

نقش میانجی اعتماد در رابطه بین رهبری تحول‌گرا با هویت سازمانی و بهبود

مستمر

مرضیه حیدری^۱

چکیده

این مطالعه با هدف بررسی نقش میانجی اعتماد در رابطه بین رهبری تحول‌گرا با هویت سازمانی و بهبود مستمر انجام شده است. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری و تحلیل داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه‌ی آماری این پژوهش را کارکنان علوم پزشکی شیراز تشکیل می‌دهند که تعداد آن‌ها برابر با ۱۲۸۰ نفر می‌باشد. جهت انتخاب حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران نمونه ۲۹۵ نفری به شیوه تصادفی ساده انتخاب گردید. جهت سنجش هویت سازمانی از پرسشنامه‌ی بویل و همکاران (۲۰۱۹)؛ برای بررسی رهبری تحول‌گرا، از پرسشنامه‌ی باس و آویلو (۱۹۹۱)؛ و برای بررسی بهبود مستمر، از پرسشنامه‌ی مارسل و آسن (۲۰۲۰)؛ برای بررسی اعتماد سازمانی، از پرسشنامه‌ی پاین (۲۰۰۳) استفاده گردید. پایایی پرسشنامه‌ها به وسیله ضریب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب و روایی آن توسط روایی سازه و محتوایی مورد بررسی و تایید قرار گرفت. با استفاده از تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری فرضیه‌های تحقیق مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق بیانگر آن بود که رهبری تحول‌گرا تاثیر مثبت معناداری بر اعتماد سازمانی دارد. همچنین اعتماد نیز تاثیر مثبت و معناداری بر هویت سازمانی و بهبود مستمر می‌گذارد. نتایج آزمون میانجی نیز نشان داد اعتماد نقش میانجی در رابطه بین رهبری تحول‌گرا یا هویت سازمانی و بهبود مستمر ایفا می‌کند.

کلمات کلیدی: اعتماد سازمانی، بهبود مستمر، رهبری تحول‌گرا، هویت سازمانی.

^۱: استادیار گروه علوم تربیتی، واحد آباء، دانشگاه آزاد اسلامی، آباء، ایران. mhidary@iauabadeh.ac.ir

مقدمه

مسائل امروز سازمان ها با راه حل های دیروز حل شدنی نیست و شرایط محیطی به حدی پیچیده، پویا و نامطمئن شده است که سازمان ها دیگر نمی توانند بدون نوآوری، حیات بلنمدت خود را تضمین کنند (واعظی و همکاران، ۱۳۸۹). لذا سازمان ها باید شرایطی را فراهم کنند تا بتوانند به طور فردی یا گروهی فعالیت های نوآورانه خود را به اجرا در آورند. در این میان، نقش موثر رهبران در تغییر و تحول بنیادی در سازمان اجتناب ناپذیر است. سازمان ها نیاز به رهبرانی دارند که سازمان را با توانایی بیشتر برای رشد و ترقی و حتی ادامه حیات، متحول نمایند. این رهبران سازمان ها را از حال به آینده هدایت کرده و تغییر و تحولات متناسب را برای کارکنان به وجود آورده و در میان آنان تعهد به تغییر و بهبود فرهنگ و نیاز به طراحی راهبرد های جدید را برای استفاده بهینه از انرژی و منابع توسعه می دهند. چنین رهبرانی را، رهبران تحول گرا می نامند. این رهبران در باورها، ارزش ها و اهداف پیروان خود نفوذ کرده و تاثیر به سزایی بر آن ها می گذارند (قادری، ۱۳۸۸). سازمان های امروزی اگر قادر به انطباق با تغییرات محیطی نباشند، به سرعت از گردونه رقابت خارج می شوند و جای خود را به رقبای خواهند داد. بنابراین، شناسایی نقاط ضعف و قوت درونی همراه فرصت ها و تهدیدهای محیطی ضروری است. در چنین شرایطی سازمان ها برای ادامه رشد و تحول خود نیاز به رهبران تحول گرا دارند. رهبران تحول گرا به وسیله بیان واضح چشم انداز و جاری ساختن معنای آن، در سازمان اعمال رهبری می کنند. از سوی دیگر مطالعات بسیاری نشان داده است که رهبری تحول گرا بر اعتماد سازمانی اثر گذار می باشد (جمشیدی و کردآبادی، ۱۳۹۷). رهبران تحول گرا به واسطه برخورداری از خصیصه نفوذ آرمانی، تمایل بیشتری به فعالیت های ریسک پذیری دارند و در نتیجه، از نفوذ و اثر بخشی بالاتری برخوردارند و بیشتر به کارکنان خود اعتماد می کنند (باس و ریجو^۲، ۲۰۰۶). به نظر می رسد اگر اعتماد به اندازه کافی بین افراد وجود نداشته باشد آن ها قادر به تسهیل همکاری، پایین آوردن هزینه ها و بهبود توانایی برای انطباق با پیچیدگی و تغییرات را نخواهند داشت (نداف و غلامی، ۱۳۹۸). اعتماد سازمانی زیر بنای همه تعاملات انسانی است که براساس فرهنگ سازمانی پی ریزی می گردد. اعتماد سازمانی همان ارزیابی کلی قابلیت اطمینان در یک سازمان است که توسط کارکنان ادراک می شود (درگاهی و همکاران، ۱۳۹۷). گسترش ابعاد اعتماد شرایطی فراهم می کند که کارکنان قادر به کار کردن در کنار یکدیگر باشند. روابطی که حمایت همکاران در محل کار را در بر داشته باشد به عنوان روابط عمیق شناخته می شود که بر اساس میزانی از اعتماد و به اشتراک گذاشتن عواطف، با این احساس که در صورت نیاز می تواند از طرف همکار خود حمایت شود به وجود آمده است. مطالعات متعددی در خصوص وضعیت اعتماد سازمانی در میان کارکنان در ایران انجام شده است که بعضی از آنها بیانگر انگیزه پایین، روابط بین فردی و بین گروهی ضعیف و ناکارآمد و غیر مؤثر، رضایت شغلی ناکافی به دلیل پایین بودن اعتماد سازمانی میان کارکنان است (درگاهی و همکاران، ۱۳۹۷). محیط دارای اعتماد سازمانی به کارکنان نقش های مثبت تری واگذار می کند و بالعکس اگر اعتماد سازمانی در یک سازمان پایین باشد، رفتارهای نامناسب، پایین بودن کیفیت کار، کنترل کارکنان و نبود مشارکت سازمانی، جلوه بیشتری پیدا می کند (تای و چوانگ^۳، ۲۰۱۴).

یکی دیگر از متغیرهایی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است هویت سازمانی می باشد. هویت سازمانی مفهومی است که می تواند منجر به نتایج مثبتی مانند وفاداری، اعتماد، کاهش ترک شغل و ... شود. هویت سازمانی با بسیاری از رفتارها، نگرش ها و متغیرهای زمینه ای و کاری در ارتباط است و نقشی محوری در تنظیم هنجارهای رفتاری اعضای سازمان ایفا می کند (رحیم نیا و نیکخواه فرخانی، ۱۳۹۱). موضوع هویت سازمانی به دلیل کارکرد فردی، اجتماعی، فرهنگی و سازمانی امروزه به عنوان یک مساله مهم و اساسی از جهات مختلفی مورد توجه پژوهشگران قرار

