

بررسی رابطه بین مدیریت تحولگرا و رضایت کارکنان با نقش میانجی فناوری اطلاعات (مورد مطالعه اداره آموزش و پرورش شهرستان هشتگرد)

پروین آقامعلی زاده^۱

رضا احتشام راثی^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۶/۱۳ تاریخ چاپ: ۱۳۹۸/۰۶/۱۷

چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی رابطه بین مدیریت تحولگرا و رضایت کارکنان با نقش میانجی فناوری اطلاعات (مورد مطالعه اداره آموزش و پرورش شهرستان هشتگرد) می باشد. رویکرد پژوهش حاضر از نوع کمی است. این پژوهش بر اساس هدف از نوع کاربردی و به لحاظ ماهیت از نوع توصیفی - همبستگی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان هشتگرد بودند که تعداد آنها ۱۱۰ نفر می باشد که به دلیل حجم کم جامعه آماری از روش سرشماری استفاده گردید. داده های تحقیق با استفاده از نرم افزار Smart PLS3 مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان می دهد که تمامی فرضیه های تحقیق مورد تایید قرار گرفته و در این راستا می توان گفت که بین مدیریت تحولگرا و رضایت کارکنان با نقش میانجی فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی

مدیریت تحولگرا، رضایت کارکنان، فناوری اطلاعات

^۱ دانشجوی کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول موسسه آموزش عالی سهروردی (Aghamalizadeh60@gmail.com)

^۲ استادیار گروه مدیریت صنعتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران (rezaehteshamrasi@gmail.com)

۱. مقدمه

امروزه مدیریت سازمان از پیچیدگی فراوانی برخوردار است. زیرا عوامل درونی و بیرونی بسیار زیادی وجود دارد که سازمان را تحت تاثیر خود قرار می دهد. در دنیای پیش رفته و اجتماعی امروز، سازمانها، نظام های اجتماعی هستند که منابع انسانی، مهمترین عامل اثربخشی و کارایی آنها می باشند (Prochazka et al^۱, 2016). آنها برای دستیابی به اهداف خود به کارکنان موثر با عملکرد بهینه نیاز دارند و بدون تلاش و تعهد کارکنان خود، به موفقیت دست نمی یابند. رضایت شغلی برای دستیابی به کارکنانی با بهترین صلاحیت و شایستگی، بسیار مهم و حیاتی است. عملکرد شغلی در سازمان ها فراوان مورد بررسی قرار می گیرد اما این مساله زمانی معنا پیدا می کند که درک کنیم، موفقیت و شکست یک سازمان به عملکرد کارکنان آن بستگی دارد. عملکرد شغلی درجه ای از انجام وظایف محول شده به فرد در شغل وی محسوب می شود. همچنین روجلبرگ (۲۰۰۷) عملکرد را فعالیت هایی تعریف کرده است که به طور معمول بخشی از شغل و فعالیت های فرد است و باید آن را انجام دهد. (حقانی و همکاران، ۱۳۹۶) عملکرد شغلی را می توان به عنوان ارزش کلی مورد انتظار سازمان ها از رویدادهای رفتاری مجزایی که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام می دهند. ویژگی رفتاری همان ارزش مورد انتظار سازمان است (Uddin et al^۲, 2017). عملکرد شغلی خوب، پیامدی از تاثیر متقابل توانایی و انگیزش است. بازدارنده های سازمانی مانند آموزش ضعیف می تواند در عملکرد شغلی خوب مداخله کند. اما توجه به این نکته ضروری است که داشتن توانایی و انگیزه بالا عملکرد شغلی را تضمین نمی کند و برای ارتقای عملکرد شغلی فراهم کردن شرایط شغلی مناسب و از میان برداشتن موانع سازمانی از اهمیت فراوانی برخوردار می باشد. (Zheng et al^۳, 2017)

رضایت شغلی کارکنان سازمان های مختلف از چنان اهمیتی برخوردار است که هم روانشناسان، هم محققان و نظریه پردازان مدیریت و حتی جامعه شناسان، در چند دهه اخیر کاوش روشمند و مطالعه منظم پیرامون آن را وجهه همت خویش قرار داده اند؛ چه، به زعم آنان این عامل از یک سو نقش پراهمیت و حتی بی بدیلی در رضایت و سلامت عمومی کارکنان دارد و از دیگر سو روابط درون سازمانی و عملکرد شغلی را تحت تاثیر قرار می دهد. (حسنی و سعادت، ۱۳۹۵) رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است، محققان رضایت شغلی را از دیدگاه های گوناگون تعریف نموده اند، فیشر و هانا (۱۹۹۰) رضایت شغلی را عاملی درونی می دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند و معتقد اند اگر شغل لذت مطلوب را برای فرد تأمین نماید، در این حالت فرد از شغلش راضی است. رضایت شغلی نگرشی است که چگونگی احساس کارکنان را نسبت به مشاغل شان به طور کلی و یا نسبت به حیطه های مختلف آن نشان می دهد. رضایت شغلی را نمی توان مورد مشاهده قرار داد، وجود و کیفیت آن را می توان از رفتار کارکنان یا گفتار کلامی استنباط کرد (بساک نژاد ۱۳۹۴). موضوع رضایت شغلی کارکنان حاوی اهمیت و قابلیت توجه بسیاری است. چرا که اگر در سازمان خشنودی و رضایت شغلی کارکنان مقدم بر اهداف دیگر

