

بررسی نقش میانجی عملکرد تیم بر رابطه بین رهبری تحول آفرین و کیفیت خدمات در بانک پارسیان

آزاده اشرفی

استادیار مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران

a.ashrafi@iau-tnb.ac.ir

علیرضا فتحی*

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران

چکیده

در سازمان های خدماتی علی الخصوص بانک ها، کیفیت خدمات منجر به رضایت مشتریان شده و وفاداری مشتریان را با توجه به شرایط رقابتی موجود در این نوع سازمان ها، تضمین می کند. نوع رهبری و عملکرد تیم های کاری از جمله عواملی هستند که کیفیت خدمات را در سیستم بانکداری تحت تاثیر قرار می دهند. هدف این بررسی نقش میانجی عملکرد تیم بر رابطه بین رهبری تحول آفرین و کیفیت خدمات در بانک پارسیان بود. پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی بوده و از حیث گردآوری داده ها توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری آن شامل کلیه کارشناسان شعب شمال شرق بانک پارسیان شهر تهران در سال ۱۴۰۰ بوده است. روش نمونه گیری غیر تصادفی در دسترس بوده و تعداد نمونه ۱۲۱ نفر می باشند. داده ها با پرسشنامه ای ۲۷ گویه ای جمع آوری شدند و نتایج نشان داد که رهبری تحول آفرین بر کیفیت خدمات تاثیر مثبتی دارد و عملکرد تیم به عنوان یک متغیر میانجی تاثیرگذار می باشد.

کلیدواژه ها: صنعت بانکداری، رهبری، عملکرد، کیفیت

مقدمه

فعالیت های سازمان ها در دهه ی گذشته، با فاکتورهای محیطی بسیار پیچیده ای رو به رو شده است. به طور مثال، مقررات زدایی، رقابت شدید و بالارفتن انتظارات مشتری، سازمان ها را مجبور کرده است تا طیف متنوع و پیچیده ای از خدمات را به مشتری ارائه نمایند (الوداری، ۱۳۹۳). در واقع سازمان ها بخصوص سازمانهای خدماتی با چالشهای مهمی مواجهند، برخی از این چالش ها تغییرات سریع غیرقابل پیش بینی در محیط، توسعه و نوآوریهای گسترده در تکنولوژی اطلاعات، تغییر در محیط کار، تغییرات در ویژگی های جمعیت شناختی نیروی انسانی و مشتریان و تقاضای فزاینده به کیفیت و انعطاف پذیری در محصولات و خدمات هستند. در چنین شرایطی سازمان ها نیاز به رهبرانی دارند که سازمان را به سازمان هایی با توانایی بیشتر برای رشد و ترقی و حتی ادامه حیات، متحول کنند (حمیدیان پور، ۱۳۹۴). این رهبران سازمان ها را از حال به آینده هدایت کرده و تغییر و تحولات مناسب را برای رسیدن به اهداف سازمان اعمال می کنند، این رهبران در باورها، ارزش ها و اهداف پیروان خود نفوذ کرده و تاثیر بسزایی بر آنها می گذارند، همچنین از طریق رفتار و کردار خود کل سازمان را دچار تحول کرده و پیروان این رهبران نیز به آن ها احساس اعتماد و وفاداری می کنند. مطالعات بسیاری تاثیر مثبت رهبری تحول آفرین را بر عملکرد زیردستان و در نتیجه کیفیت خدمات نشان می دهد. رهبر تحول آفرین همچنین سطح بالای تعهد در کارکنان را القا می کند، استرس آن ها را کاهش داده و روحیه را افزایش می دهد این نتایج به طور کلی باعث افزایش عملکرد سازمانی و ارتقای کارایی و اثربخشی و کیفیت خدمات، می شود (کرمی، ۱۳۹۵). بررسی نتایج تحقیقات نشان می دهد رهبران تحول گرا در پیروان خود انگیزه ی فوق العاده ای ایجاد کرده، موجب بهبود عملکرد کارکنان و سازمان می شوند. همچنین این نوع رهبران موجب افزایش اعتماد و توجه پیروان شده، انگیزه های درونی آنان را بر می انگیزند و بدین طریق آنها را به سمتی هدایت می کنند که از نیازهای شخصی خود فراتر رفته، با تمام توان برای دستیابی به اهداف سازمانی تلاش کنند تئوری ها و مطالعات بسیاری وجود دارد که معتقدند سبک های رهبری می تواند تاثیر مهمی بر خروجی ها و کیفیت خدمات در سازمان های مختلف داشته باشد. بررسی نتایج بیشتر تحقیقات نشان می دهد که رهبری تحولگرا، در مقایسه با سایر سبک های رهبری تاثیر مثبت و معنی دار قوی تری بر روی عملکرد تیم، موفقیت سازمانی، رضایت شغلی، اثربخشی و به طور کلی کیفیت خدمات دارد (حمیدیان پور، ۱۳۹۴).