² Bass & Riggio

³ Tai & Chuang

گرفته است. هویت سازمانی از جمله ویژگی‌هایی است که مجموع اعضای سازمان به سازمان خود نسبت می‌دهند. از طریق هویت‌یابی، کارکنان ویژگی‌های مهم سازمان را به عنوان ویژگی‌های خود می‌دانند. بسیاری از تحقیقات انجام شده در زمینه هویت سازمانی مبین این نکته است که هویت سازمانی، از عوامل موثر بهره‌وری در سازمان هاست. نتایج پژوهش محمد زاده و همکاران (۱۳۹۲) نشان داد که مدیران در حوزه پزشکی همواره به دنبال ارزیابی و ارتقای هویت سازمانی در میان کارکنان خود هستند، چرا که به نتایج مثبت آن علاقه‌مند می‌باشند. تا زمانی که کارکنان سازمان احساس هویت قوی‌تری با سازمان داشته باشند، باور آنها درباره‌ی سازمان بیشتر جنبه مثبت می‌یابد و با آگاهی کامل برای تحقق اهداف سازمان تلاش می‌کنند (الهیاری و همکاران، ۱۳۹۰) و تعهد بالاتری به سازمان خود دارند. تحقیق برگامی و باگوزی (۲۰۰۰) نشان داد کارکنانی که احساس هویت یکسانی با سازمان خود دارند، تفکرات مثبت و رفتارهای مفیدی در برابر محیط کار خود نشان می‌دهند. یکی دیگر از عوامل تاثیرپذیر اعتماد سازمانی، بهبود مستمر است (خاتاک^۴ و همکاران، ۲۰۱۹). از آنجایی که عنصر کیفیت در سازمانی‌های آموزشی و بهداشتی بسیار اهمیت دارد و طبق اصل مشارکت، تحقق کیفیت مستلزم همکاری و تلاش تمام افراد و واحد‌های ذینفع است، بنابراین بر اساس اصل بهبود مستمر نیز، افزایش کیفیت کاری مستلزم پذیرش تغییرات و بهبود دائمی در فرآیندها به منظور جلوگیری از بروز خطاها و نواقص است. به طور کلی بهبود مستمر به بهبود‌هایی گفته می‌شود که می‌تواند کم و تدریجی و یا زیاد و به سرعت باشد. بنابراین بهبود، به عنوان یکی از اصول اساسی مدیریت کیفیت جامع، متمرکز بر افراد است که هدف آن افزایش مداوم عملکرد با تاکید بر یادگیری و پذیرش به عنوان کلیدهای اساسی موفقیت یک سازمان است (تمپونی^۵، ۲۰۰۵). از طرفی موسسات و سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی با هر مأموریت، رسالت، اهداف و چشم‌اندازی که دارند نهایتاً در یک قلمرو ملی و یا بین‌المللی عمل می‌کنند و ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب رجوع و ذینفعان هستند تا سازمانی همچون علوم پزشکی که هدفش اجرای دقیق و کامل وظایف محوله از سوی قانون و کمک به تحقق اهداف توسعه و تعالی بهداشتی کشور است، پاسخگو باشند. بنابراین، ارزیابی عملکرد و بررسی کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد مدیران و کارکنان این سازمان در راستای استقرار مدیریت عملکرد نقش تعیین‌کننده‌ای در تحقق برنامه‌های دستگاه‌ها در سطح کلان دارد. ارائه خدمات متعدد با کیفیت مناسب، حساسیت کافی را برای تحقق اهداف ایجاد کرده است. در صورتی که ارزیابی عملکرد با دیدگاه فرآیندی و به طور صحیح و مستمر در دستگاه‌ها صورت گیرد، منجر به کارایی و اثربخشی دستگاه و به تبع آن موجب ارتقا و پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی می‌شود. با هدف قراردادن خدمات با کیفیت، سازمان علوم پزشکی، مجبور است تا بیش از حد معمول به این مساله توجه داشته باشد و مدیران این سازمان در این راستا، به تنهایی قادر به حل مشکلات و ارائه راه حل نیستند و مجبور هستند که از همه کارکنان استفاده کنند. مهم‌ترین چالش بسیاری از سازمان‌ها ایجاد عادت بهبود مستمر در کارکنان است. مسلماً برای تحقق این خواسته، قبل از هر چیزی وجود ساختار و نظامی متناسب مورد نیاز است. نظامی که انگیزه کافی را در کارکنان ایجاد کند. نظام پیشنهادات گام نخست این تحول است که تاثیر قابل توجهی در سازمان‌ها در وجوه مختلف از جمله رهبری، اعتماد سازمانی، بهداشت روانی کارکنان و نیز بهبود بهره‌وری، کیفیت و... داشته است. هرچند برای رسیدن به این موضوع نیاز به یک رهبری با دیدگاه تحول‌گرا در سطح کلان است که این خود یک موضوع بسیار مهم تحقیق در بحث بهبود مدیریت است (اسماعیلی و حیدری، ۱۳۹۹).

کاتبی جهرمی و همکاران (۱۴۰۰) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه اعتماد به مدیران و رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری هویت و تعهد سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان گیلان پرداختند. یافته‌ها نشان داد اعتماد به مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی به طور مستقیم تاثیری نداشت ولی اثرگذاری مستقیم اعتماد به مدیران بر هویت سازمانی، هویت سازمانی بر تعهد سازمانی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در سطح مطلوب می‌باشد.

^۴. Khattak

^۵. Temponi

مشبکی و همکاران (۱۳۹۸) در مطالعه‌ای به بررسی رفتار شهروندی و تأثیر آن بر هویت و اعتماد سازمانی پرداختند. نتایج نشان دادند رفتار شهروندی بر هویت سازمانی و اعتماد سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد. همچنین، اعتماد سازمانی بر هویت سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد. حیدری و حیدری (۱۳۹۸) در مطالعه خود به بررسی نقش میانجی رهبری تحول‌گرا و سلامت روانی بین اشتیاق کارکنان و اعتماد سازمانی در مهدکودک و پیش دبستانی های استان فارس پرداختند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که اشتیاق شغلی رابطه مثبت و معناداری با سلامت روانی، اعتماد سازمانی، و رهبری تحول‌گرا دارد. همچنین سلامت روانی با اعتماد سازمانی و رهبری تحول‌گرا با اعتماد سازمانی نیز رابطه مثبت داشتند. مظلومی و همکاران (۱۳۹۳) در مطالعه خود به بررسی یادگیری سازمانی، اعتماد سازمانی و بهبود مستمر و اثرات آن بر عملکرد شرکت‌های نمایندگی خدمات بیمه‌ای پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که رابطه معناداری میان یادگیری سازمانی، اعتماد، بهبود مستمر و عملکرد سازمانی وجود دارد. محمدزاده و همکاران (۱۳۹۲) در مطالعه خود به بررسی شناسایی اثر دو بعد شناختی و عاطفی اعتماد به رهبر بر سطح هویت سازمانی اعضا از راه نقش متغیر میانجی اعتماد به سازمان پرداختند. نتایج نشان داد که هر دو بعد اعتماد عاطفی و شناختی معلمان به مدیران مدرسه بر اعتماد کلی (مشمول بر سه بعد اعتماد درستکارانه، وابستگی و متعهدانه) به مدرسه مؤثر است و از میان این دو متغیر پیش‌بین، متغیر اعتماد عاطفی به مدیر، قدرت پیش‌بینی‌کنندگی بیشتری برای اعتماد به مدرسه دارد. همچنین، مشخص شد که در رابطه بین متغیرهای اعتماد شناختی و عاطفی معلمان به مدیران مدارس با متغیر هویت سازمانی، اعتماد کلی به مدرسه می‌تواند متغیر واسطه معتبری بشمار رود.