^۱ پروچازا و همکاران^۲ یودین و همکاران^۳ ژانگ و همکاران

سازمانی نباشد، آن سازمان به سوی زوال پیش خواهد رفت. رضایت شغلی تاثیر متقابلی بر روی فرد و سازمانی که وی در آن مشغول به فعالیت است، دارد (Howladar et al^۱, 2018). یک کارمند از زمانی که وارد سازمان می‌شود، همراه با خود خواسته‌ها و نیازهایی به همراه آورده که می‌تواند در هماهنگی و سنجیت خود با اهداف آن سازمان، به شکل گیری رضایت در کارمند کمک کند (طاهری لاری و همکاران، ۱۳۹۵).

لازمه تغییر و تحولات مستمر سازمانی در محیط‌های پویای امروز، وجود رهبرانی بصیر، راهبردی یا به عبارت روشن‌تر، رهبران تحول‌گرا است. سازمان‌ها می‌توانند برای انطباق با محیط‌های امروزی، از رهبری تحول‌گرا و ابعاد آن استفاده نمایند (Aydogmus et al^۲, 2017). رهبری تحول‌گرا، به طور مستقیم بر تواناسازی روان‌شناختی تأثیر می‌گذارد، ممکن است از طری تواناسازی ساختاری، اثر غیرمستقیمی نیز بر تواناسازی روان‌شناختی داشته باشد. رهبران تحول‌گرا، به وضوح از استقلال کارکنان حمایت می‌کنند و کارکنان، این حمایت را ادراک می‌کنند. این امر به تغییر در حالت‌های روان‌شناختی کارکنان منجر می‌شود. این فرآیند نشان‌دهنده دیدگاهی واحد از تواناسازی است. همچنین آنها تواناسازی ساختاری را با اجرای شیوه‌های تواناسازی تقویت می‌کنند که به تواناسازی روان‌شناختی کارکنان منجر می‌شود (Akdol & Arikboga^۳, 2017). سبک و نوع رهبری اجرایی در سازمان از راهبردی ترین ابزار تعالی و یا شکست در سازمان‌ها به حساب آمده چرا که، سلسله تصمیم‌گیری‌ها و سازماندهی‌های سازمان تحت اراده و هدایت رهبری امکان پذیر شده است. مدیران به عنوان مرکز ثقل سازماندهی و هدایت سازمان‌ها از نقش بسیار حساس و پیچیده‌ای برخوردار بوده و تجلی توانمندی‌های ذاتی و اکتسابی آنان در عرصه فعالیت‌های سازمان‌ها، نقش مهمی در نیل به حرکت درآوردن موفق سازمان و ایجاد بهره‌وری سازمانی ایفا کرده است (مهتابی و قدسی، ۱۳۹۵). مفهوم رهبری تحول‌گرا در اصل از نظریه رهبری تحول‌گرا ناشی می‌شود و طبق نظر بسیاری از صاحب‌نظران، انگیزش اولیه برای رهبری، میل به تحول است. در سازمان‌ها، وجود رهبرانی که در حقیقت توانسته‌اند چارچوب‌های سبک رهبری تحول‌گرا را پیاده سازند در عمل با توسعه نوآوری و خلاقیت سازمانی مواجه شده و توانسته‌اند با توجه به بکارگیری استراتژی‌های تغییر و تحول، به افزایش همگرایی و توسعه کار تیمی و گروهی میزان روحیه کاری را در بین مجموعه کارکنان سازمان افزایش دهند (Prochazka et al^۴, 2017). ویژگی خاص رهبران تحول‌گرا که سبب توفیق آنان در ایجاد زمینه ارتقاء تحول و نوآوری سازمانی شده است خود عبارتند از، گوش دادن، نفوذ آرمانی بر پیروان، انگیزش الهام بخش، تحریک فرهیختگی و آگاهی، تشویق و ترغیب، حمایت‌های توسعه‌گرا و غیره بوده است (رستگار و مقصودی، ۱۳۹۵).

بدیهی است که فناوری اطلاعات به طور فزاینده، نقشی قابل توجه در سازمان‌ها دارد. اعتقاد بر این است که فناوری اطلاعات می‌تواند، قابلیت‌های سازمان‌ها را افزایش دهد در حالی که به طور هم‌زمان با کاهش هزینه‌ها همراه باشد. آموزش فناوری اطلاعات به عنوان وسیله‌ای برای بهبود بهره‌وری، به ویژه در بخش دولتی محسوب می‌شود. از سوی دیگر در محیط‌های کسب و کار و در حال تغییر کنونی، دسترسی به اطلاعات صحیح به موقع و مرتبط، نقش بسیار مهمی

^۱ هاوالدار و همکاران

^۲ آیدوگموس و همکاران

^۳ آکدول و آریکبوگا

^۴ پروچازا و همکاران

را ایفا می کند (Azevedo et al^۱, 2016). به طوری که بسیاری از فعالیت های سازمان ها، مانند: تصمیم گیری، پیش بینی و تحلیل های تجاری به این اطلاعات بستگی دارد. فناوری اطلاعات ابزاری است که قادر خواهد بود، نیازهای اطلاعاتی سازمان ها را برآورده کرده و آنها را در رسیدن به اهداف یاری کند. در واقع، فناوری اطلاعات تلفیقی از دستاوردهای مخابراتی، روش ها و راه کارهای حل مسأله و توانایی راهبری با استفاده از دانش نرم افزاری و سخت افزاری و شامل موضوعات مربوط به مباحث پیش رفته علوم، فناوری و طراحی کامپیوتری، پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی و کاربردهای آن است (Jalava & Pohjola^۲, 2017).