کیفیت خدمات بانکی عبارت است از آماده بودن خدمت برای مشتریان بطوری که کیفیت، طراحی، انطباق و در دسترس بودن مکان خدمات در بهترین شکل ارائه گردد (فرازمند، ۱۳۹۴). در محیط بسیار رقابتی و به سرعت در حال تغییری که بانک ها مجبور به فعالیت در آن هستند، آنها را ملزم به تجدید نظر در نگرششان به سوی بهینه سازی کیفیت خدمات و ارائه خدمات به روز کرده است. بعنوان مثال، اموری نظیر نصب ماشین های خودپرداز، بانکداری تلفنی، بانکداری موبایلی و بانکداری اینترنتی، همگی با هدف بهبود کیفیت خدمات به مشتریان شکل گرفته اند. از طرفی، ارائه خدمات با کیفیت بالا زمانی حاصل می شود که عملکرد تیم بتواند انتظارات مختلف مشتریان را در سطوح مختلف برآورده سازد. بنابراین، بانکها همواره به دنبال راهکارهایی جهت بهبود عملکرد کارکنان در جهت رسیدن به رضایتمندی بیشتر در مشتریان و در نتیجه جذب و نگهداری بیشتر سرمایه هستند. بطور کلی سه عامل اصلی موثر بر روی عملکرد تیم شامل: ایجاد فضای رقابتی، انسجام و همبستگی تیم و رضایت شغلی رهبر می باشد. بنابراین، رهبری از جمله عوامل مهمی است که بطور مستقیم و غیر مستقیم بر روی کیفیت خدمات و رضایتمندی مشتری تاثیر گذار است. با این وجود، الگوهای پیشین رهبری به دلیل اینکه از تشریح دامنه کامل سبکها و رفتارهای رهبری موجود ناتوان بوده اند، همواره مورد انتقاد قرار گرفته اند و در نتیجه، مفاهیمی مانند رهبری تحول آفرین و تبادل گرا پدیدار شدند. همانگونه که بانکها با تحول و توسعه در فضای رقابتی روبه رو می شوند، تعیین عملکرد بالا و ویژگی های تحول گرایانه رهبران نیز مهم و حیاتی می گردد (کرمی، ۱۳۹۵).

اهمیت این تحقیق را می توان از نظر تاثیر رویکرد مدیران بر روی عملکرد کارکنان و در نتیجه کیفیت خدمات ارائه شده مورد بررسی قرار داد. حقیقتا، از ذات فعالیتها و خروجی های مورد انتظار بانک ها می توان دریافت که کیفیت خدمات، کارمندان و تیم های عملیاتی بایستی بعنوان پارامترهای تعیین کننده در کارایی بانک های امروزی در نظر گرفته شوند. اما تحقیقات کمی در حوزه رهبری تحول بر روی تئوریها و روشهایی که ممکن است بر روی کارکنان و کیفیت خدمات تاثیر گذار باشند صورت گرفته است. بنابراین این تحقیق سعی دارد به این مساله بپردازد که آیا عملکرد تیم بر رابطه بین رهبری تحول آفرین و کیفیت خدمات به عنوان یک متغیر میانجی عمل می کند؟

