

## بررسی تاثیر رهبری تحول‌گرا بر عملکرد پایدار کارکنان با توجه به نقش متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شعبه گچساران)

جهانبخش رحیمی باغملک\*<sup>۱</sup>، فاطمه ملک زاده<sup>۲</sup>

۱- عضو هیأت علمی، گروه مدیریت، واحد گچساران، دانشگاه آزاد اسلامی، گچساران، ایران

۲- کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد گچساران، دانشگاه آزاد اسلامی، گچساران، ایران

Fateme.malekzade65@gmail.com

### چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی تاثیر رهبری تحول‌گرا بر عملکرد پایدار کارکنان با توجه به نقش متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی شعبه گچساران می‌باشد. پژوهش حاضر از لحاظ هدف، در گروه تحقیقات کاربردی قرار گرفته و از جهت روش، تحقیق توصیفی و در زمره تحقیقات پیمایش و همبستگی قرار می‌گیرد. جامعه آماری این پژوهش را ۴۴ نفر از مدیران و کارکنان شعبه تأمین اجتماعی گچساران تشکیل می‌دهد. داده‌های این پژوهش از طریق پرسشنامه و به روش تصادفی ساده جمع‌آوری و با روش مدل معادلات ساختاری توسط نرم‌افزار SPSS22 و Lisrel 8.80 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، و روایی پرسشنامه با استفاده از روایی محتوا و با استفاده از نظر متخصصان آشنا به موضوع پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. در نهایت با استفاده از مدل معادلات ساختاری به بررسی فرضیات تحقیق پرداخته شد و مشخص گردید، رهبری تحول‌گرا بر عملکرد شغلی کارکنان اثر مثبت و معناداری دارند، رهبری تحول‌گرا بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. علاوه بر آن مشخص گردید که رفتار شهروندی سازمانی در رابطه‌ی بین رهبری تحول‌گرا و عملکرد شغلی نقش میانجی دارد.

**واژگان کلیدی:** رهبری تحول‌گرا، عملکرد شغلی کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی، سازمان تأمین اجتماعی.

### مقدمه

در دنیای امروز، سازمان‌ها دریافته‌اند مهم‌ترین سرمایه‌های آنان منابع انسانی است که عامل مهمی در موفقیت و پیشرفت هر سازمان بوده و هیچ سازمانی بدون وجود آن نخواهد توانست به تمامی اهداف مورد نظر خود دست یابد. ظهور و حاکمیت این دیدگاه که موفقیت و اثربخشی سازمان‌ها را در گرو هدایت صحیح منابع، به‌ویژه منابع انسانی می‌داند، موجب شده تا در سال‌های اخیر به بررسی و مطالعه رفتارهای کارکنان، از جمله عملکرد آنان توجه قابل ملاحظه‌ای معطوف شود. آنچه می‌توان بطور صریح بیان کرد این است که حیات سازمانی، در گرو عملکرد صحیح کارکنان است و با مدیریت موثر عملکرد می‌توان کارکنان را پرورش داد، نقاط قوت و ضعف آنان را گوشزد کرد و به‌سوی آرمان‌ها و اهداف سازمانی پیش برد. به‌همین خاطر، عملکرد شغلی کارکنان<sup>۳</sup>، از موضوعات اساسی و مهمی است که مدیران و دست‌اندرکاران سازمان‌ها به دنبال افزایش آن هستند (آزادی و عیدی، ۲۰۱۵). مفهوم عملکرد شغلی به دلیل اهمیت بالای بهره‌وری، مورد توجه بسیاری از سازمان‌ها قرار گرفته است. عملکرد شغلی عبارت است از ارزش مورد انتظار سازمان‌ها از رویدادهای رفتاری مجزا که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام می‌دهند. همچنین

<sup>۱</sup> Jahanbakhsh\_rahimi@yahoo.com

<sup>۲</sup> برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد

<sup>۳</sup> Staff Performance

می‌توان گفت که عملکرد شغلی نتایج بعد از اتمام کار است و نشان‌دهنده سطحی از دستاورد یک شغل، انجام مقررات سازمان، انتظارات یا التزامات برای هر یک از کارکنان می‌باشد و در این حالت می‌توان برای تحقق اهداف سازمان و پیشگیری از خسارت‌های احتمالی نتایج عملکرد سازمان را بررسی و مورد ارزیابی قرار داد چرا که ارزیابی عملکرد شغلی کمیت، کیفیت و زبان‌های یک شغل را نشان می‌دهد. وقتی بازدهی بالا باشد نشان‌دهنده میزان بالای عملکرد سازمان است و این عملکرد شغلی نتایج فعالیت یک کارمند شامل کارآیی، سودمندی و اثربخشی را بیان می‌کند (بخشی و همکاران، ۲۰۱۷).

رهبری جزء مهمی از وظایف مدیریت محسوب می‌شود. رهبران یک سازمان می‌توانند بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر بگذارند، آنها می‌توانند کارکنان را به سمت فرآیندهای مبتکرانه هدایت کنند. رهبری فرآیندی است که به کمک آن هر فرد، افراد دیگر را برای تلاش جهت دستیابی به هدف معین تحت تاثیر قرار می‌دهد. رهبری تحول‌گرا<sup>۱</sup> به‌عنوان یکی از پارادیم‌های رهبری جهت ارتقای عملکرد سازمان در محیط متلاطم امروزی با قابلیت برانگیختن کارکنان و توسعه یک فرهنگ سازمانی که رویه‌های اخلاقی در آن یک هنجار رفتاری قوی تلقی می‌شود سعی در پیش‌بینی تغییرات محیطی دارد (شعبانی و همکاران، ۱۳۹۵). جهت مقابله با این محیط نامطمئن و تغییرات مستمر، نیاز به افرادی در نقش رهبر، به شدت احساس می‌شود (باس<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). رهبران تحول‌گرا یک چشم‌انداز سازمانی پویا خلق می‌کنند که اغلب یک دگرگونی در ارزش‌های فرهنگی برای انعکاس نوآوری بیشتر را ضروری می‌سازد که اغلب یک دگرگونی در ارزش‌های فرهنگی برای انعکاس نوآوری بیشتر را ضروری می‌سازد. رهبری تحول‌گرا همچنین به دنبال برقراری یک رابطه بین علایق فردی و جمعی است تا به زیردستان اجازه کار کردن برای اهداف متعالی را بدهد (تقرید و جنینی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷).

از طرفی دیگر چیزی که در ادبیات مدیریت، امری بدیهی به‌نظر می‌رسد، این است که سازمان به کارکنانی نیازمند است که مایل به پا را فراتر نهادن از الزامات رسمی شغلی باشند. تحقیقات کنونی، رفتارهای فراتر از نقش را با عنوان رفتار شهروندی سازمانی<sup>۴</sup> مد نظر قرار دادند و غفلت از آنها را در ارزیابی عملکرد شغلی نمی‌پذیرند و در آن بر مشارکت بلندمدت فرد در موفقیت سازمان تاکید می‌ورزند. رفتار شهروندی سازمانی، افزایش عملکرد شغلی را به همراه دارد (نیلسن و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۲). رفتار شهروندی سازمانی (OCB) به مجموعه‌ای از رفتارهای اختیاری محیط کار اطلاق می‌شود که از نیازهای شغلی بنیادی فرد تجاوز می‌نمایند. آنها معمولاً بصورت رفتارهایی شرح داده می‌شوند که در کنار وظایف اصلی صورت می‌گیرند (زارعی، ۲۰۱۲). بر طبق نظرات ارگان<sup>۶</sup> در سال ۱۹۸۸ رفتار شهروندی سازمانی فرد بطور اختیاری صورت می‌گیرد. این رفتار بطور مستقیم یا آشکار بوسیله سیستم پاداش دهی رسمی تشخیص داده نمی‌شود و مجموعه‌ای از امور است که باعث ارتقا عملکرد سازمانی می‌شوند (بهشتی فر و حسنی، ۲۰۱۵). با توجه به اینکه سازمان تأمین اجتماعی یک سازمان انسان محور است، رهبری تحول‌گرا نقش بسزایی در میزان موفقیت عملکرد کارکنان این سازمان خواهد داشت. برای تقویت و ارتقای عملکرد شغلی کارکنان ابتدا می‌باید شرایط کاری کارکنان را مورد بررسی و شناخت قرار داد تا از این طریق نقاط قابل بهبود عملکرد شغلی شناسایی و زمینه ارتقاء آن فراهم آید. در عصر حاضر که کشورمان دوران سازندگی را پشت سر می‌گذارد و تمامی توجه افراد جامعه معطوف به توسعه و بهبود و ارتقاء سطح اطلاعات، دانش و فناوری است؛ با نگاهی به کشورهای توسعه یافته مشاهده می‌گردد که این کشورها توجه بیشتری به عملکرد شغلی کارکنان خود داشته‌اند و لذا با فرض اینکه یکی از عوامل عمده رضایت شغلی و وجود عملکرد مناسب در سازمان تأمین اجتماعی، می‌تواند رهبری تحول‌گرا باشد، و با توجه به اینکه هنوز تحقیقی در رابطه با تاثیر متغیر رفتار شهروندی سازمانی بر رابطه میان رهبری تحول‌گرا و عملکرد شغلی کارکنان انجام نشده است. بنابراین در تحقیق حاضر در پی رفع این شکاف، به دنبال بررسی تاثیر رهبری تحول‌گرا بر عملکرد شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شعبه گچساران می‌باشد.