با توجه به اینکه آموزش و پرورش در ایران یکی از سازمانها و نهادهای مهم به حساب می آید زیرا آموزش نسل آینده را بر عهده دارند بنابراین رضایت شغلی کارکنان برای انجام بهتر کارها و رسیدگی به امور نقشی مهم ایفا می نمایند. در این راستا با توجه به چگونگی رابطه بین رهبری تحولگرا و رضایت شغلی به دنبال پاسخگویی به سوال اصلی تحقیق هستیم که عبارتست از: آیا بین مدیریت تحولگرا و رضایت کارکنان با نقش میانجی فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد؟

۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

اهمیت اطلاعات، هم به عنوان یک منبع مهم تاکتیکی و استراتژیکی در سازمان مطرح می باشد. و هم به عنوان یک منبع عمده برای ارزش افزوده شناخته شده است. اطلاعات همیشه در محیط کسب و کار به عنوان یک مزیت رقابتی مطرح بوده است. اما نکته مهم این است که تغییرات واقعی که می تواند ارزش بالقوه اطلاعات را افزایش دهد، توانایی سازمانها در استفاده از این منبع مهم از طریق کاربرد فناوری جدید است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۵). فناوری اطلاعات با ویژگی ذخیره سازی، پردازش، بازیابی و انتقال اطلاعات می تواند مدیران را در بهبود عملکرد سازمان هایشان یاری نماید. از طرفی اهمیت بهره وری و لزوم بررسی آن، با توجه به گسترش سطوح رقابت، پیچیدگی تکنولوژی، تنوع سلیقه ها، کمبود منابع و سرعت تبادل اطلاعات بر کسی پوشیده نیست (Šniukienė & Sarkane^۳, 2014) تاثیر فناوری اطلاعات بر بهره وری نیروی کار از موضوعات مورد بحث در اقتصاد از دهه ۱۹۹۰ به بعد بوده است. از بعد نظری و تجربی، مطالعات زیادی در کشورهای توسعه یافته و کشورهای در حال توسعه انجام یافته است. با وجود اینکه بیشتر مطالعات بر تاثیر مثبت فناوری اطلاعات بر بهره وری نیروی کار تاکید دارند، ولی در برخی نتایج مطابق با انتظار نبوده و شک و تردید در زمینه پارادوکس بهره وری وجود دارد (غفاری، ۱۳۹۵).

در ادبیات علمی بهره وری به معنای سودمندی و سودآوری پربار است و در واقع، به عنوان رابطه ای بین خروجی و ورودی و نتایج حاصل شده و فداکاری کارکنان تعریف شده است و یا در بعضی موارد آن را مترادف با خروجی گرفته اند. که نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش و جنبه های گسترده زندگی اجتماعی موجب شده است، تا سازمانها بیشتر تلاش کنند که فراگیران قابلیت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات را فرا گیرند. تا به سودآوری مورد نظر دست یابند. (چناری و صائمان، ۱۳۹۵) فناوری اطلاعات و انقلاب رایانه ای در چند سال اخیر تغییرات وسیع و سریعی را در جنبه های مختلف زندگی جوامع گوناگون پدید آورده اند و اطلاعات به روز و به هنگام، به عنوان

^۱ آزودو و همکاران

^۲ جاواریا و پوجولا

^۳ سونیکینیا و سارکان

کارآمدترین ابزار تصمیم گیری و برنامه ریزی می تواند، نقش مهمی در پی ریزی اصولی و منظم و مؤثر برای بهره مندی بهینه از منابع انسانی و غیر انسانی ایفا نماید (Han et al¹, 2017)

امروزه آموزش و پرورش بنابه ضرورت تغییرات اجتماعی یکی از سازمانهای پیچیده و بزرگ اجتماعی در هر کشوری محسوب می شود و با رشد و توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی پیوندی ناگسستنی دارد و بتدریج از یک حالت ساده ابتدایی به یک حالت پیچیده درآمده است. ثمربخشی آموزش و پرورش از یکسو تبدیل کردن انسانهای مستعد به انسانهای سالم، بالنده، متعادل و رشد یافته است و از سوی دیگر تأمین کننده نیازهای نیروی انسانی جامعه در بخشهای متفاوت فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی است. یکی از اصلی ترین دلایل توجه به مدیریت تحولگرا در آموزش و پرورش شهرستان هشتگرد بر این اصل استوار است که اگر کارکنان سازمان مذکور در محیط کاری، از رضایت شغلی در مقابل نوآوریها، تغییرات و ... برخوردار نباشند، امکان مرتفع کردن مشکلات سازمانی، اداری و در نهایت ارتقای عملکرد سازمانی، ممکن و مقدور نخواهد بود. در این راستا به بررسی تاثیر مدیریت تحولگرا بر روی فناوری اطلاعات و رضایت کارکنان در آموزش و پرورش هشتگرد می پردازیم. در این راستا فرضیات تحقیق حاضر به شرح زیر می باشد:

H1. بین مدیریت تحولگرا و رضایت کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

H2. بین مدیریت تحولگرا و فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد.