پیشینه پژوهش

تحقیقات زیادی بر روی رهبری تحول آفرین و تاثیر آن بر روی عملکرد کارکنان و بازدهی سازمانها صورت گرفته است. اندرسون در مقاله خود به بیان تاثیر مثبت هشت وجه اصلی رهبری تحول بر روی کیفیت عملکرد سازمان می-پردازد (Anderson, 2016). وی بیان می دارد که رهبران تحول آفرین رهبرانی هستند که به تشویق، بارورسازی و قدردانی از کارمندان در جهت رسیدن به اهداف سازمان می پردازند. کوچینگ به بررسی سبکهای مختلف رهبری و تاثیر آنها بر روی نگرش کارکنان و عملکرد بانکها در پاکستان پرداخته است (Kuchinke, 2016). وی بیان می دارد که ارتباط قوی بین رهبری تحول آفرین و عملکرد کارکنان بانک وجود دارد و سایر روشهای رهبری تاثیر منفی بر روی کارایی و رضایتمندی کارکنان دارند. همچنین، مارچ با توسعه مدلی به بررسی تاثیرات رهبری تحولگرا بر روی خلاقیت و رفتار فرایندی تیمها پرداخته است (March, 2016). ونگ نیز در مقاله ای تحت عنوان رابطه رهبری تحولگرا و انگیزش ذاتی تیم به بررسی تاثیر این دو پارامتر بر روی یکدیگر پرداخته است که نتایج این تحقیقات نیز بیانگر این موضوع است که رهبری تحولگرا می تواند بعنوان عاملی حیاتی و تاثیر گذار بر روی عملکرد تیم و در نتیجه کیفیت خدمات ارائه شده در نظر گرفته شود (Wang, 2014)

کرمی و همکاران به بررسی رابطه ی بین سبک های رهبری تحول آفرین با خلاقیت کارکنان بانک کشاورزی (شعب تبریز) و تاثیر آن بر خدمات ارائه شده توسط آنان پرداخته است (کرمی، ۱۳۹۵). نتایج این تحقیق نشان دهنده رابطه معنا دار و مثبت رهبری تحول آفرین بر خلاقیت کارکنان و کیفیت خدمات است. الوداری رابطه بین رهبری تحول آفرین و کسب مزیت رقابتی در موسسات خدماتی بانک سپه را مورد بررسی قرار داده است (الوداری، ۱۳۹۳). ایشان در این پژوهش از اطلاعات اولیه که شامل آمار توصیفی برای توصیف جامعه و آمار استنباطی برای تجزیه و تحلیل متغیرها و ابعاد تحقیق و از اطلاعات ثانویه که شامل بررسی اسناد و مدارک می باشد، برای نتایج تحقیق استفاده کرده است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که بین رهبری تحول آفرین و تمامی مؤلفه های آن با کسب مزیت رقابتی و ابعاد آن رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. فرازمنند در پژوهشی با عنوان بررسی نقش رهبری تحول آفرین و عملکرد تیمی بر کیفیت خدمات این چنین بیان نمودند: رهبری تحول آفرین همواره از منظر تاثیرگذاری بر عملکرد سازمان ها از اهمیت ویژه ای برخوردار بوده است، از طرفی عملکرد تیمی می تواند به مثابه متغیری میانجی، فرآیند تاثیرگذاری رهبری تحول آفرین بر کیفیت خدمات سازمان ها را شدت بخشد (فرازمنند، ۱۳۹۴). برون و همکاران در تحقیقی تحت عنوان رهبری تحولی، رضایت شغلی و عملکرد تیم: مدل میانجیگری چند سطحی از اعتماد اینگونه بیان نمودند: علیرغم ضرورت تفکیک آگاهانه بین سطوح تحلیلی فردی و تیمی، تحقیقاتی که بر مبنای نظریه های استوار و برخاسته از سطوح چندگانه باشند، در حوزه رهبری بسیار کمیاب هستند (Braun, 2013). هرمن در پژوهشی تحت عنوان رهبری تحولگرا و عملکرد شغلی، دیدگاه هویت اجتماعی این چنین مطرح نمودند: با استفاده از نظریه هویت اجتماعی، تحقیق حاضر مدلی برای شرح فرایندی زیربنایی فراهم می کند که از آن طریق رهبری تحولگرا بر رفتار خلاق و رفتارهای شهروند سازمانی تاثیرگذار است (Herman, 2014). یوکل و همکاران در تحقیقی با عنوان آیا رهبری تحولگرای مدیرعامل