<sup>1</sup>Transformational leadership

<sup>2</sup> Bass

<sup>3</sup> Taghrid & Al-Janini

<sup>4</sup> Organizational citizenship behavior

<sup>5</sup> Nielsen et al

<sup>6</sup> Organ

## مبانی نظری پژوهش

### رهبری تحول‌گرا

تحقیقات و مطالعات پیرامون رهبری به دهه ۱۹۷۰ برمی‌گردد (برنارد و باس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). مدیران اداری با داشتن مهارت‌های کلیدی رهبری می‌توانند موجبات اثربخشی و کارایی سازمان را فراهم آورند (والاپا و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵). نظریه رهبری تحول‌گرا، به‌منظور تمایز بین آن دسته از رهبران که روابط قوی و انگیزشی با زیردستان و پیروان برقرار می‌کنند و آن دسته از آنها که به‌طور گسترده متمرکز بر مبادله یا تعامل برای ایجاد نتایج هستند، به‌وجود آمد (داکت و مک‌فارلن<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵). رهبری تحول‌گرا به‌عنوان یکی از پارادایم‌های رهبری جهت ارتقای عملکرد سازمان در محیط متلاطم امروزی با قابلیت برانگیختن کارکنان و توسعه یک فرهنگ سازمانی که رویه‌های اخلاقی در آن یک هنجار رفتاری تلقی می‌شود سعی در پیش‌بینی تغییرات محیطی دارد. جهت مقابله با این محیط نامطمئن و تغییرات مستمر، نیاز به افرادی در نقش رهبر، به‌شدت احساس می‌شود. پیش‌بینی می‌شود بدون رهبر تحول‌گرای اثربخش، احتمال اینکه سازمان بتواند به‌هنگام مواجهه با چالش‌های مهم به‌عملکرد برتر و حتی رضایت‌بخش دست یابد، کاهش خواهد یافت (انصاری، ۲۰۰۶).

رهبران تحول‌گرا می‌توانند بر ادراکات و رفتار پیروان تاثیرگذار باشند (سلم و کترا<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵). چنانچه یک رهبر، تحول‌گرا باشد، حس تحسین، احترام و وفاداری را میان پیروان ایجاد خواهد کرد و بر اهمیت داشتن تعهد جدی جهت رسیدن به رسالن سازمان تاکید خواهد کرد (موریانو و مولرو<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱). رهبری تحول‌گرا به توانایی ارائه یک چشم‌انداز جدید گفته می‌شود که می‌تواند منجر به تغییر شود. رهبری تحول‌گرا، نقش مثبتی در ایجاد تغییر در سازمان‌ها دارد (منطقی و همکاران، ۱۳۹۵). رهبری تحول‌گرا به نوعی رهبری اطلاق می‌شود که در آن رهبران دارای موهبت الهی هستند و برای پیروان خود انگیزش معنوی و توجه ویژه فراهم و بانفوذ بر قلبشان آنها را هدایت می‌کنند. رهبران تحول‌گرا یک چشم‌انداز سازمانی پویا خلق می‌کنند که اغلب یک دگرگونی در ارزش‌های فرهنگی برای انعکاس نوآوری بیشتر را ضروری می‌سازد که اغلب یک دگرگونی در ارزش‌های فرهنگی برای انعکاس نوآوری بیش‌تر را ضروری می‌سازد. رهبری تحول‌گرا همچنین به‌دنبال برقراری یک رابطه بین علایق فردی و جمعی است تا به زیردستان اجازه کار کردن برای اهداف متعالی را بدهد (سلیم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۵).

### عملکرد شغلی

عملکرد شغلی مفهومی است که به دلیل اهمیت بالای بهره‌وری در محل کار، مورد توجه بسیاری از سازمان‌ها بوده و عبارت است از ارزش مورد انتظار سازمان‌ها از رویدادهای رفتاری مجزا که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام می‌دهند. عملکرد شغلی نتایج بعد از اتمام کار است که نشان‌دهنده سطحی از دستاوردهای یک شغل، انجام مقررات سازمانی، انتظارات یا التزامات برای هریک از کارکنان می‌باشد (بخشی و کلانتری، ۱۳۹۵). سازمان‌ها سیستم‌های اجتماعی هستند که هدف آنها برآورده کردن نیازهای اجتماعی و فردی است و برای بقاء و تداوم این امر نیازمند اعضای کارآمد هستند. امروزه یکی از مسئولیت‌های مهم رهبران سازمان‌ها، افزایش عملکرد شغلی منابع انسانی است. برای هر کارمند درک حدود و عملکرد فردی، یک نگرانی اساسی به‌شمار می‌رود. عملکرد شغلی<sup>۶</sup> یکی از متغیرهایی است که در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته مورد توجه زیادی قرار گرفته است. عملکرد شغلی به صورت‌های مختلفی تعریف شده است. عملکرد شغلی عبارت است از به‌نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است، آنچه را که افراد در یک سازمان انجام می‌دهند و شیوه‌ای که آن افراد بر عملکرد سازمان اثر می‌گذارند. عبارتی دیگر؛ رفتاری که در جهت رسیدن به اهداف سازمانی اندازه‌گیری شده یا ارزش‌گذاری شده است. روانشناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می‌دانند و معتقدند انگیزه‌ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تاثیر دارند. همچنین باور بر این است که عملکرد شغلی یک سازه ترکیبی است که بر پایه آن کارکنان موفق از کارکنان

<sup>1</sup> Bernard & Bass

<sup>2</sup> Wallapha et al

<sup>3</sup> Ducket & Marfalane

<sup>4</sup> Salem & Kattara

<sup>5</sup> Moriano & Molero

<sup>6</sup> job performance

ناموفق از طریق مجموعه ای از ملاک های مشخص قابل شناسایی هستند. عملکرد شغلی به عنوان مجموعه رفتارهای کارکنان که به شکل مثبت یا منفی در دستیابی به اهداف سازمانی سهیم هستند، بیان شده است. عملکرد شغلی همواره به عنوان یکی از عوامل مهم در مدیریت کارکنان به شمار می رفته است (ستیلا و راسلی، ۲۰۱۱).