H3. بین فناوری اطلاعات و رضایت کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

H4. بین مدیریت تحولگرا و رضایت کارکنان با نقش میانجی فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد.

۳. روش شناسی پژوهش

رویکرد پژوهش حاضر از نوع کمی است. این پژوهش بر اساس هدف از نوع کاربردی و به لحاظ ماهیت از نوع توصیفی-پیمایشی می باشد. روش جمع آوری اطلاعات در این تحقیق کتابخانه ای و میدانی می باشد. در این پژوهش ابتدا برای گردآوری اطلاعات در زمینه های مبانی نظری و تدوین ادبیات تحقیق و تعاریف عملیاتی از روش مطالعه کتابخانه ای شامل مطالعه کتاب ها، مقاله ها، نشریه ها، رساله ها و منابع علمی موجود در دانشگاه ها و مراکز علمی استفاده شده و در خصوص جمع آوری اطلاعات برای پاسخ به فرضیات پژوهش از روش میدانی و ابزار پرسشنامه استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته ۲۶ سوالی براساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت با طیف پاسخگویی (کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم) بوده است. در تحقیق تعداد جامعه آماری ۱۱۰ نفر می باشد که به دلیل حجم کم جامعه آماری برای نمونه گیری از روش سرشماری استفاده می شود و حجم نمونه برابر با حجم جامعه آماری بوده و تعداد آن ۱۱۰ نفر می باشد. پرسشنامه بعد از بررسی و سنجش نظر خبرگان دارای روایی محتوایی بوده و برای سنجش پایایی آن از آلفای کرونباخ استفاده شد که بیشتر از ۰/۷ بدست آمده که نشان دهنده پایایی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت.

^۱ هان و همکاران

۴. یافته‌های پژوهش

توصیف متغیر جمعیت شناختی به لحاظ جنسیت پاسخ دهندگان نشان می دهد که ۱۲/۸ درصد از پاسخ دهندگان زن و ۸۷/۲ درصد نیز مرد هستند. سن ۱۶/۳ درصد از پاسخ دهندگان بین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۵۸/۵ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۲۰/۸ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال، ۴/۴ درصد ۵۰ سال به بالا بوده اند. سطح تحصیلات ۱۰/۲ درصد دیپلم، ۱۳/۹ درصد فوق دیپلم، ۳۴/۸ درصد لیسانس و ۴۱/۱ درصد فوق لیسانس و بالاتر است. سابقه کار ۱۸/۷ درصد از پاسخ دهندگان بین ۱ تا ۵ سال، ۲۶/۳ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۹/۱ درصد بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۱۵/۹ درصد بیشتر از ۱۵ سال بوده اند.

بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق

در انتخاب یک آزمون باید تصمیم گرفته شود که آیا از آزمون‌های پارامتریک استفاده گردد یا آزمون‌های ناپارامتریک. یکی از اصلی‌ترین ملاک‌ها برای این انتخاب انجام آزمون کولموگروف-اسمیرنوف است. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نرمال بودن توزیع داده‌ها را نشان می دهد. یعنی اینکه توزیع یک صفت در یک نمونه را با توزیعی که برای جامعه مفروض است مقایسه می کند. اگر داده‌ها دارای توزیع نرمال باشند امکان استفاده از آزمون پارامتریک وجود دارد و در غیر این صورت باید از آزمون ناپارامتریک استفاده گردد. پس از تحلیل spss در خروجی آزمون کولموگروف - اسمیرنوف اگر آزمون معنی دار بود یعنی سطح معنی کوچک تر از ۵ صدم بود، به معنی این است که توزیع نرمال نیست و باید از آزمون ناپارامتریک استفاده گردد. بنابراین اگر نتیجه این آزمون معنی دار نباشد امکان استفاده از آزمون‌های پارامتریک وجود دارد.

توزیع نرمال می باشد: H_0

توزیع نرمال نمی باشد: H_1

جدول ۱. آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق

سطح معنی داری	آماره آزمون کولموگروف- اسمیرنوف	
۰/۰۰۰	۲/۰۹۵	رضایت کارکنان
۰/۰۰۰	۲/۶۲۴	فناوری اطلاعات
۰/۰۴۲	۱/۳۸۸	مدیریت تحولگرا

با توجه جدول بالا مشاهده می شود که مقدار سطح معنی داری برای متغیرها بالاتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین فرض صفر تایید می شود، یعنی متغیرهای تحقیق حاضر در نمونه دارای توزیع نرمال نمی باشند. بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می شوند که مقدار ۰/۴ برای این ضرایب T مؤید این مطلب است که

واریانس بین آن سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایداری آن مدل مورد قبول است.