بیلال^۶ و همکاران (۲۰۲۱) در مطالعه خود به بررسی این موضوع پرداختند که چگونه رهبری تحول‌آفرین زنان رفتار ابتکاری کارمندان را از طریق اعتماد بررسی می‌کند. نتایج نشان می‌دهد که رهبری تحول‌آفرین زنان، اعتماد و رفتار ابتکاری را در کارمندان پرورش می‌دهد. علاوه بر این، نتایج نشان داد که اعتماد کارکنان به رهبر و ارتباط آنها رابطه بین رهبری زنان و رفتار ابتکاری کارکنان را واسطه قرار می‌دهد. ایسلام^۷ و همکاران (۲۰۲۱) در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر رهبری تحول‌گرا بر رفتار قهرمانی کارمندان در طول تغییر سازمانی با نقش واسطه‌ای اعتماد پرداختند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که رهبری تحولی به طور قابل توجهی بر اعتماد کارکنان به رهبری و رفتار قهرمانانه در طول تغییر سازمانی تأثیر می‌گذارد. همچنین، این مطالعه اثر واسطه‌ای اعتماد به رهبری در رابطه بین رهبری تحول‌گرا و رفتار قهرمان کارکنان را در طول تغییر سازمانی تایید می‌کند. خاتاک و همکاران (۲۰۲۰) در مطالعه خود به بررسی اعتماد کارکنان به رهبر به عنوان مکانیزم اساسی بین رهبری تحول‌گرا و شناسایی سازمانی کارکنان و تلاش‌های مستمر برای بهبود آنها پرداختند. نتایج حاصل از روابط فرضیه‌ای نشان می‌دهد که اعتماد به رهبر تا حدی واسطه رابطه رهبری تحول‌آفرین با هویت سازمانی و تلاش‌های مستمر برای بهبود است. تران^۸ و همکاران (۲۰۲۱) در مطالعه خود به بررسی ارزیابی تأثیر مسئولیت اجتماعی بر تعهد سازمانی از طریق اعتماد سازمانی و هویت سازمانی در شرکت‌های دارویی ویتنام پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که مسئولیت اجتماعی تأثیر مثبتی بر اعتماد به سازمان، هویت سازمانی و تعهد سازمانی داشته است. یو^۹ و همکاران (۲۰۱۹) در مطالعه خود به بررسی تأثیر رهبری تحول‌گرا و ارتباطات شفاف بر باز بودن کارکنان برای تغییر با نقش واسطه‌ای اعتماد پرداختند. یافته‌ها حاکی از آن است که رهبری تحول‌آفرین و ارتباطات شفاف با اعتماد سازمانی کارکنان ارتباط مثبت دارند، که به نوبه خود، بر باز بودن کارکنان برای تغییر تأثیر مثبت می‌گذارد.

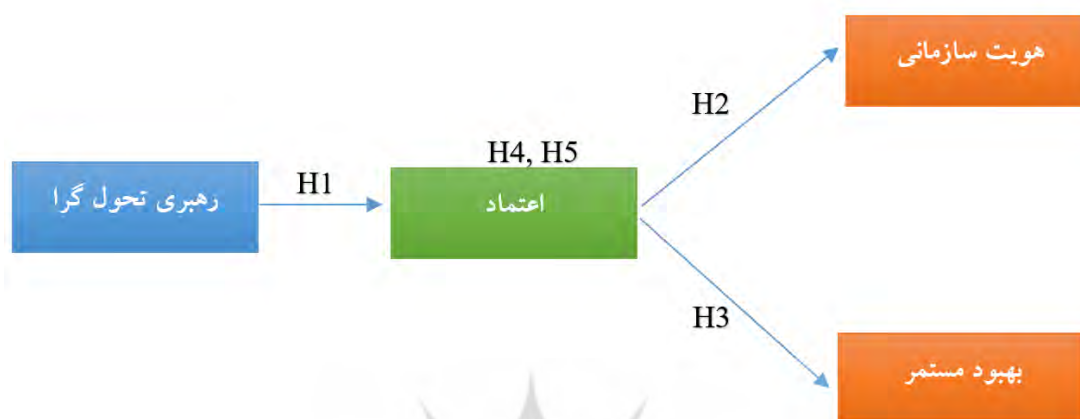
6. Bilal

7. Islam

8. Tran

9. Yue

بررسی مطالعات انجام شده درباره متغیرهای پژوهش نشان می دهد تاکنون در زمینه رابطه بین رهبری تحول گرا، اعتماد، هویت سازمانی، و بهبود مستمر پژوهش های اندکی در حوزه نظام سلامت انجام شده است، بنابراین هدف از این مطالعه بررسی نقش میانجی اعتماد در رابطه بین رهبری تحول گرا با هویت سازمانی و بهبود مستمر کارکنان علوم پزشکی شیراز می باشد. شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش را نشان می دهد. در این مدل رهبری تحول گرا به عنوان متغیر مستقل، اعتماد به عنوان متغیر میانجی، هویت سازمانی و بهبود مستمر به عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفته است.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

فرضیه های پژوهش

- ۱ - رهبری تحول گرا رابطه مثبت و معناداری با اعتماد دارد.
- ۲ - اعتماد رابطه مثبت و معناداری با هویت سازمانی دارد.
- ۳ - اعتماد رابطه مثبت و معناداری با بهبود مستمر دارد.
- ۴ - اعتماد نقش میانجی در رابطه بین رهبری تحول گرا و هویت سازمانی ایفا می کند.
- ۵ - اعتماد نقش میانجی در رابطه بین رهبری تحول گرا و بهبود مستمر ایفا می کند.

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و روش آن توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان علوم پزشکی شیراز به تعداد (۱۲۸۰ نفر) بوده است که از این تعداد ۲۹۵ نفر با استفاده از فرمول کوکران به عنوان نمونه آماری و با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند. جهت اندازه گیری متغیرهای پژوهش از پرسشنامه های زیر استفاده شده است:

هویت سازمانی: جهت اندازه گیری هویت سازمانی از پرسشنامه بویل و همکاران (۲۰۱۹) استفاده شد که هویت سازمانی را در قالب ۴ سوال مورد سنجش قرار داد و بر اساس طیف پاسخگویی لیکرت ۵ درجه ای (از ۱ = کاملاً مخالفم تا ۵ = کاملاً موافقم) نمره گذاری گردید. بویل و همکاران (۲۰۱۹) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۸۳ بدست آوردند. در این پژوهش نیز ضریب پایایی پرسشنامه بر اساس آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمد که حاکی از پایایی بالای این پرسشنامه دارد.

بهبود مستمر: جهت بهبود مستمر از پرسشنامه مارسل و آسن (۲۰۲۰) استفاده شد که بهبود مستمر را در قالب ۴ سوال بر اساس طیف پاسخگویی لیکرت ۵ درجه ای (از ۱ = کاملاً مخالفم تا ۵ = کاملاً موافقم) مورد سنجش قرار داده شد. مارسل و آسن (۲۰۲۰) در مطالعه خود میزان همسانی درونی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹

بدست آوردند. در این پژوهش نیز ضریب پایایی پرسش‌نامه بر اساس آلفای کرونباخ $0/73$ به دست آمد که حاکی از پایایی بالای این پرسشنامه دارد.

اعتماد سازمانی: جهت سنجش اعتماد سازمانی از پرسشنامه پاین (۲۰۰۳) استفاده شد که شامل ۱۶ گویه و دارای ابعاد درستی و صداقت، قابلیت اتکا، شایستگی، تعهد سازمانی می باشد و بر اساس طیف لیکرت ۵ تایی (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) مورد سنجش قرار گرفت. شفیعی (۱۳۹۰) در پژوهش خود میزان همسانی درونی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ $0/91$ بدست آوردند. در این پژوهش نیز ضریب پایایی پرسش‌نامه بر اساس آلفای کرونباخ $0/71$ به دست آمد که حاکی از پایایی بالای این پرسشنامه دارد.

رهبری تحول‌گرا: جهت سنجش رهبری تحولی از پرسشنامه باس و آویلو (۱۹۹۵) استفاده شد که رهبری تحولی را در قالب ۲۰ سوال و بر اساس ۴ بعد ملاحظه فردی (۴ سوال)، ترغیب ذهنی (۵ سوال)، انگیزش الهام بخش (۴ سوال) و نفوذ آرمانی (۷ سوال) و بر اساس طیف لیکرت ۵ تایی (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) مورد سنجش قرار داد. میرکمالی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود پایایی پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ $0/89$ بدست آوردند. در این پژوهش نیز ضریب پایایی پرسش‌نامه بر اساس آلفای کرونباخ $0/76$ به دست آمد که حاکی از پایایی مناسب این پرسشنامه دارد. همچنین روایی محتوایی پرسش‌نامه‌ها به تأیید چند نفر از اساتید گروه علوم تربیتی رسیده است. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزارهای SPSS21؛ SmartPLS3 استفاده شده است.