## رفتار شهروندی سازمانی

امروزه برای سازمان ها، رفتار شهروند سازمانی به یک عامل کلیدی در بقا و توسعه خود تبدیل شده، به طوری که به صورت گسترده در نهادهای دولتی و غیرانتفاعی و حتی سازمان های غیرانتفاعی بین المللی مورد توجه قرار گرفته است (تراسی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحولی در حوزه رفتار سازمانی ایجاد نموده است. این مفهوم مسلماً باعث شده است که سازمان ها نوآور، منعطف، بهره ور و در برابر بقا و موفقیت شان مسئول باشند (آهنگری و همکاران، ۱۳۹۶). رفتار شهروندی سازمانی عبارتست از رفتاری خودجوش، آگاهانه و داوطلبانه که فرد بخاطر انجامش، مورد تشویق قرار نمی گیرد؛ زیرا این رفتارها در شرح شغل سازمانی پیش بینی نشده ولی انجام این رفتارها به صورت مداوم و مستمر در یک سازمان، از یک طرف موجب اثربخشی و موفقیت سازمان، از یک طرف موجب اثربخشی و موفقیت سازمانی و از طرف دیگر سبب افزایش رضایتمندی و بهبود عملکرد کارکنان می شود (میرسپاسی و همکاران، ۱۳۹۶). رفتارهای شهروند سازمانی، بر مجموعه ای از رفتارهای مطلوب در محیط کار دلالت دارد که به عنوان یکی از الزامات شغلی هر فردی تلقی می شود. این رفتارها بعضاً چیزی ورای یک وظیفه صرف قلمداد می شوند. رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهایی هستند که برای سازمان مفیدند، ولی با این حال به عنوان بخشی از فعالیت های اصلی شغل در نظر گرفته نمی شوند. این رفتارها، اغلب از طرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمان صورت می گیرند، هر چند که ممکن است مستقیماً منافع شخصی به دنبال نداشته باشند (دیگروت و برانولی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵). در تعریف دیگری لی پین و جانسون<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان تمایل به تشریک مساعی و مفید بودن در محیط های سازمانی تعریف کرده اند. ویگودا و همکاران (۲۰۰۷) رفتار شهروندی سازمانی را کمک هایی غیررسمی می دانند که کارمند بدون توجه به تحریم ها و پاداش های غیررسمی به عنوان یک فرد، می تواند آزادانه آنها را انجام دهد و یا از انجام شان خودداری نماید (ویگودا و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷). ارگان در این باره می گوید، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان وضعیت مطلوب دیده می شود، زیرا چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش می دهد و از طرف دیگر نیاز به مکانیزم های کنترل رسمی و پرهزینه را کاهش می دهد (بکتون و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰).

## پیشینه پژوهش

حسین زاده و سعیدی (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی تاثیر رهبری تحول آفرین بر عملکرد شغلی کارکنان: با در نظر گرفتن تاثیر رفتار شهروندی سازمانی و یادگیری سازمانی پرداختند. با بررسی متغیرها، مشخص شد که یادگیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی اثر قابل توجهی بر عملکرد شغلی کارکنان دارند. ضمن اینکه سبک رهبری تحول آفرین نیز بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر داشته است. شعبانی نژاد و همکاران (۱۳۹۵) پژوهشی تحت عنوان «رابطه رهبری تحول گرا و عملکرد شغلی کارکنان در بیمارستان فارابی» انجام دادند. روش پژوهش از نوع توصیفی و همبستگی است. جهت انتخاب نمونه، ۵۷ نفر از مدیران به روش سرشماری، سپس از بین کارکنان زیرمجموعه این مدیران، ۲۱۶ نفر انتخاب شدند. نتایج پژوهش نشان می دهد که رابطه معناداری بین مولفه های چهارگانه سبک رهبری تحول گرا و عملکرد شغلی کارکنان وجود دارد. رحیمی و نیک نفس (۱۳۹۶) پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه سبک رهبری تحول آفرین مدیران با عملکرد شغلی کارکنان بانک ملی استان آذربایجان غربی» انجام دادند. روش تحقیق توصیفی- پیمایشی می باشد. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان بانک ملی استان آذربایجان غربی به تعداد ۹۹۰ نفر

<sup>3</sup>.Sethela & Rosli

<sup>2</sup> Tracy et al

<sup>3</sup> DeGroot & Brownlee

<sup>4</sup> Leepin & Jansean

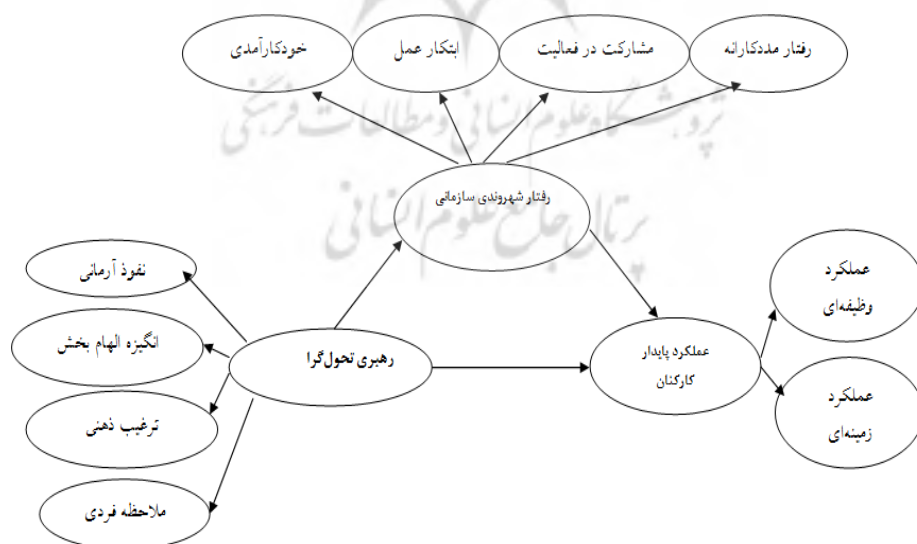
<sup>5</sup> Vigoda et al

<sup>6</sup> Becton et al

می‌باشد که ۲۷۶ نفر به‌عنوان نمونه با روش خوشه‌ای انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه می‌باشد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که رهبری تحول‌آفرین رابطه مثبتی با عملکرد شغلی کارکنان دارد. برینساو<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) پژوهشی تحت عنوان «مدیریت‌دانش و عملکرد سازمان در صنعت خدمات: نقش رهبری تحول‌گرا فراتر از تاثیرات رهبری تعامل‌گرا» انجام داد. این پژوهش به بررسی مدلی جامع متشکل از چند رابطه بین رهبری تعامل‌گرا و تحول‌گرا، فرایند مدیریت دانش (KM) و عملکرد سازمانی می‌پردازد. داده‌ها از مدیران منابع انسانی و مدیران کل شاغل در ۱۱۹ شرکت خدماتی گردآوری شده‌اند. تحلیل عاملی اکتشافی و تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای تحلیل فرضیه‌های پیشنهادی استفاده شده‌اند. نتایج نشان می‌دهند رهبری تحول‌گرا تاثیرات قوی و مثبت بر فرایند KM و عملکرد سازمانی بعد از کنترل تاثیرات رهبری تعامل‌گرا دارد. علاوه بر این، فرایند KM تاحدی واسطه رابطه بین رهبری تحول‌گرا و عملکرد سازمانی بعد از کنترل تاثیرات رهبری تعامل‌گرا است. جیوتی و باهو<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) پژوهشی تحت عنوان «تأثیر رهبری تحول‌گرا بر عملکرد شغلی با توجه به نقش میانی تبادل رهبر-عضو و هویت سازمانی» انجام دادند. جامعه آماری پژوهش معلمان دبیرستان می‌باشد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد اقدامات رابطه رهبر و عضو می‌تواند رابطه رهبری تحول‌گرا و عملکرد شغلی معلمان را تسهیل کند و همچنین اقدامات هویت سازمانی این رابطه را تسهیل می‌کند. پس می‌توان بیان نمود که رهبری تحول‌گرا بر عملکرد شغلی تأثیر معنادار دارد. جیانگ و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۷) پژوهشی تحت عنوان «بررسی تأثیر رهبری تحول‌گرا بر عملکرد شغلی کارکنان با توجه به نقش متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی» انجام دادند. جامعه آماری پژوهش کارکنان یک شرکت صنعتی در کشور چین می‌باشد که ۳۸۹ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که رهبری تحول‌گرا بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر معناداری دارد. همچنین رفتار شهروندی سازمانی رابطه میان رهبری تحول‌گرا و عملکرد شغلی را بهبود می‌بخشد. سمی و همکاران (۲۰۱۷) پژوهشی تحت عنوان «تأثیر میانجی فرهنگ سازمانی بر رابطه میان رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی» انجام دادند. جامعه آماری پژوهش کارکنان دانشگاه شیراز می‌باشد که ۱۶۰ نفر به‌عنوان نمونه به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که رهبری تحول‌گرا نقش اثربخشی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. فرهنگ سازمانی رابطه میان رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی را تسهیل می‌کند.

## مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مطالب بیان شده مدل مفهومی پژوهش برگرفته از پژوهش جیانگ و همکاران (۲۰۱۷) به صورت نمودار زیر ارائه شده است:



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش برگرفته از پژوهش جیانگ و همکاران (۲۰۱۷)

<sup>1</sup> Birasnav

<sup>2</sup> Jyoti & Bhau

<sup>3</sup> Jiang et al

## فرضیه‌های پژوهش

۱. رهبری تحول‌گرا بر عملکرد پایدار کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد.
۲. رهبری تحول‌گرا بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد.
۳. رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد پایدار کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد.
۴. رهبری تحول‌گرا به واسطه رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد پایدار کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر جمع آوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌آید و از حیث ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع علی است. روش انجام پژوهش بصورت پیمایشی بوده که مهمترین مزایای آن قابلیت تعمیم نتایج است. جامعه آماری این پژوهش مدیران و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شعبه گچساران در استان کهگیلویه و بویراحمد می‌باشد و پاسخگویان مدیران و کارکنان این سازمان می‌باشد. با توجه به محدود بودن جامعه آماری، ۴۴ نفر و دسترسی به تمامی اعضا جامعه از روش سرشماری بجای نمونه‌گیری استفاده شده است. برای جمع آوری اطلاعات، از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. پرسشنامه رهبری تحول‌گرا باس و اولیو (۲۰۰۰)، دارای ۴ بعد: ملاحظه فردی، ترغیب ذهنی، انگیزش الهام بخش و نفوذ آرمانی در ۱۲ سوال تنظیم شده است. پرسشنامه عملکرد شغلی از ۶ گویه برگرفته شده از تحقیق بیرن و همکاران (۲۰۰۵) که در ۱۲ سوال تنظیم شده است. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی متغیر از ۱۶ گویه برگرفته شده از تحقیق ارگان و اسمیت (۱۹۸۳) استفاده می‌گردد. برای سنجش روایی از روش اعتبار محتوا و برای آزمون پایایی پرسشنامه از شیوه آلفای کرونباخ استفاده شده است که ضریب پایایی برای متغیرهای پژوهش در جدول ۱، ارائه شده است.

جدول شماره ۱: ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

| شاخص                  | ضریب آلفای کرونباخ |
|-----------------------|--------------------|
| رهبری تحول‌گرا        | ۰,۹۴۵              |
| عملکرد شغلی           | ۰,۸۵۹              |
| رفتار شهروندی سازمانی | ۰,۸۷۶              |

هرقدر شاخص آلفای کرونباخ به ۱ نزدیکتر باشد، همبستگی درونی بین سؤالات بیشتر و در نتیجه پرسش‌ها همگن تر خواهند بود. کرونباخ ضریب پایایی ۰,۴۵ را کم، ۰,۷۵ را متوسط و قابل قبول، و ضریب ۰,۹۵ را زیاد پیشنهاد کرده است. در بسیاری از منابع نیز مقادیر به دست آمده بالای ۰,۷ در آزمون مطلوب تلقی می‌شود. با توجه به جدول (۱)، شاخص‌های پژوهش از پایایی مطلوبی برخوردارند.

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

پس از جمع آوری داده‌ها از طریق پرسشنامه، با استفاده از نرم افزار SPSS22 و Lisrel8.80، اطلاعات به دست آمده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته شد. و از آزمون‌های کولموگروف-اسمیرنوف برای مشخص کردن نرمال بودن توزیع متغیرها، آزمون همبستگی برای بررسی رابطه بین متغیرها، آزمون t، برای بررسی وضعیت متغیرها و مدل معادلات ساختاری برای سنجش فرضیه‌های پژوهش استفاده گردید.

برای آزمون نرمال بودن نمره عامل‌های به دست آمده از آزمون شاپیرو-ویلک یا آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می‌شود تا از نرمال بودن داده‌ها اطمینان حاصل گردد. هنگام بررسی نرمال بودن داده‌ها ما فرض صفر مبتنی بر اینکه توزیع داده‌ها نرمال است را در سطح خطای ۰,۰۵٪ تست می‌کنیم. بنابراین اگر آماره آزمون بزرگتر مساوی ۰,۰۵ بدست آید، در این صورت دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر اینکه داده نرمال است، وجود نخواهد داشت. به عبارت دیگر توزیع داده‌ها نرمال خواهد بود. نتایج این آزمون در جدول (۲)، نشان داده شده است.



جدول شماره ۲: نتایج حاصل از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

| Sig   | کولموگروف اسمیرنوف | شاخص ها              |
|-------|--------------------|----------------------|
| ۰,۶۱۶ | ۰,۷۵۷              | رهبری تحول گرا       |
| ۰,۷۲۹ | ۰,۶۸۹              | عملکرد شغلی          |
| ۰,۴۱۹ | ۰,۸۸۱              | رفتار شهروند سازمانی |

سطح معناداری (Sig)، شاخص‌های تحقیق بیشتر از ۰,۰۵ است و همچنین از آنجایی که نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، نرمال بودن داده‌ها را تایید کرد، بدین ترتیب برای آزمون فرضیه‌ها و سایر آزمون‌های آماری از آمار پارامتریک استفاده گردید. در این پژوهش جهت مناسب بودن وضعیت عامل‌ها از آزمون میانگین یک جامعه استفاده شد. بر طبق این آزمون، در هر کجا که عدد معناداری بزرگتر از ۰,۰۵ باشد میان وضعیت متغیر و میانگین در نظر گرفته شده تفاوت معناداری وجود ندارد و متغیر از وضعیت متوسطی برخوردار خواهد بود، اما چنانچه عدد معناداری کوچکتر از ۰,۰۵ باشد این بدان معناست که میان وضعیت متغیر و میانگین در نظر گرفته شده تفاوت معناداری وجود دارد. اگر مقادیر حد بالا و پایین مثبت باشد وضعیت متغیرها مناسب و اگر حد بالا و پایین منفی باشد وضعیت متغیرها نامناسب می‌باشد. جدول (۳)، نتایج این آزمون را نشان داده است.

جدول شماره ۳: نتایج شاخص‌های پژوهش از لحاظ مناسب بودن

| شاخص ها              | T      | Df | sig   | میانگین اختلاف |          | فاصله اطمینان ۹۵٪ |
|----------------------|--------|----|-------|----------------|----------|-------------------|
|                      |        |    |       | حد بالا        | حد پایین |                   |
| رهبری تحول گرا       | ۲۳,۳۵۹ | ۴۳ | ۰,۰۰۰ | ۳۶,۶۱۳         | ۳۹,۷۷۴   | ۳۳,۴۵۲            |
| عملکرد شغلی          | ۱۶,۷۲۱ | ۴۳ | ۰,۰۰۰ | ۱۳,۴۳۱         | ۱۵,۰۵۱   | ۱۱,۸۱۱            |
| رفتار شهروند سازمانی | ۳۷,۴۷۴ | ۴۳ | ۰,۰۰۰ | ۵۲,۹۳۱         | ۵۵,۷۸۰   | ۵۰,۰۸۳            |

همچنین در این پژوهش به منظور بررسی رابطه میان شاخص‌ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. اگر ضریب همبستگی جامعه و ضریب همبستگی نمونه‌ای به حجم  $n$  از جامعه  $T$  باشد، ممکن است  $T$  تصادفی و اتفاقی بدست آمده باشد. برای این منظور از آزمون معنی داری ضریب همبستگی استفاده می‌شود. در این آزمون بررسی می‌شود آیا دو متغیر تصادفی و مستقل هستند یا خیر. به عبارت دیگر آیا ضریب همبستگی جامعه صفر است یا خیر. این ضریب میزان همبستگی بین دو متغیر فاصله‌ای یا نسبی را محاسبه کرده مقدار آن بین  $+1$  و  $-1$  می‌باشد اگر مقدار بدست آمده مثبت باشد به معنی این است که تغییرات دو متغیر به طور هم جهت اتفاق می‌افتد یعنی با افزایش در هر متغیر، متغیر دیگر نیز افزایش می‌یابد و برعکس اگر مقدار  $T$  منفی شد یعنی اینکه دو متغیر در جهت عکس هم عمل می‌کنند یعنی با افزایش مقدار یک متغیر مقادیر متغیر دیگر کاهش می‌یابد و برعکس. اگر مقدار بدست آمده صفر شد نشان می‌دهد که هیچ رابطه‌ای بین دو متغیر وجود ندارد. نتایج آزمون پیرسون در جدول (۴)، نشان داده شده است.