جدول ۲- ضرایب بار عاملی سازه‌های مدل

متغیر	سؤالات	بارهای عاملی استاندارد
رضایت کارکنان	O.S 1	۰/۷۲۹۰۲۴
	O.S 2	۰/۷۸۱۴۷۷
	O.S3	۰/۶۶۵۳۰۸
	O.S 4	۰/۷۸۰۳۵۹
	O.S5	۰/۷۴۲۵۹۱
	O.S 6	۰/۸۰۱۶۲۵
	O.S 7	۰/۸۴۴۵۹۶
	O.S 8	۰/۸۱۲۴۰۲
فناوری اطلاعات	J.S 1	۰/۶۵۱۶۹۱
	J.S 2	۰/۶۵۸۶۹۶
	J.S3	۰/۷۱۰۸۹۶
	J.S 4	۰/۷۶۰۵۲۴
	J.S5	۰/۷۱۵۶۹۵
	J.S 6	۰/۶۷۳۶۷۵
	J.S 7	۰/۷۴۵۶۸۹
	J.S 8	۰/۷۰۲۵۵۵
	J.S9	۰/۷۸۶۰۰۸
	J.S10	۰/۶۸۸۴۶۲
	J.S11	۰/۶۹۶۳۶۷
مدیریت تحولگرا	O.C1	۰/۸۰۹۳۳۰
	O.C2	۰/۷۲۶۸۷۰
	O.C3	۰/۷۹۸۲۰۵
	O.C4	۰/۸۵۵۰۱۱
	O.C5	۰/۶۹۱۶۱۹
	O.C6	۰/۸۴۷۹۴۷
	O.C7	۰/۸۰۴۹۷۶

همان گونه که مشاهده می شود در تمامی سازه های مدل بارهای عاملی دارای مقادیر بیشتر از ۰/۴ می باشند؛ بنابراین پایایی مدل های اندازه گیری قابل قبول می باشد که نشان دهنده برازش مناسب مدل اندازه گیری است.

مطابق با الگوریتم تحلیل داده ها در روش حداقل مربعات جزئی (PLS)، اکنون نوبت بررسی ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی است. ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی سازه ها بیانگر نسبت واریانس بین هر سازه و شاخص هایش به واریانس کل سازه می باشد. ضریب پایایی بالاتر از ۰/۷ به عنوان میزان قابل قبول شناخته شده است.

جدول ۳- ضرایب پایایی پرسشنامه

متغیر	آلفای کرونباخ $\alpha > 0.7$	پایایی ترکیبی $CR > 0.7$
رضایت کارکنان	۰/۹۳۸۷۲۱	۰/۹۴۷۱۳۷
فناوری اطلاعات	۰/۸۰۰۱۹۵	۰/۸۶۲۴۰۴
مدیریت تحولگرا	۰/۹۴۷۳۵۷	۰/۹۵۲۸۸۱

در پژوهش حاضر به منظور بررسی روایی همگرا از شاخص میانگین واریانس استخراج شده (AVE) استفاده شده است. AVE میزان همبستگی یک سازه با شاخص های خود را نشان می دهد. فورنل و لارکر (۱۹۸۱)، این معیار را برای سنجش روایی همگرا معرفی کرده و اظهار داشتند که مقدار بحرانی این مقدار ۰/۵ می باشد. بدان معنا که مقدار بالای ۰/۵ روایی همگرا قابل قبول را نشان می دهد.

جدول ۴- روایی همگرای سازه های مدل بر اساس AVE

متغیر	AVE
رضایت کارکنان	۰/۶۰۰۰۷۲
فناوری اطلاعات	۰/۵۵۷۰۱۸
مدیریت تحولگرا	۰/۵۳۰۷۶۴

همانطور که در جدول قابل مشاهده است، مقدار AVE برای تمامی سازه های مدل مقدار ملاک حداقل برابر ۰/۵ بدست آمده است، در نتیجه روایی همگرای مدل و برازش مدل های اندازه گیری تأیید می شود. برای نشان دادن مستقل بودن مفاهیم مورد استفاده در پژوهش، از روایی واگرا به روش فورنل و لارکر استفاده گردید که نتایج آن در جدول زیر ارائه شده است. همان طور که در جدول مشاهده می شود، مقدار جذر AVE (اعداد روی قطر اصلی) تمامی متغیرهای پنهان تحقیق از مقدار همبستگی میان آنها با سایر تغییر ها بیشتر است که این امر روایی واگرای مناسب مدل های اندازه گیری را نشان می دهد.

جدول ۵- نتایج بررسی روایی واکرای مدل بر اساس ماتریس فورنل و لارکر

مدیریت تحولگرا	فناوری اطلاعات	رضایت کارکنان	متغیرها
		۰/۷۷	رضایت کارکنان
	۰/۷۴	۰/۷۰	فناوری اطلاعات
۰/۷۳	۰/۷۰	۰/۶۶	مدیریت تحولگرا

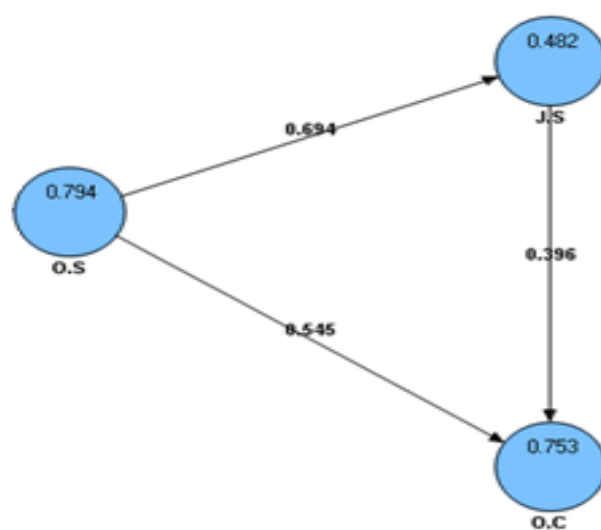
R2 معیاری برای متصل کردن بخش اندازه گیری به بخش ساختاری مدل است و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برونزا بر یک متغیر درونزا می گذارد. مقادیر ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به ترتیب به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R2 معرفی شده است. نتایج حاصل از بررسی این معیار در جدول زیر ارائه شده است. (لازم به یادآوری است که برای متغیرهای برونزا این مقدار ارایه نمی گردد).