یافته های پژوهش

در این قسمت یافته‌های توصیفی و استنباطی متغیرهای پژوهش آورده شده است. در جدول (۲) اطلاعات آمار توصیفی نشان داده شده است.

جدول 1. آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

معیار	میانگین	انحراف معیار
بهبود مستمر	۳/۵۳	۰/۷۱
هویت سازمانی	۳/۴۲	۰/۸۶
اعتماد	۳/۲۱	۰/۵۱
رهبری تحول‌گرا	۳/۱۳	۰/۵۸

بر اساس جدول (1) بالاترین میانگین مربوط به بهبود مستمر برابر $3/53$ و پایین ترین میانگین مربوط به رهبری تحول‌گرا برابر $3/13$ بوده است.

بررسی نرمال بودن و پراکندگی متغیرها

برای انجام آزمون نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شده است. در این آزمون فرض صفر و مقابل به صورت زیر تعریف می‌شوند:

$$\begin{cases} H_0: \text{متغیر دارای توزیع نرمال است} \\ H_1: \text{متغیر دارای توزیع نرمال نیست} \end{cases}$$

بر این اساس داریم:

جدول ۲. آزمون فرض نرمال بودن توزیع متغیرها

معیارها	Z کولموگروف اسمیرنوف	سطح معناداری	نتیجه
اعتماد	۰,۰۷۲	۰,۱۸۸	متغیر نرمال
بهبود مستمر	۰,۱۴۶	۰,۰۸۶	متغیر نرمال
رهبری تحول گرا	۰,۰۷۱	۰,۱۹۵	متغیر نرمال
هویت سازمانی	۰,۱۴۴	۰,۰۶۹	متغیر نرمال

بر طبق جدول (۲) به دلیل این که سطح معناداری همه‌ی متغیرها از $\alpha=0,05$ بزرگ تر است، پس فرض H_0 مبنی بر نرمال بودن آنها رد نمی‌شود. بنابراین در آزمون این متغیرها باید از آزمون‌های پارامتری استفاده کرد.

یافته‌های استنباطی

برای بررسی یافته‌های این پژوهش از روش معادلات ساختاری استفاده شده است که برای بررسی برازش مدل و تحلیل داده‌ها از روش PLS که یکی از رویکردهای روش SEM است، استفاده شد. این روش به دلیل این که نتایج دقیق تری در مورد داده‌های اندک نسبت به سایر روش‌ها ارائه می‌دهد، مفید است. از این رو، برازش مدل پژوهش از طریق روش PLS و با استفاده از معیارهای پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا بررسی شد. برای بررسی میزان پایایی از دو معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی (CR) استفاده شد که توسط نرم افزار Smart PLS گزارش داده می‌شوند.

-پایایی و روایی

جدول ۳. مقدار ضریب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا

متغیرها	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب CR	متوسط واریانس استخراج شده AVE
اعتماد	۰,۷۱۶	۰,۷۹۶	۰,۵۰۰
بهبود مستمر	۰,۷۳۰	۰,۸۲۳	۰,۵۴۳
رهبری تحول گرا	۰,۷۵۹	۰,۸۴۶	۰,۵۸۰
هویت سازمانی	۰,۸۸۱	۰,۹۱۸	۰,۷۳۷

بر اساس نتایج جدول (۳) مقدار شاخص‌های میانگین واریانس‌های استخراج شده (AVE) برای کلیه سازه‌ها بیشتر از ۰,۵ یعنی متغیرها دارای اعتبار درونی می‌باشند. شاخص پایایی مرکب نیز از ۰,۷ بیشتر است که نشان از سازگاری درونی مدل‌های اندازه‌گیری انعکاسی تحقیق می‌باشد. بنابراین هر کدام از سازه‌های مدل از روایی و پایایی مطلوبی جهت اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش برخوردار هستند.

-بررسی روایی افتراقی

روایی افتراقی یا واگرا توانایی یک مدل اندازه‌گیری انعکاسی را در میزان افتراق مشاهده پذیرهای متغیر پنهان آن مدل با سایر مشاهده پذیرهای موجود در مدل می‌سنجد. یکی از روش‌های سنجش این روایی آزمون فورنل-لاکر است و طبق این معیار یک متغیر پنهان در مقایسه با سایر متغیرهای پنهان، باید پراکندگی بیشتری را در بین مشاهده

پذیرهای خودش داشته باشد، تا بتوان گفت متغیر پنهان مد نظر روایی تشخیصی بالایی دارد. جدول (۴) نتایج بدست آمده برای متغیرهای این تحقیق را نشان می دهد.

جدول ۴. شاخص فورنل لاکر جهت بررسی شاخص روایی افتراقی

متغیرها	اعتماد	بهبود مستمر	رهبری تحول گرا	هویت سازمانی
اعتماد	۰,۷۰۷			
بهبود مستمر	۰,۵۱۰	۰,۷۳۷		
رهبری تحول گرا	۰,۵۸۸	۰,۳۲۲	۰,۷۶۲	
هویت سازمانی	۰,۴۳۰	۰,۲۵۵	۰,۶۳۴	۰,۸۵۸

جدول (۴) نشان می دهد که سازه ها کاملاً از هم جدا می باشند یعنی مقادیر قطراضی (ریشه دوم متوسط واریانس استخراج شده) برای هر متغیر پنهان از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرهای پنهان انعکاسی موجود در مدل بیشتر است.

جدول ۵. شاخص HTMT جهت بررسی شاخص روایی تشخیصی یا واگرا

متغیرها	اعتماد	بهبود مستمر	رهبری تحول گرا	هویت سازمانی
اعتماد				
بهبود مستمر	۰,۶۴۰			
رهبری تحول گرا	۰,۷۶۸	۰,۴۲۵		
هویت سازمانی	۰,۴۸۲	۰,۳۱۴	۰,۷۳۶	

جدول (۵) نشان می دهد که روایی واگرایی متغیرها قابل قبول است. حد مجاز معیار HTMT میزان ۰,۸۵ تا ۰,۹ می باشد. و با توجه به اینکه مقادیر این معیار در جدول فوق کمتر از ۰,۹ می باشد روایی واگرا قابل قبول است.

بررسی معیارهای برازش مدل

برای بررسی کیفیت مدل از شاخص های نیکویی برازی (GOF)، بررسی اعتبار حشو یا افزونگی (Q^2) و ضریب تعیین (R^2) استفاده می شود. معیار اصلی عملکرد شغلی معیارهای مکتون درونزا مدل مسیر، ضریب تعیین می باشد. این شاخص نشان می دهد چند درصد از تغییرات درونزا توسط متغیر برونزا صورت می گیرد. جدول (6) نشان می دهد که ۳۵ درصد از تغییرات متغیر اعتماد، ۲۶ درصد تغییرات متغیر بهبود مستمر و ۴۱ درصد تغییرات هویت سازمانی توسط متغیرهای مستقل تحقیق پیش بینی می شود.

جدول 6. شاخص های بررسی کیفیت مدل

کیفیت مدل	ضریب تعیین	ضریب حشو یا افزونگی	نیکویی برازش
اعتماد	۰,۳۴۶	۰,۲۰۰	۰,۳۳۴
بهبود مستمر	۰,۲۶۱	۰,۲۶۹	
رهبری تحول گرا	-	۰,۳۰۳	
هویت سازمانی	۰,۴۰۷	۰,۵۵۱	

شاخص حشو یا افزونگی که همان شاخص استون- گایسلر به بررسی توانایی مدل ساختاری درپیش بینی کردن به روش چشم پوشی می باشد. وقتی مقدار این شاخص بیشتر از صفر باشد مقادیر مشاهده شده خوب بازسازی شده و مدل توانایی پیش بینی دارد. در این تحقیق این شاخص برای متغیر اعتماد برابر ۰,۲۰۰، برای متغیر بهبود مستمر برابر ۰,۲۶۹، برای متغیر رهبری تحول گرا برابر ۰,۳۰۳ و برای متغیر هویت سازمانی برابر ۰,۵۵۱ می باشد.

