research in Organizational Behavior*.1990, 1 (1): 43-72.
- Pearce, C. L., Sims Jr, H. P., Cox, J. F., Ball, G., Schnell, E., Smith, K. A. and Trevino, L. (2003). Transactors, transformers and beyond (A multi-method development of a theoretical typology of leadership), *Journal of Management Development*.2003, 22 (4): 273-307.
- Petrou, Anastasia., Daskalopoulou, Irene. Social capital and innovation in the services sector. *European Journal of Innovation Management*,2013, 16 (1), 50-69
- Podsakoff & Mackenzie & paine and Bacharach. (2000). "organizational citizenship behaviours: a critical review or the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management*.2000, 26 (3): 513 -563.
- Quang, N., & Aubert, B. (2017). Intellectual capital, organizational learning capability, and erp implementation for strategic benefit. Paper presented at the 25th European Conference on Information Systems (ECIS), Guimarães, Portugal.
- Ramezani Nejad, Rahim, Hematinejad Mehrali, Ondre Reza, Zare, Saba, Sadeghpour, Nematollah. (2011). Relationship between Transformational and Practical Leadership Styles of School Managers with Organizational Commitment of Physical Education Teachers. *Two Quarterly Journal of Sport Management and Motor Behavior*. 2011,1 (1):42-58
- Robbins, Stefan P, Jayge, Timothy. *Organizational Behavior*, Vol. 1, Translation by Mehdi Zare, Tehran: Nasr:2011:45 (in persian)
- Sarkhosh, H., & Akhavan, M. (2016). The Role of Social Capital in Promoting Knowledge Sharing and Employee Productivity in Industrial Organizations Knowledge Base. *Productivity Management*, 38 (2), 33-61.
- Shahini, Sh. Bigdeli, Z. Soleymanpour, S. (2014). An investigation of status and relationship of the concepts of social capital

یادداشت‌ها

- ¹ Choy
- ² Doherty
- ³ Pearce
- ⁴ Humphreys
- ⁵ Devi
- ⁶ Han
- ⁷ Yilmaz
- ⁸ Lion
- ⁹ Cheung
- ¹⁰ Organ
- ¹¹ Karatepe
- ¹² Omale
- ¹³ Jun
- ¹⁴ Uzma
- ¹⁵ Fores
- ¹⁶ Abdoulkadre
- ¹⁷ Quang
- ¹⁸ - Hair
- ¹⁹ Jun
- ²⁰ Uzma