جدول ۶- مقادیر R2

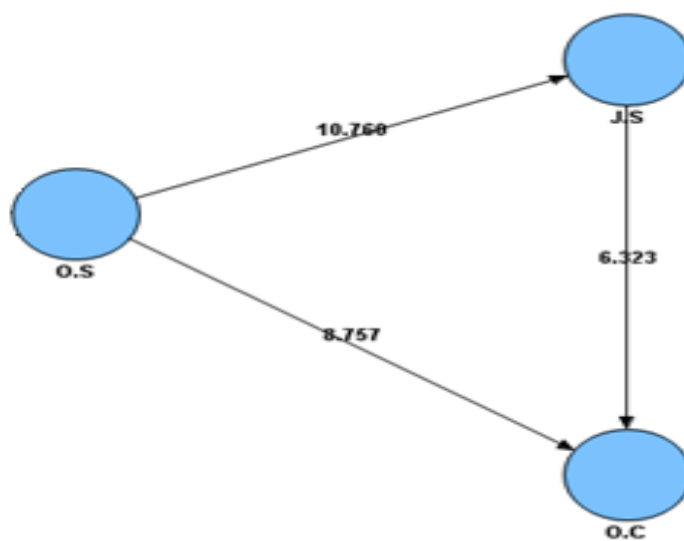
متغیر	مقادیر R2
مدیریت تحولگرا	---
فناوری اطلاعات	۰/۵۹۹
رضایت کارکنان	۰/۷۵۳

با توجه به جدول بالا مقدار به دست آمده R2 با توجه به سه مقدار ملاک، حاکی از برازش نسبتاً مناسب مدل ساختاری است.

بررسی برازش مدل در سه بخش مدل اندازه گیری، مدل ساختاری و مدل کلی صورت می گیرد که بررسی شود تا چه حد مدل پژوهش با داده های جمع آوری شده از نمونه آماری تناسب دارد. پس از تأیید برازش مدل، محقق مجاز به بررسی و آزمون فرضیه های پژوهش می باشد. نرم افزار PLS پس از اخذ داده های مربوط به متغیرها، مدل نهایی پژوهش که قسمت اعظم تحلیل را دربر می گیرد، به صورت شکل ۱ (در حالت تخمین ضرایب استاندارد شده) و شکل ۲ (در حالت ضرایب معناداری t) ارائه می کند که تمامی تحلیل ها و برازش مدل های اندازه گیری، ساختاری و کلی و آزمون فرضیه ها بر اساس این خروجی ها انجام می شود.



شکل ۱. مدل نهایی پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد شده



شکل ۲. مدل نهایی پژوهش در حالت ضرایب معناداری t

۵. بحث و نتیجه گیری

با توجه به نتایج بدست آمده از آنالیز داده ها به بررسی نتایج فرضیات می پردازیم:

جدول ۷- نتایج فرضیه های تحقیق

ردیف	فرضیه	آماره t	ضریب مسیر	نتیجه
۱	بین مدیریت تحولگرا و رضایت کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.	۸/۷۵۷	۰/۵۴۵	تایید
۲	بین مدیریت تحولگرا و فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد.	۱۰/۷۶۰	۰/۶۹۴	تایید
۳	بین فناوری اطلاعات و رضایت کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.	۶/۳۲۳	۰/۳۹۶	تایید
۴	بین مدیریت تحولگرا و رضایت کارکنان با نقش میانجی فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد.	۶۸/۰۳۵	۰/۲۷۵	تایید

با توجه به نتایج تحلیل توصیفی و آماره های تحقیق و نتایج آزمون فرضیات می توان پیشنهاداتی به شرح زیر می باشد:

۱. بنا به نتایج بدست آمده در خصوص وجود رابطه بین مدیریت تحولگرا و رضایت کارکنان در بین کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان هشتگرد، پیشنهاد می شود مدیران شرايطی ایجاد نمایند که باعث تمرکز بیشتر بر روی توانایی های کارکنان بوده و بدین وسیله باعث ارتقا سطح بهره وری آنها و همچنین رضایت آنها گردند.

۲. بنا به نتایج بدست آمده در خصوص وجود رابطه بین مدیریت تحولگرا و فناوری اطلاعات در بین کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان هشتگرد، پیشنهاد می شود که مدیران فرصت های رشد و بهبود شغلی را برای کارکنان ایجاد نموده تا به راحتی قادر به تبادل اطلاعات با سایر افراد دیر باشند.

۳. بنا به نتایج بدست آمده در خصوص وجود رابطه فناوری اطلاعات و رضایت کارکنان در بین کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان هشتگرد، پیشنهاد می شود مدیران و مسئولان تدابیری رای انتقال اطلاعات بیاندیشند که به راحتی اطلاعات در بین کارکنان در جریان باشد.