همچنین مهمترین شاخص برازش مدل در تکنیک حداقل مجذورات جزیی شاخص نیکویی برازش^{۱۰} است. معیار GOF توسط تننهاوس و همکاران (۲۰۰۴) ابداع گردید و طبق رابطه زیر محاسبه می شود. وتزلس و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰,۰۱، ۰,۰۵ و ۰,۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای Gof معرفی نموده اند. این شاخص با استفاده از میانگین هندسی شاخص R^2 و میانگین شاخص های افزونگی قابل محاسبه است.

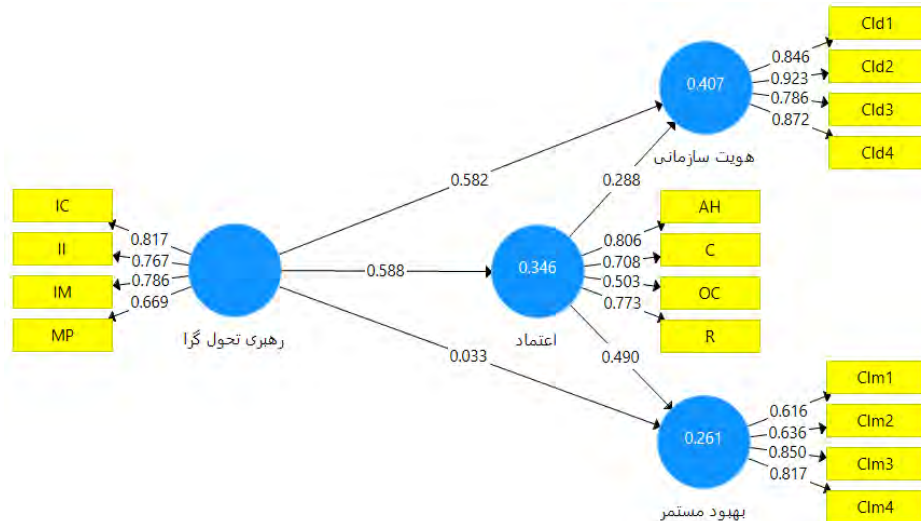
$$GOF = \sqrt{Average(Comunalitie) * R^2}$$

به باور تننهاوس و همکاران (۲۰۰۵) شاخص GOF در مدل PLS راه حلی عملی برای این مشکل بررسی برازش کلی مدل بوده و همانند شاخص های برازش در روش های مبتنی بر کوواریانس عمل می کند و از آن می توان برای بررسی اعتبار یا کیفیت مدل PLS به صورت کلی استفاده کرد. این شاخص نیز همانند شاخص های برازش مدل لیزرل عمل می کند و بین صفر تا یک قرار دارد و مقادیر نزدیک به یک نشانگر کیفیت مناسب مدل هستند. البته باید توجه داشت این شاخص همانند شاخص های مبتنی برخی دو در مدل های لیزرل به بررسی میزان برازش مدل نظری با داده های گردآوری شده نمی پردازد. بلکه توانایی پیش بینی کلی مدل را مورد بررسی قرار می دهد و این که آیا مدل آزمون شده در پیش بینی متغیرهای مکنون درون را موفق بوده است یا نه. با توجه به مقدار ۰,۳۳۴ به دست آمده برای این مدل و نظر وتزلس و همکاران (۲۰۰۹) مدل مورد استفاده در این تحقیق از نیکویی برازش تقریباً قوی برخوردار است.

بررسی مدل مفهومی تحقیق

همانطور که قبلاً ذکر شد برای بررسی مدل مفهومی تحقیق از مدل سازی PLS-SEM استفاده شده است. ضرایب مسیر در حالت استاندارد هستند و مقدار آن ها بین -۱ تا +۱ تغییر می کنند.

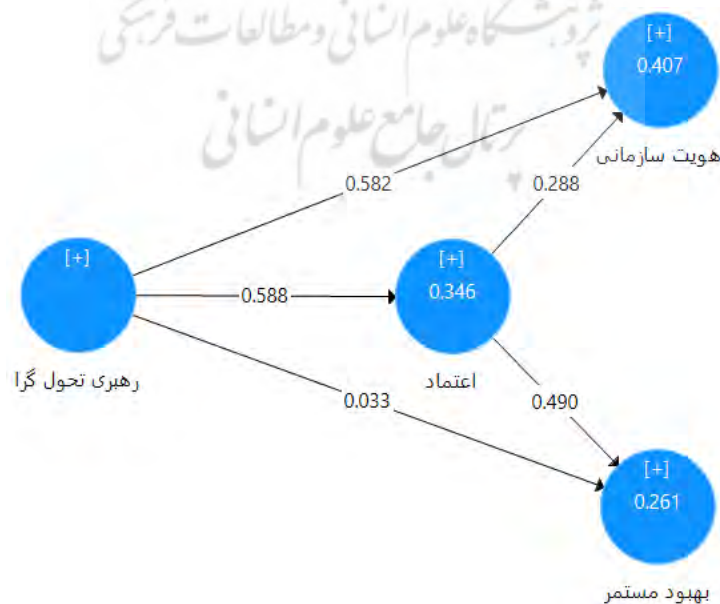
¹⁰ - GOF: Goodness of Fit



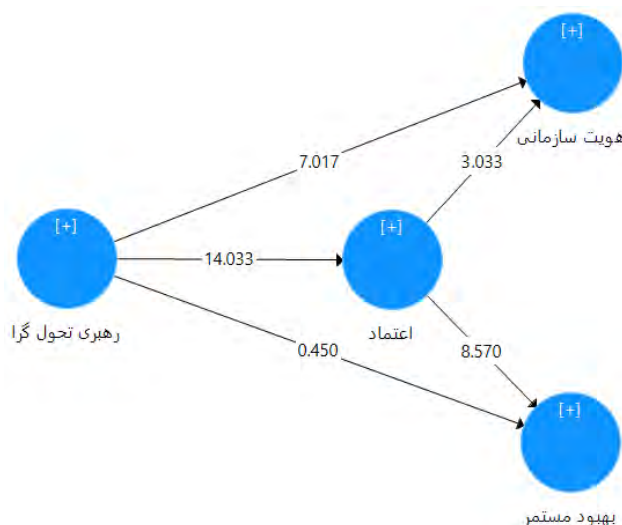
شکل ۲. مدل اولیه تحقیق

هرچه مقدار ضریب مسیر به یک و یا منفی یک نزدیک تر باشد تأثیرگذاری آن مسیر بیشتر است. ضرایب استاندارد مدل های بیرونی (بارهای عاملی) به نوعی نشان دهنده اعتبار سازه است. ضرایب مسیر مدل های بیرونی بین ۰ تا ۱ تغییر می کنند.

همانطور که قبلاً بیان شد برای اینکه مدل های انعکاسی از برازش خوبی برخوردار باشند باید بارهای عاملی بیشتر از ۰,۷ باشد. در مدل ساختاری اولیه پژوهش، تعدادی از گویه ها بار عاملی کمتر از ۰,۷ که با حذف گویه های ضعیف تر مدل اصلاح شده بدست می آید. در مدل ساختاری نهایی همه بارهای عاملی مدل های بیرونی بیشتر از ۰,۷ است در مواردی که مقادیر بین ۰,۵ و ۰,۷ می باشد نیز با توجه به اینکه میزان متوسط واریانس استخراج شده این متغیر بالاتر از ۰,۵ می باشد لذا موردی ندارد (هئیر و همکاران، ۲۰۱۳). ضریب تعیین برای متغیرهای مفهومی درون زامحاسبه و داخل بیضی متغیر نشان داده شده است. لازم به ذکر است برای متغیرهای برون زامقدار ضریب تعیین محاسبه نمی شود. در شکل (۳) مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری بر اساس آمار t نشان داده شده است.