جدول شماره ۴: نتایج آزمون همبستگی میان متغیرهای پژوهش

| ردیف | متغیر مستقل    | متغیر وابسته         | سطح خطا | سطح معناداری | ضریب همبستگی |
|------|----------------|----------------------|---------|--------------|--------------|
| ۱    | رهبری تحول گرا | عملکرد شغلی          | ۰,۰۱    | ۰,۰۰۰        | ۰,۶۴۸        |
| ۲    | رهبری تحول گرا | رفتار شهروند سازمانی | ۰,۰۱    | ۰,۰۰۰        | ۰,۴۶۶        |
| ۳    | عملکرد شغلی    | رفتار شهروند سازمانی | ۰,۰۱    | ۰,۰۰۰        | ۰,۵۱۳        |

باتوجه به نتایج جدول (۴)، یافته‌ها نشان می‌دهند که بین رهبری تحول گرا و متغیرهای عملکرد شغلی و رفتار شهروند سازمانی و همچنین این رابطه در مورد عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در سطح اطمینان ۹۹٪ صدق می‌نماید.

## نتایج تحلیل عاملی

پس از جمع آوری اطلاعات جهت مشخص کردن اینکه شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) تا چه اندازه برای سنجش متغیرهای پنهان قابل قبول هستند، لازم است ابتدا کلیه متغیرهای مشاهده بطور مجزا مورد آزمون قرار گیرند. از این رو شاخص‌های کلی برازش برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تاییدی) مورد ارزیابی قرار گرفتند که آزمون شاخص‌های برازش برای مدل

های تحلیل عاملی تاییدی حاکی از آن است که شاخص های اندازه گیری (متغیرهای آشکار) به خوبی می توانند متغیرهای پنهان را به خوبی اندازه گیری کنند.

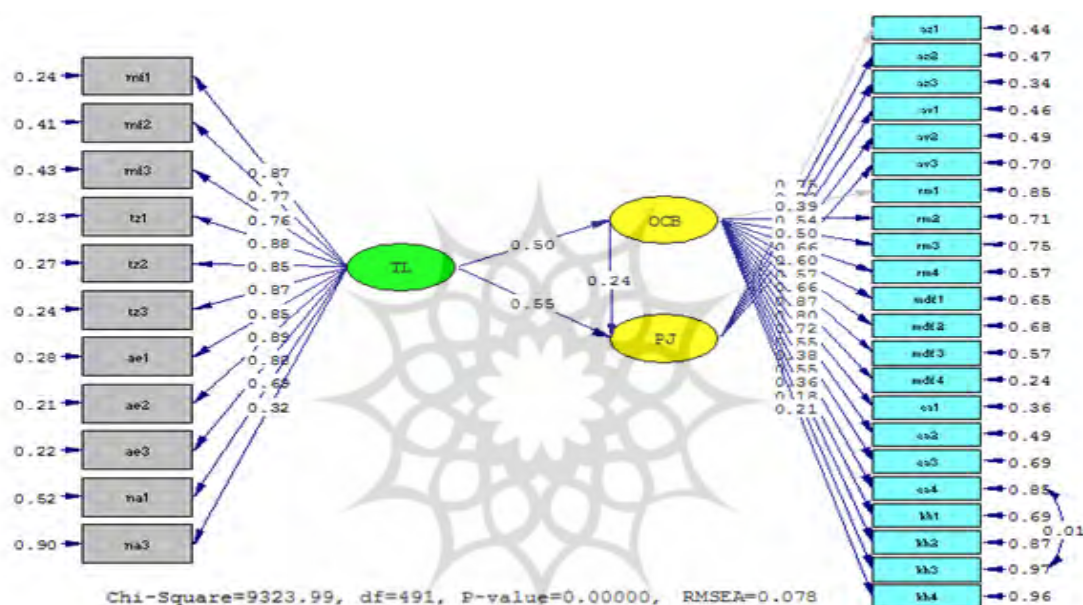
جدول شماره ۵: نتایج تحلیل عاملی سوالات گویه های انتخابی برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه

| مقدار معناداری | بار عاملی استاندارد | شاخص و معرف (گویه) | متغیر (عامل)         |
|----------------|---------------------|--------------------|----------------------|
|                | ۰,۸۷                | Mf1                | رهبری تحول گرا       |
|                | ۰,۷۶                | Mf2                |                      |
| ۷,۱۹           | ۰,۷۶                | Mf3                |                      |
| ۵,۸۹           | ۰,۸۸                | Tz1                |                      |
| ۷,۲۵           | ۰,۸۵                | Tz2                |                      |
| ۶,۹۶           | ۰,۸۷                | Tz3                |                      |
| ۷,۲۳           | ۰,۸۵                | Ae1                |                      |
| ۶,۸۸           | ۰,۸۹                | Ae2                |                      |
| ۷,۳۹           | ۰,۸۸                | Ae3                |                      |
| ۷,۳۵           | ۰,۶۹                | Na1                |                      |
| ۵,۱۲           | ۰,۳۲                | Na2                |                      |
| ۲,۱۳           | ۰,۷۸                | Na3                |                      |
| ۵,۵۱           | ۰,۷۵                | Az1                |                      |
| ۵,۲۷           | ۰,۷۳                | Az2                |                      |
| ۶,۱۹           | ۰,۸۱                | Az3                |                      |
| ۵,۳۹           | ۰,۷۴                | Av1                |                      |
| ۵,۱۵           | ۰,۷۱                | Av2                |                      |
| ۳,۶۹           | ۰,۵۵                | Av3                |                      |
| ۲,۵۲           | ۰,۳۹                | Rm1                | رفتار شهروند سازمانی |
| ۳,۷۰           | ۰,۵۴                | Rm2                |                      |
| ۳,۳۸           | ۰,۵۰                | Rm3                |                      |
| ۴,۶۹           | ۰,۶۶                | Rm4                |                      |
| ۴,۱۵           | ۰,۶۰                | Mdf1               |                      |
| ۳,۹۲           | ۰,۵۷                | Mdf2               |                      |
| ۴,۷۲           | ۰,۶۶                | Mdf3               |                      |
| ۷,۰۶           | ۰,۸۷                | Mdf4               |                      |
| ۶,۱۷           | ۰,۸۰                | Ea1                |                      |
| ۵,۲۶           | ۰,۷۲                | Ea2                |                      |
| ۰,۹۵           | ۰,۱۵                | Ea3                |                      |
| ۲,۵۲           | ۰,۳۹                | Ea4                |                      |
| ۳,۶۱           | ۰,۵۵                | Kh1                |                      |
| ۲,۳۶           | ۰,۳۶                | Kh2                |                      |
| ۱,۱۷           | ۰,۱۹                | Kh3                |                      |
| ۱,۳۴           | ۰,۲۱                | Kh4                |                      |