۴. بنا به نتایج بدست آمده در خصوص وجود رابطه بین مدیریت تحولگرا و رضایت کارکنان با نقش میانجی فناوری اطلاعات در بین کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان هشتگرد، پیشنهاد می شود تا مدیران با اجرای راهکارهای مناسب در زمینه تغییرات سازمانی راهکارهایی را برای سازمان خود پیش بینی نمایند تا به کمک آنها هم اطلاعات را در بین سطوح مختلف سازمانی به راحتی منتقل نموده و با ایجاد راه هایی برای سرعت بخشیدن به کارهای سازمانی باعث جلب رضایت کارکنان نسبت به سازمان شوند.

تحقیق حاضر مانند هر تحقیق علمی دیگر با محدودیت هایی روبرو بود لیکن محقق تمام تلاش خود را بر این نهاد که این محدودیت ها خللی در انجام صحیح پژوهش و نتایج آن وارد نسازد. برخی از این محدودیت ها به شرح زیر می باشد:

در این پژوهش تحصیلات، جنسیت و سن از متغیرهایی است که در پاسخگویی به سئوالات مطرح می باشد و تأثیر گذار است ولی در این تحقیق آنها مورد بررسی قرار نگرفته اند.

در این تحقیق جنسیت پاسخ دهنده با نرخ ۸۷/۳ درصد از مردان و ۱۲/۸ درصد از زنان تشکیل شده بنابراین عدم توازن میان میزان زنان و مردان مورد بررسی یکی از محدودیت های تحقیق به شمار می آید.

پژوهش حاضر بر اداره آموزش و پرورش شهرستان هشتگرد متمرکز شده است و نتایج آن قابل تعمیم به دیگر شرکتها و سازمانها که محیط رقابتی متفاوت دارند نیست.

یکی دیگر از محدودیها، استفاده از پرسشنامه بعنوان ابزار سنجش است، معمولاً ابزارهای کیفی که رفتار یا نگرش آزمودنی را توسط پرسشنامه و با طیف لیکرت می سنجند دارای مشکلاتی از قبیل عدم دقت پاسخگو، محافظه کاری در ارائه پاسخ می باشند و ابزارهای کمی کمتر چنین مواردی روبرو هستند.

به محققین آینده موضوعات زیر جهت انجام پژوهش پیشنهاد می شود:

پیشنهاد می شود علاوه بر متغیرهای ارائه شده، ویژگی هایی همانند سن، جنسیت و تحصیلات پاسخ دهندگان و تأثیر آن بر مدیریت تحولگرا و رضایت کارکنان با توجه به نقش میانجی فناوری اطلاعات مورد سنجش و بررسی قرار گیرد.

پیشنهاد می شود در تحقیقات آینده با برقراری توازن بین تعداد زنان و مردان پاسخ دهنده بر غنای پژوهش افزوده شود و بتوان به مقایسه نتایج بدست آمده در بین دو جنسیت پرداخت.

پیشنهاد می شود این تحقیق در سایر سازمانها نیز مورد بررسی قرار گیرد تا بتوان نتایج را دسته بندی نمود و راهکاری برای استفاده سایر سازمان ها با کمک این تحقیقات ارائه نمود.

پیشنهاد می شود در تحقیقات آینده تأثیر مدیریت تحولگرا و فناوری اطلاعات بر روی ابعاد رضایت شغلی مورد بررسی قرار گیرد.

۶. منابع و مآخذ

۱. احمدی، مسعود، یونسی خانقاهی، سمیه، داداشی کفشگری، سیما، ۱۳۹۵، تأثیر آموزش فنلوری اطلاعات بر بهره وری کارکنان (مطالعه ی موردی- دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری)، فصلنامه فناوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، سال دوم، شماره سوم، ۱۴۹-۱۲۹.
۲. بساک نژاد، نادر، ۱۳۹۴، بررسی رابطه جامعه پذیری ساسمانی و فزهنگ ساسمانی با رضایت شغلی در شرکت کشت و صنعت میزسا کوچک خان، کنفرانس ملی اقیانوس مدیریت، ۱-۱۳.
۳. چناری، علیرضا و صائمیان، صدیقه، ۱۳۹۵، فناوری اطلاعات و ارتباطات و راهکارهای توسعه آموزش دانش محور، ماهنامه مدیریت، ۱۶۱، ۵-۹.
۴. حسنی، علی، سعادت، غلامرضا، ۱۳۹۵، تأثیر غنی سازی شغل بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی، مجله مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی، دوره ۲، شماره ۲/۲، ۱۰-۱.