شکل ۳. مدل نهایی جهت بررسی و آزمون فرضیه ها در حالت استاندارد



شکل ۴. مدل نهایی جهت بررسی و آزمون فرضیه ها با مقادیر t

بررسی فرضیه های پژوهش

جدول ۷. نتایج آزمون فرضیات

ردیف	فرضیه	ضریب مسیر	t-Value	P-Value	نتیجه
۱	رهبری تحول گرا رابطه مثبت و معناداری با اعتماد دارد.	۰,۵۸۸	۱۴,۰۳۳	۰,۰۰۰	تایید فرضیه
۲	اعتماد رابطه مثبت و معناداری با هویت سازمانی دارد.	۰,۲۸۸	۳,۰۳۳	۰,۰۰۱	تایید فرضیه
۳	اعتماد رابطه مثبت و معناداری با بهبود مستمر دارد.	۰,۴۹۰	۸,۵۷۰	۰,۰۰۰	تایید فرضیه
۴	اعتماد نقش میانجی در رابطه بین رهبری تحول گرا و هویت سازمانی ایفا می کند.	۰,۲۲۵	۲,۹۶۵	۰,۰۰۳	تایید فرضیه
۵	اعتماد نقش میانجی در رابطه بین رهبری تحول گرا و بهبود مستمر ایفا می کند.	۰,۲۸۸	۷,۳۶۸	۰,۰۰۰	تایید فرضیه

بر اساس نتایج جدول (۷) و اشکال (۴) و (۳) مشاهده می شود که مقدار t در مسیرهای بین متغیرها بیش از ۱/۹۶ است که متعاقب آن تمامی سطوح معناداری کمتر از مقدار مفروض $\alpha=0.05$ به دست آمده اند و بنابراین تمامی فرضیه ها تایید می شود.

بحث و نتیجه گیری

ضریب مسیر مستقیم تاثیر رهبری تحول گرا بر اعتماد برابر با ۰,۵۸۸ می باشد. مقدار آماره t برابر با ۱۴,۰۳۳ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است که کمتر از مقدار مفروض $\alpha=0.05$ می باشد. بنابراین ضریب مسیر مستقیم فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می باشد. در نتیجه فرضیه اول پژوهش مورد تایید قرار می گیرد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش طاهری و کوروند (۱۳۹۷)؛ مهرابی طالقانی و محمدیان ساروی (۱۳۹۶)؛ خاتاک و همکاران (۲۰۱۹) همسو

می‌باشد. مطالعات بسیاری نشان داده است که رهبری تحول‌گرا بر اعتماد سازمانی اثرگذار می‌باشد (جمشیدی و کردآبادی، ۱۳۹۷). رهبران تحول‌گرا به واسطه برخورداری از خصیصه نفوذ آرمانی، تمایل بیشتری به فعالیت‌های ریسک‌پذیری دارند و در نتیجه، از نفوذ و اثربخشی بالاتری برخوردارند و بیشتر به کارکنان خود اعتماد می‌کنند (باس و همکاران، ۲۰۰۶). به نظر می‌رسد اگر اعتماد به اندازه کافی بین افراد وجود نداشته باشد آن‌ها قادر به تسهیل همکاری، پایین آوردن هزینه‌ها و بهبود توانایی برای انطباق با پیچیدگی و تغییرات را نخواهند داشت (نداف و غلامی، ۲۰۱۹). می‌توان گفت مدیران تحول‌گرای علوم پزشکی از طریق ایجاد و توسعه آرمان مشترک و جمعی و هدایت کارکنان در جهت تحقق این آرمان نقش مهمی در برقراری روابط حاکمی از اعتماد بین خود و کارکنان ایفا می‌کنند. در واقع در شرایطی که رهبر و کارکنان با هم و با مشارکت هم در جهت تحقق یک آرمان و حصول اهداف مشترک در تلاشند اعتماد زیادی بین آنها حاکم می‌باشد.

ضریب مسیر مستقیم تاثیر اعتماد بر هویت سازمانی برابر با ۰,۲۸۸ می‌باشد. مقدار آماره t برابر با ۳,۰۳۳ با سطح معناداری ۰,۰۰۱ است که کمتر از مقدار مفروض $\alpha=0,05$ می‌باشد. بنابراین ضریب مسیر مستقیم فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می‌باشند. در نتیجه فرضیه دوم پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد. همچنین ضریب مسیر مستقیم تاثیر اعتماد بر بهبود مستمر برابر با ۰,۴۹۰ می‌باشد. مقدار آماره t برابر با ۸,۵۷۰ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است که کمتر از مقدار مفروض $\alpha=0,05$ می‌باشد. بنابراین ضریب مسیر مستقیم فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می‌باشند. در نتیجه فرضیه سوم پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد.

نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش مظلومی و همکاران (۱۳۹۳)، محمدزاده و همکاران (۱۳۹۲) خاتاک و همکاران (۲۰۱۹) همسو می‌باشد. در تبیین نتایج می‌توان گفت یکی از عوامل تاثیرگذار بر اعتماد سازمانی، بهبود مستمر است (خاتاک و همکاران، ۲۰۱۹). از آنجایی که عنصر کیفیت در سازمانی‌های آموزشی و بهداشتی بسیار اهمیت دارد و طبق اصل مشارکت، تحقق کیفیت مستلزم همکاری و تلاش تمام افراد و واحد‌های ذینفع است، بنابراین بر اساس اصل بهبود مستمر نیز، افزایش کیفیت کاری مستلزم پذیرش تغییرات و بهبود دائمی در فرآیندها به منظور جلوگیری از بروز خطاها و نواقص است (اولیا، ۱۳۸۷؛ به نقل از علامه و همکاران، ۱۳۹۰). محیط دارای اعتماد سازمانی به کارکنان علوم پزشکی نقش‌های مثبت تری واگذار می‌کند و بالعکس اگر اعتماد سازمانی در یک سازمان از جمله علوم پزشکی پایین باشد، رفتارهای نامناسب، پایین بودن کیفیت کار، کنترل کارکنان و نبود مشارکت سازمانی، جلوه بیشتری پیدا می‌کند. نتایج پژوهش لی (۲۰۰۴) نشان می‌دهد که اعتماد به طور مثبتی با تلاش‌های بهبود مستمر هنگامی که کارمندان به شدت با سازمان ارتباط برقرار می‌کنند، ارتباط دارد. هویت سازمانی تأثیر قابل توجهی در بهبود مستمر تلاش‌های داوطلبانه همکاری در بین کارکنان دارد. به عبارت دیگر، این کمک داوطلبانه و مشارکتی به سازمان تا حدودی به وسیله حس اشتیاق مشترک با سازمان ایجاد می‌شود. هرچه کارکنان بیشتر رشد و توسعه شخصی خود را با رشد سازمان خود پیوند دهند، یا هرچه کارکنان بیشتر خود را عضوی از سازمان احساس کنند، تمایل بیشتری به انجام تلاش اضافی دارند، که این امر به موفقیت و بهبود سازمان منجر می‌شود.

همچنین ضریب مسیر غیرمستقیم رابطه برابر با ۰,۲۲۵ می‌باشد. مقدار آماره t سوبل برابر با ۲,۹۶۵ با سطح معناداری ۰,۰۰۳ است که کمتر از مقدار مفروض $\alpha=0,05$ می‌باشد. بنابراین ضریب مسیر غیرمستقیم فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می‌باشد و اعتماد نقش میانجی در رابطه بین رهبری تحول‌گرا و هویت سازمانی ایفا می‌کند. در نتیجه فرضیه چهارم پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد. همچنین ضریب مسیر غیرمستقیم رابطه برابر با ۰,۲۸۸ می‌باشد. مقدار آماره t سوبل برابر با ۷,۳۶۸ با سطح معناداری ۰,۰۰۰ است که کمتر از مقدار مفروض $\alpha=0,05$ می‌باشد. بنابراین ضریب مسیر غیرمستقیم فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می‌باشد و اعتماد نقش میانجی در رابطه بین رهبری تحول‌گرا و بهبود مستمر ایفا می‌کند. در نتیجه فرضیه پنجم پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش خاتاک و همکاران (۲۰۱۹) همسو می‌باشد. نتایج پژوهش لی (۲۰۰۴) نشان می‌دهد برای

افرادی که هویت سازمانی آنها ضعیف تر است، اعتماد به طور مثبت با بهبود مستمر ارتباط ندارد. از طرف دیگر، هویت سازمانی نه تنها رابطه بین اعتماد و تلاش های مستمر برای بهبود را تعدیل می کند، بلکه تأثیرات مثبت بر تلاش مستمر بهبود کارکنان دارد. به نظر خاتاک و همکاران (۲۰۱۹) هویت سازمانی می تواند شرط مهمی برای اعتماد باشد تا تأثیر مثبتی بر تلاش های بهبود مستمر داشته باشد (مارتین و همکاران، ۲۰۰۵؛ کلوی و همکاران، ۲۰۱۲). رهبران تحول آفرین بسیار نگران نیازهای مرتبه بالاتر پیروان خود هستند و جو اعتماد را ایجاد می کنند، که آنها را وادار می کند فراتر از منافع شخصی خود به نفع گروه یا سازمان باشند (مارتین و همکاران، ۲۰۰۵). اعتماد کارکنان به رهبران از این جهت مهم است که رفتارهای سرپرست در رشد اعتماد به رهبر کمک می کنند، که در نتیجه به هویت سازمانی و بهبود مستمر آنها تبدیل می شود. بنابراین، استدلال می شود که اعتماد کارکنان به رهبر خود به عنوان مکانیزمی روانشناختی بین رفتارهای رهبری تحول آفرین مدیر و هویت سازمانی کارکنان و تلاش های مستمر برای بهبود عملکرد آنها عمل می کند. رهبری تحول آفرین در مقایسه با رهبری تبادلی باید با اعتماد ارتباط بیشتری داشته باشد زیرا این رهبری به جای مبادله اقتصادی از طریق تبادل اجتماعی توسعه می یابد (هولتر و هارولد، ۲۰۰۸). اعتماد پیروان به خود رهبر، که به عنوان یک تعمیق کننده مبادله کار می کند، به عنوان مکانیزمی اساسی بین رفتارها و نتایج رهبری تحول آفرین عمل می کند (خاتاک و همکاران، ۲۰۱۹).

در پایان با توجه به یافته های فرضیه های پژوهش به مدیران رده بالای علوم پزشکی پیشنهاد می شود با ایجاد بستر مناسب برای اجرای ایده های جدید، پرورش مدیران با توان نفوذ بالا، ایجاد چشم انداز وسیع، تعهد و شور در کارکنان، و همچنین شرایطی که در آن کارکنان کنترل بیشتری بر شغل خود داشته باشند، موجبات افزایش اعتماد آنان را فراهم نمایند و به سمت فرهنگ دموکراتیک که بر نوآوری و مشارکت تأکید دارد و تشویق کارکنان به انجام فعالیت های نوآورانه حرکت نمایند. همچنین برای دستیابی به اعتماد کارمندان اطلاعات را به اشتراک بگذارند، به ویژه اگر مربوط به رفاه کارکنان یا شغل باشد و اشتباهات و مسئولیت های مربوط به یک نقش چالش برانگیز، و شکست همراه آن یا موفقیت برای ایجاد اعتماد در سازمان را بپذیرند. همچنین در به کارگیری سبک رهبری تحول گرا برای دستیابی به شیوه ایی اثربخش و کارآتر به سطحی بالاتر از رضایت شغلی که موجب ایجاد احساس تعلق و کیفیت زندگی کاری بالاتر در کارکنان می شود بر عوامل ایجاد فضای اعتماد بین اعضای تیم و گروه های کاری در سازمان ها بپردازند. علاوه بر این پیشنهاد می گردد که در علوم پزشکی در سطوح بالای تصمیم گیری از طریق برگزاری دوره ها، برنامه ها و کارگاه های آموزشی در خصوص رهبری تحولی اطلاعات مدیران را به روز نموده و زمینه ارتقای مهارت های آنها را در مدیریت و رهبری تحولی فراهم نمایند؛ شیوه های سنتی انجام کارها را زیر سوال برده و در هنگام وقوع مشکلات برای حل آنها از دیدگاه های متفاوت، فرضیه های جدید و راهبردهای چالش برانگیز، استقبال کنند، و به منظور رشد و توسعه مدیران و کارکنان و کسب مهارت های لازم در این زمینه و بهبود مستمر دوره های آموزشی را بر اساس نیازسنجی و در قالب سناریوهای مختلف طراحی و اجرا نمایند.

منابع

- اسماعیلی، زینب و حیدری، مرضیه. (۱۳۹۹). نقش میانجی اعتماد در رابطه بین رهبری تحول گرا با هویت سازمانی و بهبود مستمر، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی.
- اللهیاری، محبوبه؛ حمیدی، مهرزاد؛ همتی نژاد؛ مهرعلی و اللهیاری، فاطمه. (۱۳۹۰). رابطه هویت سازمانی و عوامل اجتماعی-جمعیت شناختی با رفتار شهروندی سازمانی در ورزش. پژوهش در علوم ورزشی، ۹، ۹۵-۱۱۲.
- جمشیدی، مینا، کردآبادی، مریم. (۱۳۹۷). طراحی مدل رهبری تحول آفرین با نقش میانجی اعتماد در سازمانهای دولتی. تحقیقات مدیریت آموزشی، ۱۰(۳۸)، ۱۴۵-۱۶۴.
- حیدری، مرضیه، حیدری، زهرا. (۱۳۹۸). بررسی نقش میانجی رهبری تحول گرا و سلامت روانی در رابطه بین اشتیاق کارکنان و اعتماد سازمانی در مهدکودک و پیش دبستانی های استان فارس. نوآوری های مدیریت آموزشی، ۱۵(۱)، ۷۱-۸۵.
- رحیم نیا، فریبرز؛ نیکخواه فرخانی، زهرا. (۱۳۹۰). تاثیر جو اخلاقی سازمان بر هویت سازمانی تمایل به ترک خدمت فروشندهگان، اخلاق در علوم و فناوری، ۶(۴)، ۱-۱۱.
- درگاهی، حسین؛ اسدی، صدیقه؛ احمدی، بتول؛ محمودی، محمود. (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین مدیریت دانش با خلاقیت و نوآوری سازمانی در کارکنان بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران، فصلنامه بیمارستان، ۱۷(۱)، ۹۵-۱۰۶.
- رضاییان، علی، اسماعیلی گیوی، حمیدرضا، و ابراهیمی، عباس. (۱۳۸۸). ارایه الگوی شکل گیری رهبری کاریزماتیک در سازمان از دیدگاه مدیریت برنامه ریزی راهبردی. مدیریت دولتی، ۱۱(۳)، ۳۵-۵۰.
- شفیعی، علی. (۱۳۹۰). بررسی رابطه اعتمادسازمانی و بهره وری نیروی انسانی در شرکت گواه، کارشناسی ارشد، رشته مدیریت اجرایی، پردیس بین المللی کیش دانشگاه تهران.
- کاتبی جهرمی، فاطمه، همتی نژاد، مهرعلی، شفیع، شهرام. (۱۴۰۰). رابطه اعتماد به مدیران با رفتار شهروندی سازمانی با میانجی های هویت و تعهد سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان گیلان. پژوهشنامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، ۱۷(۳۳).
- قادری، اسماعیل. (۱۳۸۸). رهبری تحول آفرین رکن اصلی در توسعه و ارتقای هوش سازمانی، عصر مدیریت، ۴، ۱۲-۱۳.
- طاهری، محمدرضا و کوروند، زهره. (۱۳۹۷). رابطه اعتماد سازمانی و سبک رهبری تحول گرا با اشتیاق شغلی از دیدگاه معلمان مقطع متوسطه ناحیه ۱ شهرستان اردبیل، نخستین همایش ملی حسابداری و مدیریت، نطنز.
- محمدزاده، زهرا؛ رحمان سرشت، حسین؛ کوشازاده، سیدعلی. (۱۳۹۲). اثر اعتماد شناختی و عاطفی به رهبر بر هویت سازمانی: نقش میانجی اعتماد به سازمان، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۴(۱۵)، ۱-۲۰.
- مشبکی اصفهانی، اصغر، و نجات، سهیل، و خلیلی پالندی، فرشته. (۱۳۹۸). شهروندی شرکتی و نقش آن در شکل گیری اعتماد و هویت سازمانی. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۷(۳)، ۳۹۹-۴۱۹.
- مظلومی، نادر، و زمانی، محمود، و سیدنقوی، میرعلی، و ربانی، عارفه. (۱۳۹۳). رابطه یادگیری سازمانی، بهبود مستمر و اعتماد میان سازمانی با عملکرد سازمانی (شرکت های نمایندگی خدمات بیمه ای). پژوهشنامه بیمه (صنعت بیمه)، ۲۹(۲) (مسلول ۱۱۴)، ۱۶۳-۱۸۲.

مهرابی طالقانی، علیرضا؛ محمدیان ساروی، محسن؛ و شیخ الاسلامی، نادر. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین سبک های رهبری تحول آفرین، تبادلی و عدالت سازمانی توزیعی و رویه ای با اعتمادکارکنان، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری، تهران.

میرکمالی، سیدمحمد؛ چوپانی، حیدر؛ حیات، علی اصغر؛ غلام زاده، حجت. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی نیروهای دانشگر شرکت ملی نفت ایران، پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، ۱۳۷-۱۵۵.

نداف، مهدی، رحیمی، فرج اله، غلامی، زهرا. (۱۳۹۸). طراحی و تبیین یک مدل دوسطحی از تأثیر هوش هیجانی بر اعتماد و اثر آن بر فرهنگ همکاری و خلاقیت فردی (مورد مطالعه: مربیان و کارآموزان مراکز دولتی و آزاد سازمان آموزش فنی و حرفه ای شهرستان اهواز). علوم تربیتی، ۱۲۶(۱)، ۱۱۹-۱۳۶.

واعظی، رضا، و سبزی کاران، اسماعیل (۱۳۸۹). بررسی رابطه ساختار سازمانی و توانمندسازی کارکنان در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران - منطقه تهران. پژوهش نامه مدیریت تحول (پژوهش نامه مدیریت)، ۲(۳)، ۱۵۳-۱۷۸.

Bass, B.M. and Avolio, B.J. (1995), MLQ multifactor leadership questionnaire, Leader Form, Rater Form, and Scoring, Mind Garden, CA. Palo Alto, CA. The mediating role of trust, 945.

Bass, B. M. & Riggio, R. E. (2006). Transformational Leadership, Psychology Press.

Bergami, M., & Bagozzi, R. P. (2000). Self-categorization, affective commitment and group self-esteem as distinct aspects of social identity in the organization. British Journal of Social Psychology, 39(4), 555-577.

Bilal, A., Ahmad, W., Farooq Jan, M., Huseynov, R., & Nage, H. (2021). How Women's Transformational Leadership Induces Employees' Innovative Behaviour Through Trust and Connectivity: A Sequential Mediation Model, Global Business Review, 1-16, Reprints and permissions: in.sagepub.com/journals-permissions-india DOI: 10.1177/0972150920982760

journals.sagepub.com/home/gb.

Buila, I., Martínez, E., & Matute, J. (2018). Transformational leadership and employee performance: The role of identification, engagement and proactive personality. International Journal of Hospitality Management, 77, 64- 75.

Gardner, L., & Stough, C. K. K. (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers, Leadership & Organization Development Journal, 23(2), 68-78.

Holtz, B.C. and Harold, C.M. (2008), When your boss says no! The effects of leadership style and trust on employee reactions to managerial explanations, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 81 (4), 777-802.

Islam, T., Tariq, J. and Usman, B. (2018), Transformational leadership and four-dimensional commitment: mediating role of job characteristics and moderating role of participative and directive leadership styles, Journal of Management Development, 37 (9/10).

Kelloway, E.K., Turner, N., Barling, J., and Loughlin, C. (2012), Transformational leadership and employee psychological well-being: the mediating role of employee trust in leadership, Work and Stress, 26 (1), 39-55.

Khattak, M. N., & Noor Muhammad, R. Z. (2020). Linking transformational leadership and continuous improvement The mediating role of trust, Management Research Review, 43 (8), 931-950

- Lee, H. J. (2004). The role of competence-based trust and organizational identification in continuous improvement, *Journal of Managerial Psychology*, 19 (6), 623-639.
- Martin, R., Thomas, G., Charles, K., Epitropaki, O. and McNamara, R. (2005), The role of leader member exchanges in mediating the relationship between locus of control and work reactions, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78 (1), 141-147.
- Paine, K. D. (2003) Guidelines for Measuring Trust in Organizations, The Institute for Public Relation, www.instituteforpr.com.
- Temponi, C. (2005). Continuous improvement framework: implications for academia, *Quality Assurance in Education*, 13(1):17-36.
- Tran, B. Q., Nguyen, T. T. C., HO, D. A., & Duong, D. A. (2021). The Impact of Corporate Social Responsibility on Employee Management: A Case Study in Vietnam, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8 (4), 1033–1045.
- Sharp, C., Wright, A. G. C., Fowler, J. C., Frueh, B. C., Allen, J. G., Oldham, J., & Clark, L. A. (2015). The structure of personality pathology: Both general ('g') and specific ('s') factors? *Journal of Abnormal Psychology*, 124(2), 387–398.
- Tai, F. and Chuang, P. (2014) Is Globalization Changing the Culture from Movie Perspectives? *iBusiness*, 6(4), 160-179.
- Yue, C. A., Men, L. R., & Ferguson, M. A. (2019). Bridging transformational leadership, transparent communication, and employee openness to change: The mediating role of trust, *Public Relations Review*, 45(3).



The mediating role of trust in the relationship between transformational leadership and organizational identification and continuous improvement

Abstract

This study aims to mediate the role of trust in the relationship between transformational leadership and organizational identity and continuous improvement. The present study is applied in terms of purpose and descriptive-correlational in terms of data collection and analysis. The statistical population of this study consists of Shiraz medical staff, whose number is equal to 1280 people. To select the sample size using Cochran's formula, a sample of 295 people was selected by simple random sampling. To measure organizational identity, Boyle et al. (2019); Transformational Leadership, Bass and Avilo (1991); Continuous Improvement, Marcel and Essen (2020); Organizational trust was used by Paine (2003). The reliability of the questionnaire was evaluated by Cronbach's alpha coefficient and its composite reliability and validity by structural and content validity. The research hypotheses were analyzed using structural equation modeling technique. The results showed that transformational leadership has a significant positive effect on organizational trust. Trust also has a positive and significant effect on organizational identity and continuous improvement. The results of the mediator test also showed that trust plays a mediating role in the relationship between transformational leadership or organizational identity and continuous improvement.

Keywords: Organizational Identity, Continuous Improvement, Transformational Leadership, Organizational Trust.