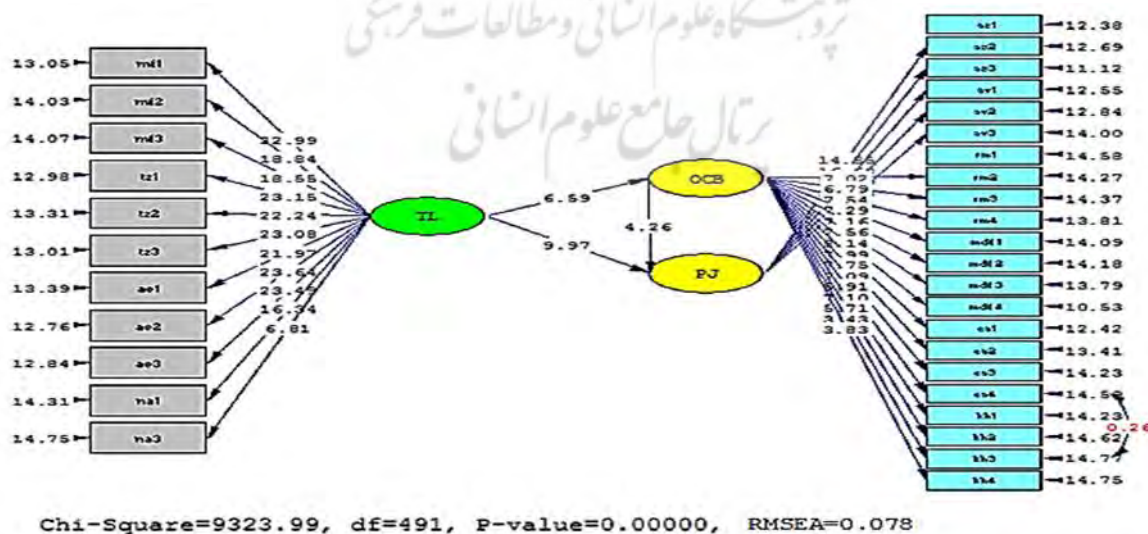


از آنجا که از نظر آماری پیشنهاد می‌شود که عامل‌های دارای مقدار وزن رگرسیونی (بار عاملی) بیش از ۰/۴۰ معنادار و قابل قبول تلقی می‌شوند (محسنین و اسفندیانی، ۱۳۹۲)، بنابراین همه وزن‌های رگرسیونی در مدل مورد بررسی به جز بارهای عاملی آیتم Na2، Rm1، Ea3، Ea4، Kh2، Kh3، Kh4، مقادیر بزرگتر از ۰/۴۰ دارند و همه نسبت‌های بحرانی (t-value) در سطح  $P < 0/01$  معنادار هستند؛ بنابراین تمامی عوامل در نظر گرفته شده به جز عوامل ذکر شده، مورد تایید قرار گرفته و برازش کلی حاکی از برازش خوب مدل اندازه‌گیری مورد مطالعه با داده‌های مشاهده شده است.

همانطور که در بخش‌های قبل بیان شد برای رد یا تایید فرضیه‌های پژوهش حاضر از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. در پژوهش حاضر خروجی نرم‌افزار لیزرل در حالت استاندارد و معنی‌داری در شکل ۲ و ۳ مشاهده می‌شود. از آنجائیکه در این تحقیق نقش میانجی‌گری متغیرها نیز بررسی می‌گردد، لازم به ذکر است که در بررسی روابط میان متغیرها با وجود نقش متغیر میانجی بایستی اثرات مستقیم و غیر مستقیم مورد بررسی قرار گیرند. در صورتی که اثر غیر مستقیم بیشتر از اثر مستقیم باشد، نقش واسطه‌ای متغیر میانجی پذیرفته می‌شود (آزمون بارن و کنی).



نمودار ۲. خروجی مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد



نمودار ۳. خروجی مدل معادلات ساختاری در حالت t-value

با توجه به شکل ۲ و ۳، از آنجا که مقدار ضریب استاندارد بین دو متغیر رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی  $0,50$  و مقدار معناداری (t-value) از عدد  $1,96$  بزرگتر است (برابر با  $6,59$ ) در سطح  $95$  درصد می‌توان گفت رابطه بین این دو متغیر معنادار است، بنابراین فرض صفر تایید نمی‌شود و رهبری تحول‌گرا بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معنادار دارد. مقدار ضریب استاندارد بین دو متغیر رهبری تحول‌گرا و عملکرد شغلی  $0,55$  و مقدار معناداری (t-value) از عدد  $1,96$  بزرگتر است (برابر با  $9,97$ ) در سطح  $95$  درصد می‌توان گفت رابطه بین این دو متغیر معنادار است، بنابراین فرض صفر تایید نمی‌شود و رهبری تحول‌گرا بر عملکرد شغلی تاثیر مثبت و معنادار دارد. مقدار ضریب استاندارد بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی  $0,24$  و مقدار معناداری (t-value) از عدد  $1,96$  بزرگتر است (برابر با  $4,26$ ) در سطح  $95$  درصد می‌توان گفت رابطه بین این دو متغیر معنادار است، بنابراین فرض صفر تایید نمی‌شود و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی تاثیر مثبت و معنادار دارد. همچنین با توجه به شکل ۲ و ۳، رهبری تحول‌گرا علاوه بر تاثیر مستقیم، به طور غیر مستقیم و از طریق رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی تاثیر می‌گذارد که این اثر غیر مستقیم ( $1,2$ ) بیشتر از تاثیر مستقیم می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت که رفتار شهروندی سازمانی اثر میانجی‌گری بر رابطه بین رهبری تحول‌گرا و عملکرد شغلی دارد.

#### جدول شماره ۶. یافته‌های تحقیق

| عنوان فرضیه   | مقدار آزمون   | نتیجه                             |
|---|---|-----------------------------------|
| فرضیه ۱: رهبری تحول‌گرا بر عملکرد پایدار کارکنان تاثیر مثبت و معنادار دارد.                         | $0.55$ = ضریب استاندارد<br>$9.97$ = مقدار معناداری                              | فرضیه با $95\%$ اطمینان تایید شد. |
| فرضیه ۲: رهبری تحول‌گرا بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تاثیر مثبت و معنادار دارد.                 | $0.50$ = ضریب استاندارد<br>$6.59$ = مقدار معناداری                              | فرضیه با $95\%$ اطمینان تایید شد. |
| فرضیه ۳: رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد پایدار کارکنان تاثیر مثبت و معنادار دارد.                  | $0.24$ = ضریب استاندارد<br>$4.26$ = مقدار معناداری                              | فرضیه با $95\%$ اطمینان تایید شد. |
| فرضیه ۴: رهبری تحول‌گرا به واسطه رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت و معنادار دارد. | $0.55$ = ضریب استاندارد (اثر مستقیم)<br>$1.2$ = ضریب استاندارد (اثر غیر مستقیم) | فرضیه با $95\%$ اطمینان تایید شد. |

#### بررسی شاخص‌های برازش مدل

با توجه به خروجی لیزرل که در جدول شماره (۷) ارائه شده است، کای دو به هنجار برابر با  $2,56$  است و کمتر از  $3$  می‌باشد، بنابراین مقدار قابل قبولی است. شاخص RMSEA برابر با  $0,078$  مقدار قابل قبولی است؛ و از آنجائیکه بیش از  $3$  شاخص در حالت مطلوب هستند، بنابراین مدل تحقیق از برازندگی مناسبی برخوردار است.