تعهد هنجاری مدیر ارشد اجرایی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، چنین بیان نمودند: بر پایه‌ی منطق نظریه‌ی تبادل اجتماعی این مطالعه پیشنهاد می‌کند که رهبری تحول‌گرای مدیرعامل موجب بوجود آمدن تعهد هنجاری بالایی در میان مدیران اجرایی می‌شود اما این رابطه غیرخطی است (Yukl, 2014). کیو و همکاران در تحقیقی با عنوان رهبری تحول‌آفرین و خلاقیت پیرو به بررسی نقش واسطه‌ای شناسایی ارتباط پیرو و تعدیل نقش انتظارات خلاقیت رهبر پرداختند، نمونه‌ی آماری مورد بررسی آنها ۴۲۰ رهبر در شرکت‌های چینی بوده است. نتایج به ارتباط مثبت میان رهبری تحول و خلاقیت پیرو صحنه می‌گذارد (Qu, 2015). نیکلا در طی پژوهشی تحت عنوان اثر عملکرد رهبری تحول‌گرا و تاثیرات اجتماعی بر انگیزه خدمات عمومی چنین مطرح نمود: دانشمندان به منظور بررسی اثرات عملکرد رهبری تحول‌گرا در سازمان‌های بخش دولتی پرداختند (Necmi, 2014). برونکورست نیز در مقاله خود به بررسی رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و عملکرد سازمان‌ها پرداخته است. بر اساس تحقیقات وی، رهبری تحول‌آفرین تاثیر مثبتی بر روی اعتماد بنفوس کارکنان، انگیزش و خلاقیت آنها دارد که این تاثیرات در نهایت به بالا رفتن سطح عملکرد سازمان و بهبود کیفیت خدمات ارائه شده می‌انجامد (Burke, 2014). لناد انسجام را به معنای احساس مسئولیت مشترک اعضای سازمان تعریف می‌کند که می‌تواند به تحقق اهداف منجر گردد. همچنین این سازه در تحقق مقاصد فردی و سازمانی نقش ویژه‌ای ایفا می‌کند و می‌توان آن را به عنوان یکی از مهم‌ترین سازوکارهای سازمانی در دستیابی به مطلوبیت‌های اساسی سازمان قلمداد نمود (Lenad, 2016).

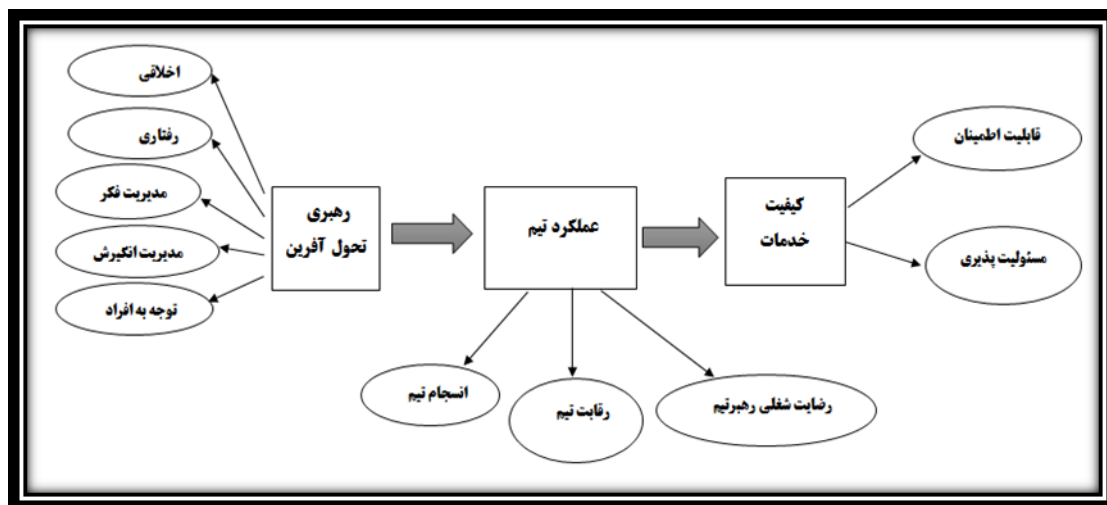
روش

4

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی بوده و از حیث گردآوری داده‌ها توصیفی پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری آن شامل کلیه کارشناسان شعب شمال شرق بانک پارسیان شهر تهران در سال ۱۴۰۰ می‌باشد. روش نمونه‌گیری غیر تصادفی در دسترس بوده و تعداد نمونه بر اساس جدول مورگان ۱۲۱ نفر می‌باشند. فرضیات پژوهش عبارتند از:

- ۱- رهبری تحول‌آفرین بر عملکرد تیم تاثیر مثبتی می‌گذارد.
- ۲- عملکرد تیم بر کیفیت خدمات تاثیر مثبتی می‌گذارد.

همچنین، مدل مفهومی تحقیق در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

برای اندازه گیری متغیرهای تحقیق از پرسشنامه ای ۲۷ سوالی در مقیاس ۵ گزینه ای استفاده شد. این پرسشنامه از پژوهش لی و همکاران اقتباس شد (Peter, 2011). روایی پرسشنامه مزبور، با نظر خبرگان، سنجیده شد و برای بررسی پایایی نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب همه متغیرها بزرگتر از ۰/۷ بوده است.

یافته‌ها

یافته های پژوهش در خصوص متغیر های جمعیت شناختی در **Error! Reference source not found.** و ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱: ویژگی‌های جمعیتی پاسخ‌دهنده‌ها

متغیر جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۸۶	۶۷/۶
زن	۳۵	۳۲/۴
متغیر تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
فوق دیپلم	۶	۵/۶
لیسانس	۸۲	۷۵/۹
فوق لیسانس و بالاتر	۳۳	۱۸/۵
متغیر سن	فراوانی	درصد فراوانی
۲۰ تا ۳۰ سال	۱۸	۱۶/۷
۳۱ تا ۴۰ سال	۵۸	۵۳/۷
۴۱ تا ۵۰ سال	۳۴	۲۲/۲
۵۱ سال و بالاتر	۱۱	۷/۴
تعداد کل:	۱۲۱	٪ ۱۰۰

جدول ۱: شاخص های آماری

نام متغیرها	Composite Reliability	R ²	Cronbach's alpha	Communality
رهبری تحول آفرین	۰/۹۱		۰/۸۸	۰/۶۹
عملکرد تیم	۰/۸۵	۰/۲۵	۰/۸۹	۰/۴۸
کیفیت خدمات	۰/۸۲	۰/۸۶	۰/۷۹	۰/۶۱

در این پژوهش، ابتدا نرمال بودن داده ها ارزیابی شد و نتایج نشان داد که داده ها نرمال نیستند و به همین دلیل از روش مجذور مربعات جری استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار smart pls 2 استفاده شده است. در جدول ۲ شاخص های آماری بدست آمده از خروجی نرم افزار، نشان داده شده است. با توجه به نتایج معادلات ساختاری و شاخص t -value، تحلیل فرضیات پژوهش در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲: تحلیل فرضیات پژوهش

نتیجه	ضریب مسیر	t-value	فرضیه
تایید	۰/۵۰	۶/۶۸	رهبری تحول آفرین ← عملکرد تیم
تایید	۰/۴۱	۵/۱۷	عملکرد تیم ← کیفیت خدمات

بحث و نتیجه گیری

با توجه به تاثیر مثبت رهبری تحول آفرین بر عملکرد تیم، به بانک پارسیان پیشنهاد میگردد که اولاً با برگزاری کلاس های آموزشی در حوزه مدیریت اخلاقی و رفتاری، دانش حرفه ای را در کارکنان افزایش دهد تا آنها بجای اینکه همیشه مدیریت و رهبری شوند، از توانایی های خود در حل مسایل بهره گیرند و حتی بتوانند نظرات و پیشنهادات خود را در اتاق فکر بانک مطرح نمایند. ثانياً، به بانک پیشنهاد می گردد که جهت ارتقاء کارکنان از یک سیستم نظام مند که بر اساس آزمون و مصاحبه و ارزش های فردی است استفاده نماید تا ضمن ارزش گذاری بر شخصیت کارکنان و توجه به توانایی های افراد، حس تعلق و وفاداری را نیز در آنها افزایش دهد. همچنین، رهبری تحول آفرین می تواند بمنظور افزایش خلاقیت و ایجاد حس رقابت در کارکنان، از طرح های تشویقی استفاده نماید.