۵. حقانی، محمود، کمیزی، رویا، منصوری زاده بافقی، معصومه، ۱۳۹۶، بررسی رابطه رهبری تحول آفرین و رضایت شغلی کارکنان با تاکید بر نقش میانجی توانمند سازی روانشناختی، ششمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و سومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز، تهران، همایشگران مهر اشراق، ۱۵-۱.
۶. رستگار، عباسعلی، مقصودی، طاهره، ۱۳۹۵، بررسی تأثیر رهبری تحول آفرین بر نوآوری سازمانی با میانجیگری تسهیم دانش، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و پنجم، شماره ۸۰، ۱۸۲-۱۵۲.
۷. طاهری لاری، مسعود، شکاری، غلام عباس، اعتمادی خواه، علی، ۱۳۹۵، بررسی نقش میانجی رهبری تحول گرا در رابطه بین هوش اخلاقی مدیران و رضایت شغلی کارکنان، پژوهشنامه مدیریت تحول، سال ششم، شماره ۱۱، ۴۸-۷۳.
۸. غفاری، خلیل، ۱۳۹۵، طراحی الگوی برنامه درسی فناوری اطلاعات و ارتباطات و تأثیر آن بر عملکرد شناختی، عاطفی و مهارتی دانش آموزان دوره متوسطه شهر تهران. پژوهش در برنامه ریزی درسی، ۲۵-۱۶.
۹. مرادی، ایرج، ولی زاده، زهره، ۱۳۹۶، بررسی تأثیر سبک رهبری (تحول گرا) بر رضایت شغلی با نقش میانجی سیاست سازمانی ادراک شده در کارکنان استانداری کرمانشاه، چهارمین همایش ملی فرهنگ سازمانی و منابع انسانی، سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، ۳۴-۱.
۱۰. مهتابی، محمد، قدسی، مسعود، ۱۳۹۵، تأثیر رهبری تحول آفرین بر نوآوری سازمانی با توجه به نقش میانجی گر چابکی نیروی انسانی و هوش معنوی با SEM مورد مطالعه: سازمان تامین اجتماعی استان ک.ب، کنفرانس بین المللی پژوهش در علوم و مهندسی، ترکیه، دبیرخانه دائمی همایش، دانشگاه استانبول، ۱۲-۱.
11. Akdol, Buket , Arikboga, F. Sebnem, 2017, Leader Member Exchange as a Mediator of the Relationship between Servant Leadership and Job Satisfaction: A Research on Turkish ICT Companies, International Journal of Organizational Leadership 6 ,) 525-535.
12. Aydogmus, Ceren, Camgoz, Selin Metin, Ergneli, Azize, Ekmekci, Ozge Tayfur, 2017, Perceptions of transformational leadership and job satisfaction: The roles of personality traits and psychological empowerment, Journal of Management & Organization, 1-27.
13. Azevedo S, Carvalho H, Machado V, 2016, The influence of green practices on supply chain performance: A case study approach. Transportation Research part. E 47: 850-877.
14. Han, Jeong Hugh , Wang, Yingli, Naim , Mohamed, (2017) , Reconceptualization of information technology flexibility for supply chain management: An empirical study, International Journal of Production Economics 187 , 196-215.
15. Howladar, Mohammad Harisur Rahman, Rahman, Sahidur, Uddin, Aftab, 2018, Deviant Workplace Behavior and Job Performance: The Moderating Effect of Transformational Leadership , Iranian Journal of Management Studies (IJMS), Vol. 11, No. 1, 147-183.
16. Jalava Jukka, Pohjola, Matti ,2017, "ICT as a Source of Output and Productivity Growth in Finland, Telecommunications Policy", Elsevier, PP. 463-472.

17. Prochazka, J., Vaculik, M. and Smutny, P. ,2016, Czech Leadership Questionnaire: The Development of a Czech Questionnaire of Transformational Leadership. In: Jedlicka P. (ed.) "Proceedings of the Hradec Economic Days 2016," Hradec Kralove, University of Hradec Kralove, pp 848-854.
18. Prochazka, Jakub, Vaculik, Martin ,Smutny , Petr, 2017, Transformational Leadership, Work Satisfaction and Group Performance: Mediation Analysis, 385-392.
19. Šniukienė, Alma Mačiulytė, Sarkane, Elina Gaile, (2014), Impact of information and telecommunication technologies development on labour productivity, Procedia - Social and Behavioral Sciences 110 , 1271 – 1282.
20. Uddin, M. A., Rahman, M. S., & Howlader, M. H. R. ,2017 , Empirical study on transformational leadership behavior, job performance, deviant workplace behavior and gender: Evidence from a study in Bangladesh. European Journal of Management Studies, 22(2), 77-97.
21. Zheng, W., Wu, Y.-C. J., Chen, X., & Lin, S.-J,2017, Why do employees have counterproductive work behavior? The role of founder's Machiavellianism and the corporate culture in China. Management Decision, 55(3), 563-578.

Providing a model for improving e-banking performance based on customer relationship management system

Parvin Aghamalizadeh ¹

Reza Ehtesham Rasi ²

Date of Receipt: 2019/09/04 Date of Issue: 2019/09/05

Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship between transformational management and employee satisfaction with the role of information technology mediator (studied by Hashtgerd Education Department). The approach of this study is of quantitative type. This research is based on the purpose of the applied type and in terms of the nature of the descriptive-correlation type. The statistical population of this study was Hashtgerd Education Department of 110 people. Due to the small size of the population, the census method was used. Research data were analyzed using Smart PLS software. The results show that all the research hypotheses are confirmed and in this regard there can be a significant relationship between transformational management and employee satisfaction with the mediating role of information technology.

Keyword

Transformational Management, Staff Satisfaction, Information Technology

1. Master student of Science Degree in Public Management, Sohrevardi Institute of Higher Education (Aghamalizadeh60@gmail.com).

2. Assistant Professor of Industrial Management, Qazvin, Islamic Azad University, Qazvin, Iran (rezaehteshamrasi@gmail.com).