#### جدول شماره ۷: نتایج برازش کلی مدل تحقیق

| شاخص  | مقدار   | حد قابل قبول       | نتیجه     |
|---|---------|--------------------|-----------|
| $2/df$  | $2,56$  | بین ۱ تا ۵         | قابل قبول |
| شاخص برازش هنجار شده (NFI)                            | $0,90$  | $0,9 >$ (و بالاتر) | قابل قبول |
| شاخص نیکویی برازش (GFI)                               | $0,94$  | $0,9 >$ (و بالاتر) | قابل قبول |
| شاخص نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI)                    | $0,96$  | نزدیک به یک        | قابل قبول |
| شاخص توکر-لوییس (TLI) یا شاخص برازش هنجار نشده (NNFI) | $0,91$  | $0,9 >$ (و بالاتر) | قابل قبول |
| شاخص برازش افزایشی (IFI)                              | $0,90$  | $0,9 >$ (و بالاتر) | قابل قبول |
| شاخص برازش تطبیقی (CFI)                               | $0,91$  | $0,9 >$ (و بالاتر) | قابل قبول |
| شاخص برازش هنجار شده مقتصد (PNFI)                     | $0,75$  | $0/6 >$            | قابل قبول |
| ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)           | $0,078$ | $0/08 <$           | قابل قبول |
| شاخص برازش نسبی (RFI)                                 | $0,92$  | $0/9 >$            | قابل قبول |
| ریشه میانگین مربعات باقیمانده (RMR)                   | $0,05$  | نزدیک به صفر       | قابل قبول |

## بحث و نتیجه‌گیری

اکثر سازمان‌های موفق به عملکرد کارکنان خود وابسته هستند. عملکرد ضعیف به ندرت سبب موفقیت سازمان در بلندمدت می‌شود ولی عملکرد بالا یا قوی سبب می‌شود که سازمان‌ها در هر بازاری موفق باشند. سازمان‌هایی که کارکنان بیشتر با کارشان عجین می‌شوند نسبت به کارکنانی که از درجه کمتری برخوردارند، منفعت بیشتری را کسب می‌کنند، و کارکنان به سطوح بالای عملکرد شغلی دست می‌یابند. در طول یک دهه اخیر، تلاش‌های قابل توجهی برای فهم فرآیندهایی که از آن طریق رهبری تحول‌گرا با نگرش‌ها، رفتار و عملکرد کارکنان در سازمان‌ها مرتبط می‌گردد، صرف شده است. برای نمونه برخی مطالعات فرآیندهای مداخله‌ای چندی را که از طریق رهبری تحول‌گرا منجر به عملکرد مطلوبتر در تکالیف می‌شوند را مورد بررسی قرار داده‌اند. بس (۱۹۸۵) بیان نمود که رهبری تحول‌گرا منجر به عملکردی فراتر از انتظارات در محیط‌های سازمانی می‌شود. تحقیقات نیز بطور تجربی ثابت کردند که ارتباط مثبتی ما بین رهبری تحول‌گرا و عملکرد سازمانی وجود دارد. همچنین تحقیقات نشان داد که بین رهبری تحول‌گرا با تعهد کارکنان، سطوح پایین استرس شغلی، رضایت شغلی و رضایت از رهبر، خلاقیت، هوش عاطفی، رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبتی وجود دارد. کارکنانی که برای رهبران تحول‌گرا کار میکنند اغلب فراتر از وظایف رسمی برای منفعت رساندن به سازمان انگیزش پیدا می‌کنند، در ضمن وقتی که رهبران تحول‌گرا روابط نزدیک، صمیمانه، حمایتی و توسعه یافته را پرورش دهند در آن صورت کارکنان برای بروز سطح بالای از رفتار شهروندی سازمانی تمایل خواهند داشت. بطور کلی سرپرستانی که با کارکنانشان پیوند و روابط ضعیفی را به وجود می‌آورند و با آنها دیر آشنا شوند و نیز هنگامی که کارکنان سرپرستانشان را ناآگاه و بی‌مطلع تلقی کنند احتمالاً کمتر در رفتار شهروندی سازمانی درگیر می‌شوند. به‌علاوه سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان سردمدار توجه به نیازهای مردم و ارائه خدمات به آنها در بخش بیمه و درمان، برای مرتفع ساختن مسائل و مشکلات ناشی از تغییرات سریع محیطی و همچنین بهبود روند رشد و توسعه و افزایش بازده عملیاتی کارکنان خود ناچار به ایجاد تغییرات و تحولات سازمانی از طریق مدیران و رهبران تحول‌گراست. بدیهی است برای مواجهه با این وضعیت متلاطم و متغیر وجود رهبران و مدیران تحول‌گرا ضرورتی انکارناپذیر است. از آنجایی که سازمان تأمین اجتماعی از مهم‌ترین سازمان‌های خدماتی به‌حساب می‌آید و تاثیر بسزایی بر اقتصاد کشور دارد. در سازمان‌های خدماتی، کارکنان محور اصلی بوده و مطالعات در مورد شناسایی عوامل موثر بر رضایت‌مندی، نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان از اهمیت زیادی برخوردار است. این پژوهش با هدف بررسی بررسی تاثیر رهبری تحول‌گرا بر عملکرد پایدار کارکنان با توجه به نقش متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی شعبه گچساران مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش حاکی از آن می‌باشد که رهبری تحول‌گرا یا ضریب رگرسیونی ۹,۹۸ در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر مثبت و معناداری را بر عملکرد شغلی کارکنان دارد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های فرهنگی و نظری (۱۳۹۶)، رحیمی و نیک‌نفس (۱۳۹۶)، شعبانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۵)، رحمت‌زاده (۱۳۹۳)، و... همخوانی دارد. فرهنگی و نظری (۱۳۹۶) در پژوهشی که در سازمان امور مالیاتی انجام دادند. نشان دادند که رهبری تحول‌گرا بطور مثبت از طریق یادگیری سازمانی و نوآوری بر عملکرد سازمانی تاثیر می‌گذارد؛ یادگیری سازمانی بطور مثبت هم بصورت مستقیم و غیرمستقیم از طریق نوآوری سازمانی بر عملکرد سازمانی تاثیر می‌گذارد. رحیمی و نیک‌نفس (۱۳۹۶) در پژوهشی که در بانک ملی استان آذربایجان غربی انجام دادند. نشان می‌دهند که رهبری تحول‌آفرین رابطه مثبتی با عملکرد شغلی کارکنان دارد. شعبانی‌نژاد و همکارانش (۱۳۹۵) در پژوهشی که در بیمارستان فارابی انجام دادند. نشان دادند که رابطه معناداری بین مولفه‌های چهارگانه سبک رهبری تحول‌گرا و عملکرد شغلی کارکنان وجود دارد. رحمت‌زاده (۱۳۹۳) در پژوهشی که در ستاد سازمان مالیاتی کشور انجام داد. نشان داد که سبک رهبری تحول‌گرا دارای بیشترین تاثیر و مهمترین عامل بهبود عملکرد شغلی کارکنان است.

همچنین نتایج پژوهش بیان می‌کند که رهبری تحول‌گرا با ضریب رگرسیونی ۶,۵۹ در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های همخوانی قریشی (۱۳۹۳)، پودساکوف (۲۰۱۲)، اسمی و همکاران (۲۰۱۷) و... دارد. قریشی (۱۳۹۳) در پژوهشی که در بین کارکنان دانشگاه حکیم سبزواری انجام داد. نشان داد که رابطه بین سبک رهبری تحول‌آفرین و رفتار شهروندی سازمانی معنادار است. به‌علاوه تمامی مؤلفه‌های رهبری تحول‌آفرین با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری دارند. همچنین تحلیل رگرسیون چند عاملی بیانگر این است که از میان مؤلفه‌های رهبری تحول‌آفرین، رفتارهای آرمانی و ملاحظات فردی بیشترین تاثیر را در رفتار شهروندی سازمانی دارند. پودساکوف (۲۰۱۲) در پژوهشی نشان می‌دهد که رفتارهای رهبری تحول‌گرا با هر پنج مولفه رفتار شهروندی سازمانی مدل ارگان ارتباط معنادار و مثبتی دارد. اسمی و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی که در کارکنان دانشگاه شیراز انجام دادند، بیان می‌کنند که رهبری تحول‌گرا تاثیر مثبتی بر