نتایج نشان داد که عملکرد تیم بر کیفیت خدمات تاثیر مثبتی دارد. لذا پیشنهاد می گردد جهت افزایش دانش فنی کارکنان چه از نظر الکترونیکی و چه از نظر اطلاعات بانکی به منظور راهنمایی بهتر مشتریان و بهبود کیفیت خدمات، برنامه های آموزشی ضمن خدمت برای کارمندان در نظر گرفته شود. همچنین توجه به سرعت درعین دقت، که می تواند باعث افزایش کیفیت خدمات شود نیز به موارد ارزیابی از کارمندان گنجانده شود. از طرفی با راه اندازی شبکه پاسخگویی شبانه روزی و حفظ اسرار مشتریان و ایجاد اعتماد در آنها با عوامل فناورانه می توان حس مسئولیت پذیری و قابلیت اطمینان را در مشتریان افزایش داد.

منابع

منابع فارسی

- حسن الوداری، بررسی رابطه بین رهبری تحول آفرین و کسب مزیت رقابتی در موسسات خدماتی، پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، ۱۳۹۳.
- حمیدیان پور، بررسی تاثیر رهبری تحول آفرین بر خلاقیت کارکنان (مطالعه موردی: بانک قرض الحسنه مهر ایران استان بوشهر)، دانشگاه خلیج فارس، ۱۳۹۴
- کرمی، بررسی رابطه بین سبک های رهبری تحول آفرین و خلاقیت کارکنان و تاثیر آن بر کیفیت خدمات، کنفرانس مدیریت، تحول و نوآوری در توانمندسازی مدیریت، ۱۳۹۵.
- فرازمند، رضا و فاطمه لباسی، بررسی نقش رهبری تحول آفرین و عملکرد تیمی بر کیفیت خدمات، کنفرانس بین المللی اقتصاد مدیریت و علوم اجتماعی، اسپانیا، ۱۳۹۴.

منابع لاتین

- Anderson RE, Tatham RL, Black WC., Multivariate data analysis. NJ: Prentice Hall, 2016
- Kuchinke, Impact of leadership styles on employees' attitude towards their leader and performance: Empirical evidence from Pakistani banks, 2016.
- March L. To, A multilevel model of transformational leadership, affect, and creative process behavior in work teams, *Journal of Organizational Behavior*, 2016.
- Wang, C. J., Tsai, H. T., & Tsai, M. T. Linking transformational leadership and employee creativity in the hospitality industry: The influences of creative role identity, creative self-efficacy, and job complexity. *Tourism Management*, 40, 79-89, 2014.
- Peter K.C. Lee, An empirical study of transformational leadership, team performance and service quality in retail banks, *Omega* 39, 690-701, 2011.
- Braun, S., Peus, C., Weisweiler, S., & Frey, D. Transformational leadership, job satisfaction, and team performance: A multilevel mediation model of trust. *The Leadership Quarterly*, 24(1), 270-283. 2013.
- Herman, H. M., & Chiu, W. C.. Transformational leadership and job performance: A social identity perspective. *Journal of Business Research*, 67(1), 2827-2835. 2014.
- Yukl G., *Leadership in organizations*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. 2014.
- Qu, R., Janssen, O., & Shi, K.. Transformational leadership and follower creativity: The mediating role of follower relational identification and the moderating role of leader creativity expectations. *The Leadership Quarterly*, 26(2), 286-299. 2015
- Necmi Karagozoglou., Antecedents of team performance on case studies in a strategic management capstone course, Volume 15, Issue 1, Pages 13-25. 2017.
- Burke, S., and Collins, K.M.. Gender differences in leadership styles and management skills, *Women in Management Review*, Vol. 16, No.5.pp 244-256. 2014.
- Lenad, Assessing the effects of transformational leadership: A study on Egyptian hotel employees, Volume 27, Pages 49-59. 2016.