رفتار شهروندی سازمانی دارد همچنین بین مولفه‌های رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین فرهنگ سازمانی رابطه میان رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی را تسهیل می‌کند. با توجه به نتایج مشخص گردید متغیر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب رگرسیونی ۴,۲۶ در سطح اطمینان ۹۵ درصد بر عملکرد پایدار کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های نعمتی و همکاران (۱۳۹۵)، افجه و همکاران (۱۳۹۴)، علی مهدی (۱۳۹۱) و ... همخوانی دارد. نعمتی و همکارانش در سال ۱۳۹۵ در پژوهشی که در شهرداری شهرستان خوی انجام دادند دریافتند که تأثیر تعهد کارکنان و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی تاثیر دارد. در نتیجه می‌توان گفت بهبود فرایندهای مربوط به تعهد کارکنان و رفتارهای شهروندی سازمانی که متأثر از عواملی چون سرمایه اجتماعی است، منجر به ارتقای عملکرد شغلی کارکنان می‌شود. افجه و همکارانش (۱۳۹۴) در پژوهشی که در شعبات بیمه البرز در شهر تهران انجام دادند دریافتند که رفتار شهروندی سازمانی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و توانمندسازی روان‌شناختی با عملکرد شغلی را میانجی‌گری می‌کند و حمایت سازمانی ادراک شده بر عملکرد شغلی تأثیرگذار است، اما تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش رد شد. همچنین توانمندسازی روان‌شناختی هم بر عملکرد شغلی و هم بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار می‌باشد و رفتار شهروندی سازمانی نیز بر عملکرد شغلی تأثیرگذار است. بنابراین می‌توان اینگونه استنباط نمود که کارکنانی که برای رهبران تحول‌گرا کار می‌کنند اغلب فراتر از وظایف رسمی برای منفعت رساندن به انگیزش پیدا می‌کنند، در ضمن وقتی که رهبران تحول‌گرا روابط نزدیک، صمیمانه، حمایتی و توسعه یافته را پرورش دهند در آن صورت کارکنان برای بروز سطح بالای از رفتار شهروندی سازمانی تمایل خواهند داشت. بطور کلی سرپرستانی که با کارکنانشان پیوند و روابط ضعیفی را به وجود می‌آورند و با آنها دیر آشنا شوند و نیز هنگامی که کارکنان سرپرستانشان را ناآگاه و بی‌مطلع تلقی کنند احتمالاً کمتر در رفتار شهروندی سازمانی درگیر می‌شوند. با توجه به نتایج به دست آمده و براساس اهمیت آن، پیشنهادات ذیل به کارکنان و سازمان‌ها توصیه می‌شود:

- با توجه به روابط معنادار میان متغیرهای رهبری تحول‌گرا، عملکرد کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی، مدیران می‌توانند با ایجاد و تقویت جوسازمانی و فرهنگی متناسب، هریک از ابعاد را گسترش و عملکرد کارکنان را افزایش دهند.

- رهبری تحول‌گرا، عملکرد کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی سه مفهوم کاربردی و تاثیرگذار در سازمان‌های مختلف می‌باشد، لذا برای دستیابی به یک برنامه جامع و منسجم جهت پیاده سازی این سه مفهوم در سازمان‌ها شایسته است پژوهشگران به این سه مقوله که برای توسعه و اعتلای کشور ما ضروری است توجه کافی مبذول نمایند.

- پژوهش حاضر فقط بر روی کارکنان شعبه تأمین اجتماعی گچساران انجام شده است. لذا توصیه می‌شود پژوهش جامع‌تری انجام شود که تمام کارکنان تأمین اجتماعی در سطح کشور را تحت پوشش قرار دهد و مقایسه بین یافته‌ها امکان پذیر باشد.

## منابع

- ۱- آهنگری، ن؛ حاجی‌نژاد، ص و خان‌محمدی، ن. (۱۳۹۶). ارزیابی نقش مهارت‌های ارتباطی مدیران شهری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال نهم، شماره سی‌ام، ۲۱-۳۵.
- ۲- بخشی، الف و کلانتری، ر. (۱۳۹۵). بررسی کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد شغلی در کارکنان مراکز بهداشت درمانی، مجله مهندسی بهداشت حرفه‌ای، دوره ۳، شماره ۴، ۳۷-۳۱.
- ۳- سلیم‌زاده، ج؛ ویسه، ص.م؛ محمدی، الف و عابدینی، الف. (۱۳۹۵). بررسی نقش رهبری تحول‌آفرین در تسهیل نوآوری با نقش میانجی فرهنگ نوآورانه در پالایشگاه نفت تهران، فصلنامه علمی ترویجی فرآیند نو، شماره ۵۳، ۱۱۵-۱۰۲.
- ۴- شعبانی‌نژاد، ح؛ علیاری، الف. و گرجی، ح. (۱۳۹۵). بررسی رابطه رهبری تحول‌گرا و عملکرد شغلی کارکنان در بیمارستان فارابی، فصلنامه مدیریت سلامت، شماره ۱۹، ۳۰-۲۱.
- ۵- منطقی، م؛ توکلی، غ.ر؛ نظری، ی و کاملی، ع.ر. (۱۳۹۵). نقش میانجی‌گری تاب‌آوری و توانمندسازی کارکنان در رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و عملکرد نوآورانه، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال پنجم، شماره ۱، ۲۴۷-۲۲۱.
- ۶- میرسپاسی، ن؛ معمارزاده، غ.ر. و قنبری، م. (۱۳۹۶). بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان شهرداری (مطالعه موردی منطقه ۱)، ماهنامه شهرداری‌ها، سال یازدهم، شماره ۱۰۰، ۱۱۰-۹۳.
- 7- Ansari M. (2006). Change management, Tadbir Monthly magazine, 8(189): 19-24.



- 8- Azadi, R., & Eydi, R. (2015). The Effects of Social Capital and Job Satisfaction on Employee Performance with Organizational Commitment Mediation Role )Case Study, Youth and Sports Ministry), *Organizational Behavior Management in Sport Studies*, 2(8): 11-24.
- 9- Bakhshi, E., Kalantari, R., & Salimi, N. (2017). Assessment of Job Performance and its Determinants in Healthcare Workers in Islamabad-e Gharb City based on ACHIVE Model In 2016, *Arak Medical University Journal (AMUJ)*, 2(1): 1-9.
- 10- Bass, B.M. (2014). Ethics , character, and authentic transformational leadership behavior, *Leadership Quarterly*, 10(2):181-217.
- 11- Beheshtifar, M. & Hasani, G.R. (2015). Organizational citizenship behavior: A factor to decrease organizational conflict, *interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 5(1):214-222.
- 12- Becton, J.B., William F.G. & Mike S. (2010). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organisational citizenship behaviour in performance appraisal and reward systems, *Employee relations*, 30(5): 494- 514
- 13- DeGroot, T. & Brownlee, A.L.(2005). Effect of department structure on the organizational citizenship behavior department effectiveness relationship, *journal of business research*, 59, 1116-1123
- 14- Duckett, H. Macfarlane, E(2015), Emotional intelligence and transformational leadership in retailing. *Leadership & Organization Development Journal*,24,309-317.
- 15- Jiang, W., Zhao, X., & Ni, J. (2017). The Impact of Transformational Leadership on
- 16- Employee Sustainable Performance: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior, *Sustainability*, 9(1): 1-17.
- 17- Moriano, J.A, Molero, F. (2011). The influence of transformational leadership and
- 18- organizational identification on entrepreneurship . *International Entrepreneurship and*
- 19- *Management Journal*, 10(1):103-119.
- 20- Nielsen. T. M & Hrivnak, A & Shaw, M. (2012). Organizational Citizenship Behavior and Performance A Meta-Analysis of Group-Level Research, 5(1): 555-577.
- 21- Salem, I., Kattara. H. (2015).Transformational Leadership: Relationship to Job Stress and Job Burnout in Five-Star Hotels. *Tourism and Hospitality Research*, 1-14.
- 22- Taghrid S.S., & Al-Janini, M. (2017). The Relationship between Transformational Leadership and Employees Creativity in the Jordanian Banking Sector, *International Review of Management and Marketing*, 7(2): 284-292.
- 23- Tracy Tsui-Hsu Tsai Arthur Jing Lin, (2014). Do psychological contract and organizational citizenship behavior affect organizational performance in non-profit organizations? *Chinese Management Studies*, 8(3): 397 ° 417.
- 24- Vigoda, E., Itai Beeri, T., and Anit, S.(2007). Group-Level Organizational Citizenship Behavior in the Education System: A Scale Reconstruction and Validation, *Educational Administration Quarterly*, 43(4): 462- 493
- 25- Wallapha, A, saowanee, S, Tang, KN. (2015). Development of leadership soft skills Among Educational Administrators, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 186, 331-336.
- 26- Zarea, H. (2012). Organizational citizenship behaviors and their relationship to social capital in public organizations of Qom province, *Iranian journal of management studies*, 5(1): 79-96.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی