

مدیریت سرمایه اجتماعی

دوره ۲، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۴، صفحات ۲۲۱ - ۲۴۴

شاپا چاپی: ۶۰۷۱-۲۴۲۳

شاپا الکترونیکی: X ۶۰۸-۲۴۲۳

<http://jscm.ut.ac.ir>

ادراک از وضعیت رهبری خدمتگزار و رابطه آن با سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: بانک کشاورزی استان همدان)

سیروس قنبری^۱، پرویز نویدی^{۲*}

۱. دانشیار، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۲/۰۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۶/۲۸)

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی ادراک از وضعیت رهبری خدمتگزار و رابطه آن با سرمایه اجتماعی انجام شده است. روش تحقیق، توصیفی و طرح پژوهش همبستگی است. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان بانک کشاورزی بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. نیز متناسب با حجم هر طبقه، ۱۹۶ نفر به عنوان نمونه آماری برای مطالعه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌های پژوهش، از دو پرسش‌نامه استاندارد رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی استفاده شد. داده‌های تحقیق پس از جمع‌آوری با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS و LISREL تحلیل شدند. نتایج تحلیل نشان داد که ادراک از رهبری خدمتگزار و مؤلفه‌های آن، در وضعیت نسبتاً مطلوبی قرار دارد. بین رهبری خدمتگزار با سرمایه اجتماعی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

کلیدواژگان

استان همدان، بانک کشاورزی، رهبری خدمتگزار، سرمایه اجتماعی.

* نویسنده مسئول، رایانامه: parviz.navidi43@gmail.com

مقدمه

امروزه سازمان‌ها شاهد تغییرات سریع و پیش‌بینی‌ناپذیر زیادی در محیط هستند. رقابت فزاینده جهانی، توسعه و گسترش تکنولوژی اطلاعات و تغییرات در ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، نیروی انسانی را در قلب تغییرات قرار داده است. به عبارت دیگر، مهم‌ترین مزیت رقابتی در سازمان‌ها، کارکنان متعهد، برانگیخته و وظیفه‌شناس هستند (عباس‌پور، ۱۳۸۱؛ موغلی و دیگران، ۱۳۸۸). نیروی انسانی واجد شرایط و ماهر، عامل باارزش و سرمایه‌بی‌پایان برای رشد و توسعه سازمان‌ها و بزرگ‌ترین و اصلی‌ترین سرمایه و عامل هر کشور برای پیشرفت آن است (بختیاری نصرآبادی و دیگران، ۱۳۸۸؛ سلطان‌زاده و دیگران، ۱۳۹۱؛ Mayer, 2008).

امروزه در کنار نیروی انسانی، مالی و اقتصادی، به سرمایه دیگری به نام سرمایه اجتماعی توجه می‌شود. این مفهوم به پیوند و ارتباطات میان یک شبکه، به عنوان منبعی باارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل، سبب تحقق اهداف اعضا می‌شود. وجود واژه اجتماعی در این ترکیب، بر این حقیقت تأکید دارد که این منابع دارای شخصی و فردی نیست و در شبکه روابط قرار دارد (درانی و دیگران، ۱۳۸۷).

مفهوم سرمایه اجتماعی به عنوان مفهومی چندبعدی در علوم اجتماعی و تأثیرگذار در بسیاری از حوزه‌های جامعه مطرح شده است و در متن مرتبط با توسعه نیز جایگاه ویژه یافته است؛ به گونه‌ای که برخی آن را حلقه مفقوده توسعه می‌دانند. با این استدلال که افرادی که از سرمایه اجتماعی فراوان برخوردارند، تمایل بیشتری به زندگی سالم و شادتر و شرکت در فعالیت‌های اجتماعی در جوامع دارند (موحد و دیگران، ۱۳۸۷؛ Weil et al., 2011).

یکی از عوامل مؤثر در ایجاد سرمایه اجتماعی، رهبری خدمتگزار است. نظریه پردازان مدیریت و سازمان، قرن بیست و یکم را قرن رهبری سازمان می‌دانند. اعتقاد آن‌ها بر این است که رهبری، عامل اصلی موفقیت سازمان‌ها و جامعه امروزی است (قلاوندی و دیگران، ۱۳۹۲؛ اردلان و دیگران، ۱۳۹۲؛ Washington & Field, 2006; Fridell, et al., 2009).

درخصوص رهبری، رویکردهای گوناگونی ارائه شده است. یکی از رویکردهایی که به تازگی مورد توجه صاحب نظران حوزه مدیریت قرار گرفته، رهبری خدمتگزار است. بنابراین، با توجه به تئوری‌های رهبری در الگوهای جدید، سعی بر آن است از دیدگاه جامع و با توجه به جنبه‌های مفید تئوری‌های پیشین به معرفی الگویی جدید برای سازمان‌های هزاره سوم پرداخته شود که از زاویه خلاق و چندبعدی، به پدیده رهبری نگریسته باشد (طاووسی، ۱۳۹۳).

توجه به عامل انسانی در سازمان‌ها گزینه‌ای است که به تازگی در علم مدیریت منابع انسانی و روان‌شناسی به آن توجه شده است. جامعه آماری انتخاب شده، کارکنان بانک کشاورزی استان همدان هستند. علت این انتخاب بر این اساس استوار بود که ارتباط و تعامل سیستم بانکی با عوامل مختلفی همچون دولت، بخش خصوصی، حامیان مالی و سایر بانک‌های بین‌المللی و مهم‌تر از همه عوامل اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی همگی دست‌به‌دست هم داده‌اند تا محیطی پرتلاطم را برای این سیستم ایجاد کنند.

ایجاد سازمانی توانمند با نیروی منابع انسانی فعال در بانک، مجموعه بانکی را تا حدود زیادی در برابر تغییرات محیطی محافظت می‌کند. در مقابل نیز یکی از ویژگی‌های سازمان‌های موفق امروزی، مدیریت دارایی‌ها و سرمایه‌های نامشهود خود است که خلاً موجود در این زمینه در سازمان‌های کشور کاملاً محسوس و ملموس است. در نتیجه، پرداختن به رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی کارکنان، می‌تواند از مسائل مهمی باشد که سازمان‌ها باید سازوکارهای مناسبی برای توسعه آن ببینند؛ چراکه با مطالعه دقیق‌تر رهبری خدمتگزار در سازمان و با مهم تلقی کردن عناصر سرمایه اجتماعی در کارکنان، اثربخشی و کارایی کارکنان افزایش می‌یابد. این نیز در نهایت، توان تولیدی جامعه را افزایش می‌دهد و رفاه و توسعه همگانی را در پی دارد.

باید عنوان کرد پژوهش حاضر، در صدد تمرکز بر توسعه منابع انسانی با شناسایی عوامل اثرگذار بر سرمایه اجتماعی در پرتو رهبری خدمتگزار است. در بسیاری از تحقیقات، سرمایه اجتماعی به مثابه عامل اصلی و مؤثر بر افزایش بازدهی و عملکرد نیروی انسانی بررسی شده است و مطالعات به اهمیت بررسی عوامل اثرگذار بر این مفهوم تأکید کرده‌اند؛ چراکه شناسایی عوامل

اثرگذار بر سرمایه اجتماعی در راستای مطالعات سازمانی می‌تواند گامی مؤثر واقع شود تا شناخت و دانش نظری و تجربی در این خصوص فراهم گردد.

علی‌رغم این مهم، پژوهش حاضر در صدد است در راستای پژوهش‌هایی که در گذشته درخصوص رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی صورت گرفته است، ضمن تأیید یافته‌های آن در شرایط و فضایی که بر بانک‌های دولتی کشور حاکم است، به شناسایی روابط بین رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی بپردازد؛ چراکه خلع پژوهشی در جامعه آماری مذکور احساس می‌شود. با توجه به مسائل مطرح‌شده، این پژوهش به دنبال پاسخ‌گویی به این پرسش است که آیا بین رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی رابطه معنی‌داری وجود دارد؟

مبانی نظری پژوهش

رهبری خدمتگزار

تئوری رهبری خدمتگزار از تئوری‌های در حال تکامل است و شکل و سبک رهبری را در قرن حاضر تحت تأثیر قرار داده است (محمدی و همکاران، ۱۳۹۲). نخستین بار، گرین لیف از تئوری رهبری خدمتگزار استفاده کرد. رهبری خدمتگزار با حس طبیعی فردی آغاز می‌شود؛ یعنی فردی که تمایل ذاتی به خدمت دارد. این انتخاب آگاهانه، فرد را مشتاق می‌کند تا دیگران را هدایت کند. زمانی که به افراد خدمت ارائه می‌شود، آن‌ها با دریافت خدمت سالم‌تر، خردمندتر، آزادتر و مستقل‌تر می‌شوند و حتی دوست دارند خودشان هم خدمتگزار شوند (قلی‌پور و دیگران، ۱۳۸۸؛ یوسفی سعیدآبادی و دیگران، ۱۳۸۹؛ اردلان و دیگران، ۱۳۹۲؛ Andersen, 2009; Andre & Lantu, 2014). براساس گفته گرین لیف، رهبر خدمتگزار باید در ابتدا به نیازهای دیگران توجه کند. وظیفه رهبری خدمتگزار آن است که هوش و منش کارکنان را پیروانند و به آنان این امکان را بدهد تا قابلیت‌های خویش را در حد کمال به ظهور رسانند. این شیوه رهبری با روش نظارت بر عملکرد در تضاد و تقابل است. ایجاد موقعیت «برنده-برنده» در رهبری خدمتگزار سبب می‌شود افراد بعد از اتمام کار احساس برنده‌شدن کنند (نصراصفهانی، ۱۳۸۹؛ Freeman, 2004).

نظریه‌های سنتی رهبری بر مبنای عاملیت تدوین شده بودند؛ بااین حال، نظریه رهبری خدمتگزار براساس تئوری خادمت بنیان نهاده شد (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸). رهبری خدمتگزار، نظریه‌ای پیرومحور است. بر این اساس، خدمت علت وجودی رهبری است. خدمت تنها شرط رهبری نیست؛ بلکه غایت رهبری و عامل محوری در رأس سازمان‌های موفق است (خائف الهی و دیگران، ۱۳۸۸; Russell & Stone, 2002; Stonen, et al., 2003; Yoshida et al., 2014).

بر اساس آنچه گفته شد، پژوهشگران معتقدند سازمان‌هایی که در آینده تشکیل می‌شوند، شبکه‌ای، خوشه‌ای، گروه‌های چندمنظوره، ماتریسی و... خواهند بود، به‌جز سازمان‌های هرم گونه که رهبری آن در رأس هرم و افراد در پایین قرار می‌گیرند. در رهبری خدمتگزار، هرم سازمانی معکوس است (Dennis, 2004; Su Song & Yong Lee, 2009). رهبری خدمتگزار از دیدگاه لایب^۱ (۱۹۹۹) از طریق شش مؤلفه اندازه‌گیری می‌شود که عبارت‌اند از:

ارزش دادن به افراد:^۲ به معنای اعتقاد به افراد، خدمت کردن به نیازهای افراد قبل از خود و پذیرش و گوش دادن بدون قضاوت است.

توسعه افراد:^۳ به معنای فراهم کردن فرصت‌هایی برای یادگیری و رشد، نشان دادن رفتار مناسب و تقویت دیگران از طریق تشویق و ترغیب است.

برقراری روابط دوستانه:^۴ به معنای ایجاد روابط شخصی قوی، کارکردن همکارانه با دیگران و ارزش قائل شدن به تفاوت‌های دیگران است.

نشان دادن اعتماد:^۵ به معنای پاسخ‌گویی به افراد، تمایل به یادگیری از دیگران و حفظ صداقت و اعتماد است. رهبرانی که به آنچه می‌گویند عمل می‌کنند، رهبرانی هستند که اعتماد را ایجاد می‌کنند. علاقه و تمایل رهبری به دریافت درون داد از دیگران، سبب افزایش قابلیت اعتماد می‌گردد.

1. laub
2. values people
3. develops people
4. establish friendly relations
5. Show confidence

فراهم کردن زمینه رهبری: ^۱پیش‌بینی آینده، ابتکار و کارآفرینی و روشن‌ساختن اهداف به اعضای گروه است.

به اشتراک گذاشتن رهبری: ^۲به معنای ایجاد تسهیل‌بینش مشترک، تسهیم قدرت و کنترل و موقعیت مشترک و ارتقای توانایی‌های دیگران است (سالاری، ۱۳۸۹، قلاوندی و دیگران، ۱۳۹۰؛ عیدی‌پور و دیگران، ۱۳۹۲؛ Winston, 2004; laub, 2009).

رهبری خدمتگزار بر فلسفه خدمت‌رسانی استوار شده است و رهبران خدمتگزار، توانمندسازی، اعتماد متقابل، روحیه همکاری، رفتارهای فراتر از (رفتار شهروندی سازمانی)، استفاده اخلاقی و ارزش خدمت‌رسانی را به پیروان، به هر چیز دیگری در سازمان ترجیح می‌دهند (قلی‌پور و دیگران، ۱۳۸۸).

سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی است. وجوه گوناگون پیوندها، همکاری، اعتماد متقابل و ارتباطات میان اعضای شبکه، سبب تحقق اهداف اعضا می‌شود. وجود سرمایه اجتماعی، بستر مناسبی برای بهره‌وری سرمایه انسانی و اقتصادی و فیزیکی است و برعکس، نبود آن، اثربخشی سایر سرمایه‌ها را در دستیابی به توسعه منتفی می‌کند.

پذیرش این مفهوم به عنوان نوعی سرمایه در سطح مدیریت کلان توسعه کشورها، شناخت جدیدی از سیستم‌های اقتصادی-اجتماعی ایجاد می‌کند و دولتمردان را در هدایت بهتر جامعه به سمت توسعه یاری می‌رساند (Mohan, et al., 2005; Schultz, et al., 2008). سرمایه اجتماعی از ویژگی‌های سازمان‌های اجتماعی است که برای تسهیل هماهنگی و همکاری برای سود متقابل معرفی شده است که در پرورش جامعه و افزایش مشارکت اجتماعی مؤثر واقع می‌شود (Araya, et al., 2006; Carpiano, 2008).

-
1. Provides Leadership
 2. Shares Leadership

این سرمایه به عنوان نوشداروی دردهای اجتماعی شناخته شده است (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۶) که از ویژگی خوددزایی و خود مولدی برخوردار است به این معنا که با استفاده مناسب از آن، زمینه برای تولید و تقویت آن فراهم می شود. درواقع، نوعی تولید اجتماعی قابل مدیریت به حساب می آید (وحیدا و دیگران، ۱۳۸۳؛ حضرتی و ابوالحسن تنهایی، ۱۳۸۸).

در متون مدیریت، سرمایه اجتماعی به دو شکل افقی و عمودی دیده می شود. سرمایه اجتماعی افقی، ناشی از روابط میان افراد و گروه ها است که در شکل مشارکت در شبکه های اجتماعی رسمی و سطح اعتماد بین فردی تجلی می یابد. سرمایه اجتماعی عمودی ناشی از ارتباط افراد و گروه ها با قدرت های مختلف، منابع و موقعیت های اجتماعی است که درجه اول سلامت مردم را تحت تأثیر قرار می دهد و شامل شاخص های رفتاری برای توصیف سلامت افراد است (Engstrom, et al., 2008; Borgonovi, 2010).

در نهایت می توان گفت سرمایه اجتماعی، وجوه گوناگون سازمان اجتماعی نظیر اعتماد، هنجارها و شبکه های است که می توانند با تسهیل اقدامات هماهنگ، کارایی جامعه و سازمان را بهبود دهند (ازکیا و فیروزآبادی، ۱۳۸۷؛ Fujisawa, et al., 2009). گوشال و نیت با رویکرد سازمانی، جنبه های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای می دهند. در زیر به توضیح این جنبه ها می پردازیم.

عنصر ساختاری: این عنصر به الگوی کاری تماس های بین افراد اشاره دارد. ما در این عنصر با جنبه هایی از قبیل روابط شبکه ای بین افراد، پیکربندی شبکه ای و سازمان مناسب روبه رو می شویم.

عنصر شناختی: این عنصر به منابعی اشاره دارد که فراهم کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم های معانی مشترک در میان گروه ها است. در این عنصر با جنبه هایی از قبیل زبان و کدهای مشترک و داستان های مشترک روبه رو می شویم.

عنصر رابطه ای: این عنصر اشاره دارد به روابط شخصی بین اعضای سازمان بر اساس پیش فرض هایی که در ذهن بر پایه تعاملات گذشته داشته اند. در این عنصر، با جنبه های از قبیل اعتماد، هنجارها، انتظارات و الزامات و هویت روبه رو می شویم (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵؛ Brune & Bossert, 2009).

مبانی تجربی پژوهش

مطالعات صورت گرفته در حوزه رهبری خدمتگزار، ضمن تلاش برای شناسایی و شناخت مؤلفه‌های آن و ارائه چارچوب نظری و تجربی در این خصوص، به بررسی رابطه رهبری خدمتگزار با سایر متغیرهای مرتبط با کارکنان و سازمان پرداخته است. در این بین، مشاهده می‌شود طیف مطالعات بیشتر در حوزه‌های مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی قرار دارد. در ذیل، خلاصه‌ای از مطالعات صورت گرفته در راستای متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱. خلاصه نتایج مطالعات صورت گرفته در راستای متغیرهای پژوهش

ردیف	محقق	نتایج تحقیق
۱	یوسفی سعیدآبادی و همکاران (۱۳۸۸)	بین رهبری خدمتگزار و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۲	قلی‌پور همکاران (۱۳۸۸)	بین رهبری خدمتگزار و اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۳	سالاری (۱۳۸۹)	رهبری خدمتگزار بر تعهد سازمانی کارکنان اثرگذار است.
۴	قلاوندی و همکاران (۱۳۹۰)	مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار به‌طور مثبت و معنی‌داری ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند.
۵	عبدی‌پور (۱۳۹۲)	رهبری خدمتگزار در خلاقیت کارکنان اثرگذار است.
۶	حسین‌پور و آهویای، (۱۳۹۲)	بین رهبری خدمتگزار و کارآفرینی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۷	خرازی و همکاران (۱۳۹۲)	بین رهبری خدمتگزار و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۸	اردلان و همکاران (۱۳۹۲)	بین رهبری خدمتگزار و توانمندسازی شناختی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۹	آخرین و همکاران (۱۳۹۳)	رهبری خدمتگزار بر یادگیری سازمانی و اشتیاق شغلی اثرگذار است.
۱۰	Mittal & Dorfman, (2012)	رهبری خدمتگزار بر توانمندسازی و توسعه اثرگذار است.
۱۱	Liden, et al., (2007)	رهبری خدمتگزار بر بهبود عملکرد اثرگذار است.

روش پژوهش

روش تحقیق حاضر توصیفی پیمایشی و طرح پژوهشی هم‌بستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان بانک کشاورزی استان همدان است که به صورت تمام وقت در استخدام این سازمان بوده‌اند. حجم جامعه آماری ۳۱۳ نفر است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی، متناسب با حجم هر طبقه، ۱۹۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان بهره گرفته شد. ابزار گردآوری داده‌های پژوهش، پرسش‌نامه استاندارد به شرح زیر است:

الف) پرسش‌نامه استاندارد رهبری خدمتگزار: این پرسش‌نامه براساس مدل رهبری خدمتگزار لاب (۱۹۹۹) است.

پرسش‌نامه شامل مؤلفه‌های ارزش دادن به افراد، توسعه افراد، برقراری روابط دوستانه، نشان دادن اعتماد، فراهم کردن زمینه رهبری و به اشتراک گذاشتن رهبری است. این پرسش‌نامه دربرگیرنده ۶۰ گویه است و میزان رهبری خدمتگزار را به گونه تفکیکی و با استفاده از مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت می‌سنجد. روایی پرسش‌نامه نیز بر اساس تحلیل عاملی تأییدی تأیید شده و پایایی در مطالعات قبلی از جمله قلی‌پور و دیگران (۱۳۸۸)، $\alpha=0/95$ گزارش شده است.

در راستای روایی و پایایی ابزار مذکور، در پژوهش حاضر می‌توان بیان کرد که پرسش‌نامه استاندارد رهبری خدمتگزار روایی محتوایی داشته است؛ ولی برای هماهنگ کردن سؤالات با کارکنان و بانک کشاورزی، اصلاحاتی در آن صورت گرفت. بنابراین، روایی محتوایی و صوری آن با نظر متخصصان و استادان علوم تربیتی و مدیریت تأیید شد.

نتایج تحلیل عاملی پرسش‌نامه رهبری خدمتگزار، شش مؤلفه مورد نظر را به دست آورد که در آن ۶۲ درصد از واریانس سؤالات استخراج شده بود. آزمون $KMO=0/77$ و بارتلت ($P<0/000$) نشان داد که حجم نمونه کافی است و این عوامل در جامعه آماری وجود دارد. نتایج بارهای عاملی بیش از ۳ درصد با چرخش متعامد، شش مؤلفه مورد نظر را به دست آورد. پایایی پرسش‌نامه نیز بر اساس ضریب آلفای کرونباخ $\alpha=0/95$ به دست آمد.

ب) پرسش نامه سرمایه اجتماعی: این پرسش نامه بر اساس مدل سرمایه اجتماعی ناهپیت و گوشال (۲۰۰۰) است. پرسش نامه شامل موارد سرمایه ساختاری، سرمایه شناختی و سرمایه رابطه ای است. این پرسش نامه دربرگیرنده ۱۵ گویه است و میزان سرمایه اجتماعی را به گونه تفکیکی و با استفاده از مقیاس پنج درجه ای لیکرت می سنجد، روایی پرسش نامه بر اساس تحلیل عاملی تاییدی تأیید شده و پایایی در مطالعات قبلی از جمله قلیچ لی و مشبکی (۱۳۸۵)، $\alpha=0/89$ گزارش شده است.

در راستای روایی و پایایی ابزار مذکور، در پژوهش حاضر، می توان گفت که پرسش نامه استاندارد سرمایه اجتماعی روایی محتوایی داشته است؛ ولی برای هماهنگ کردن سؤالات با کارکنان و بانک کشاورزی اصلاحاتی در آن صورت گرفت. بنابراین، روایی محتوایی و صوری آن با نظر متخصصان و استادان علوم تربیتی و مدیریت تأیید شد. نتایج تحلیل عاملی پرسش نامه سرمایه اجتماعی، سه مؤلفه مورد نظر را به دست آورد که در آن ۵۷ درصد واریانس سؤالات استخراج شده بود. آزمون $KMO=0/70$ و بارتلت ($P<0/000$) نشان داد که حجم نمونه کافی است و این عوامل در جامعه آماری وجود دارد. نتایج بارهای عاملی بیش از ۳ درصد با چرخش متعامد، سه مؤلفه مورد نظر را به دست آورد. پایایی پرسش نامه نیز بر اساس ضریب آلفای کرونباخ $\alpha=0/87$ به دست آمد.

تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزارهای آماری SPSS16 و LISREL در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد. در سطح توصیفی از آماره هایی نظیر میانگین، انحراف استاندارد، چولگی و کشیدگی و در سطح استنباطی از آزمون های ضریب هم بستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون گام به گام و تی تک نمونه ای بهره گرفته شده است. همچنین برای تعیین میزان و قدرت توان تأثیر رهبری خدمتگزار بر سرمایه اجتماعی از مدل یابی معادلات ساختاری بر اساس نرم افزار آماری LISREL استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

نتایج اطلاعات دموگرافیک در جدول ۲ ارائه شده است.

نتایج آزمون T تک‌نمونه‌ای و مقایسه میانگین نمونه آماری با جامعه آماری به‌منظور بررسی وضعیت ادراک از رهبری خدمتگزار در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۲. اطلاعات جمعیت‌شناختی نمونه آماری

متغیر	آماره	فراوانی	درصد	متغیر	آماره	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۵۶	۷۹/۶	مدرک تحصیلی	دیپلم	۴۰	۲۰/۴
	زن	۴۰	۲۰/۴		کاردانی	۲۵	۱۲/۸
متغیر	میانگین	انحراف معیار	۵۴/۶		۱۰۷	کارشناسی	
سن	۳۸/۳۵	۶/۸۸	۱۲/۲		۲۴	ارشد و بیشتر	
سنوات خدمت	۱۴/۹۸	۷/۶۶					
کل				۱۹۶			

جدول ۳. نتایج آزمون t تک‌نمونه‌ای ادراک از وضعیت رهبری خدمتگزار و خرده‌مقیاس‌های آن

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	آماره T	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	تفاوت میانگین
رهبری خدمتگزار	۳/۴۴	۰/۵۲	۱۱/۸۵	۱۹۵	۰/۰۰۰	۰/۴۴
ارزش‌دادن به افراد	۳/۶۲	۰/۵۳	۱۶/۳۹	۱۹۵	۰/۰۰۰	۰/۶۲
توسعه افراد	۳/۵۷	۰/۶۰	۱۳/۳۳	۱۹۵	۰/۰۰۰	۰/۵۷
برقراری روابط دوستانه	۳/۶۲	۰/۷۰	۱۲/۴۳	۱۹۵	۰/۰۰۰	۰/۶۲
نشان‌دادن اعتماد	۳/۴۶	۰/۷۸	۸/۲۵	۱۹۵	۰/۰۰۰	۰/۴۶
فراهم‌کردن رهبری	۳/۲۸	۰/۷۱	۵/۵۱	۱۹۵	۰/۰۰۰	۰/۲۸
به اشتراک گذاشتن رهبری	۳/۱۱	۰/۶۷	۲/۴۳	۱۹۵	۰/۰۱	۰/۱۱

با توجه به نتایج جدول ۳، میانگین و انحراف استاندارد ادراک از وضعیت رهبری خدمتگزار، به‌ترتیب $۳/۴۴ \pm ۰/۵۲$ است. میانگین و انحراف استاندارد ارزش‌دادن به افراد $۳/۶۲ \pm ۰/۵۳$ ، توسعه افراد $۳/۵۷ \pm ۰/۶۰$ ، برقراری روابط دوستانه $۳/۶۲ \pm ۰/۷۰$ ، نشان‌دادن اعتماد $۳/۴۶ \pm ۰/۷۸$ ، فراهم‌کردن

زمینه رهبری $3/28 \pm 0/71$ و به اشتراک گذاشتن رهبری $3/11 \pm 0/67$ بود. این امر بیانگر وضعیت نسبتاً مطلوب این مؤلفه‌ها از نظر کارکنان است.

همچنین آماره T با توجه به سطح معنی‌داری، تفاوت معنی‌داری را بین میانگین نمونه آماری با میانگین جامعه آماری (۳) درخصوص ادراک از وضعیت رهبری خدمتگزار و مؤلفه‌های آن نشان می‌دهد. بنابراین، با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان نتیجه گرفت که میانگین رهبری خدمتگزار و مؤلفه‌های آن در بانک کشاورزی استان همدان، بیش از سطح متوسط است. در جدول ۴، شاخص‌های توصیفی متغیرها شامل میانگین، انحراف استاندارد، چولگی و کشیدگی ارائه شده‌اند. کلاین (۲۰۱۱) پیشنهاد می‌کند که در مدل‌یابی علی، توزیع متغیرها باید نرمال باشد. او معتقد است قدرمطلق چولگی و کشیدگی متغیرها، به ترتیب نباید بیشتر از ۳ و ۱۰ باشد. با توجه به جدول ۴، قدرمطلق چولگی و کشیدگی تمامی متغیرها کمتر از مقادیر مطرح‌شده توسط کلاین (۲۰۱۱) است. بنابراین، این پیش‌فرض مدل‌یابی علی، یعنی نرمال بودن تک‌متغیری برقرار است. در جدول ۵، ماتریس هم‌بستگی متغیرهای پژوهش ارائه شده‌اند.

جدول ۴. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	چولگی	کشیدگی
رهبری خدمتگزار	۳/۴۴	۰/۵۲	۰/۱۶	۰/۳۷
ارزش‌دادن به افراد	۳/۶۲	۰/۵۳	۰/۱۹	-۰/۰۳
توسعه افراد	۳/۵۷	۰/۶۰	۰/۳۹	۰/۱۸
برقراری روابط دوستانه	۳/۶۲	۰/۷۰	-۰/۹۱	۱/۵۴
نشان‌دادن اعتماد	۳/۴۶	۰/۷۸	-۰/۱۶	۰/۰۲
فراهم‌کردن رهبری	۳/۲۸	۰/۷۱	-۰/۱۹	۰/۵۰
به اشتراک گذاشتن رهبری	۳/۱۱	۰/۶۷	۰/۵۳	۱/۶۰
سرمایه اجتماعی	۳/۴۳	۰/۶۳	۱/۱۲	۶/۲۶
عنصر شناختی	۳/۳۶	۰/۵۵	-۰/۴۹	-۰/۲۹
عنصر ساختاری	۳/۴۷	۰/۷۴	-۰/۵۸	۰/۸۹
عنصر رابطه‌ای	۳/۴۷	۱/۱۵	۱/۸۹	۸/۳۹

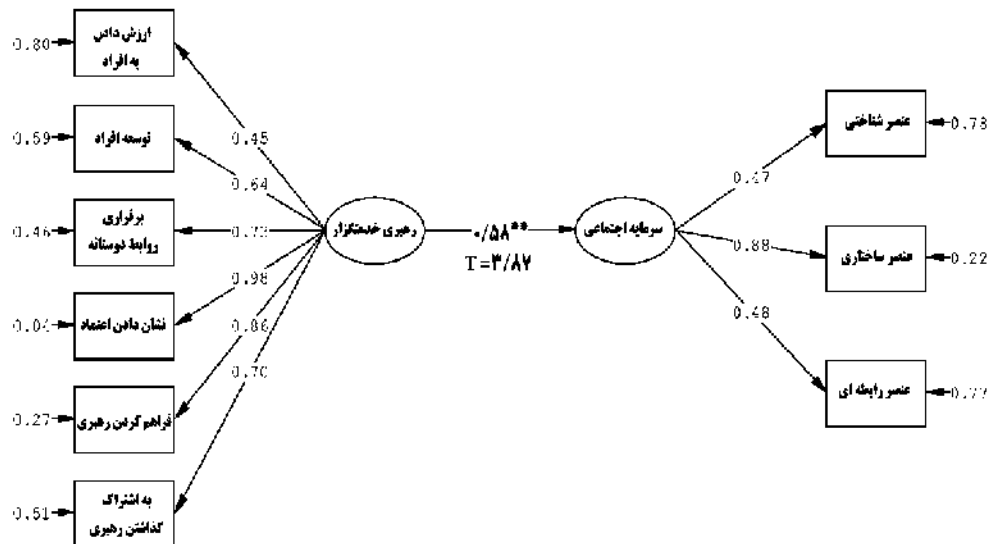
ادراک از وضعیت رهبری خدمتگزار و رابطه آن با سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: بانک کشاورزی استان همدان) □ ۲۳۳

جدول ۵. ماتریس همبستگی بین رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی									
متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
رهبری خدمتگزار	۱								
ارزش دادن به افراد	۰/۶۲**	۱							
توسعه افراد	۰/۷۵**	۰/۵۶**	۱						
برقراری روابط دوستانه	۰/۷۸**	۰/۳۹**	۰/۵۲**	۱					
نشان دادن اعتماد	۰/۹۳**	۰/۴۲**	۰/۶۱**	۰/۷۲**	۱				
فراهم کردن رهبری	۰/۸۶**	۰/۳۶**	۰/۵۷**	۰/۶۳**	۰/۸۳**	۱			
اشتراک رهبری	۰/۷۱**	۰/۳۳**	۰/۳۳**	۰/۳۳**	۰/۷۰**	۰/۵۸**	۱		
سرمایه اجتماعی	۰/۴۱**	۰/۲۱**	۰/۲۱**	۰/۳۵**	۰/۴۱**	۰/۳۹**	۰/۳۵**	۱	
عنصر شناختی	۰/۳۱**	۰/۱۷*	۰/۲۴**	۰/۱۹**	۰/۳۰**	۰/۳۱**	۰/۲۳**	۰/۵۹**	۱
عنصر ساختاری	۰/۵۲**	۰/۲۴**	۰/۳۵**	۰/۵۲**	۰/۴۹**	۰/۴۱**	۰/۳۸**	۰/۷۷**	۰/۳۹**
عنصر رابطه‌ای	۰/۱۹**	۰/۱۱	۰/۰۰۳	۰/۱۳	۰/۲۱**	۰/۲۲**	۰/۲۱**	۰/۸۵**	۰/۲۴**
									۰/۴۳**

***p<0.01 **p<0.05

**p<0.01 *p<0.05

بر اساس نتایج جدول ۵، بین رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی ($r = 0/41$) در سطح $0/01$ ، رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین بین تمامی مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی، همبستگی مثبت و معنی داری در سطح $0/01$ وجود دارد. تنها رابطه بین ارزش دادن به افراد، توسعه افراد و برقراری روابط دوستانه با عنصر رابطه‌ای معنی دار نبود. نتایج آزمون مدل معادلات ساختاری بین رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی در شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱. الگوی آزمون شده پژوهش

با توجه به شکل ۱، اثر مستقیم رهبری خدمتگزار بر سرمایه اجتماعی (۰/۵۸) با آماره ۳/۸۷ در سطح ۰/۰۰۱، مثبت و معنی دار است.

جدول ۶. مشخصه‌های برازندگی انطباق

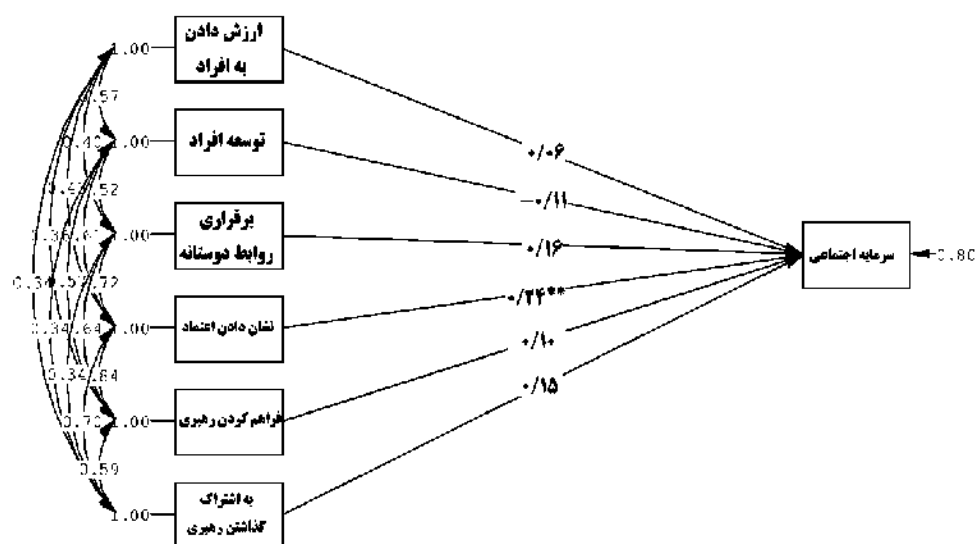
X ² /df	RMSEA	CFI	GFI	AGFI
۲/۹۲	۰/۰۷۴	۰/۹۱	۰/۹۲	۰/۸۳

برای بررسی میزان برازش مدل آزمون شده، از شاخص‌های کلاین (۲۰۱۱) استفاده شد. این شاخص‌ها عبارت‌اند از: شاخص $X^2/d.f$ که مقادیر کمتر از ۳ قابل پذیرش است، شاخص نیکویی برازش^۱ (GFI)، شاخص برازش تطبیقی^۲ (CFI) که مقادیر بیشتر از ۰/۹ بیانگر برازش مناسب الگوی است، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته^۳ (AGFI) که مقادیر بیشتر از ۰/۸ قابل قبول است

1. Goodness of Fit Index
2. Comparative Fit Index
3. Adjusted Goodness of Fit Index

و مجذور میانگین مربعات خطای تقریب^۱ (RMSEA) که مقادیر کمتر از ۰/۰۸ نشانگر برآزش مناسب الگوی است. در ادامه، به منظور بررسی توان تأثیر هریک از مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار بر سرمایه اجتماعی از طریق مدل‌یابی معادلات ساختاری (تحلیل مسیر)، از نرم‌افزار آماری Lisrel بهره گرفته شد.

با توجه به شکل ۲، از میان مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار، تنها اثر مستقیم نشان‌دادن اعتماد بر روی سرمایه اجتماعی (۰/۲۴) با آماره ۲/۴۶ در سطح ۰/۰۵ مثبت و معنی‌دار است.



شکل ۲. الگوی آزمون‌شده پژوهش

جدول ۷. مشخصه‌های برازندگی انطباق

X ² /df	RMSEA	CFI	GFI	AGFI
۲/۸۲	۰/۰۶	۰/۹۳	۰/۹۴	۰/۸۷

1. Root Mean Square Error of Approximation

بحث و نتیجه گیری

تلاش برای بهبود و استفاده مؤثر و کارآمد از منابع گوناگون همچون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات، هدف تمامی مدیران سازمان‌ها و اقتصادی و واحدهای تولید صنعتی و مؤسسات خدماتی و آموزشی است. تجهیزات و ابزار کار سالم، فضای کار متعادل و از همه مهم‌تر، نیروی انسانی واجد صلاحیت و شایسته از ضروریاتی است که مدیران باید برای نیل به رشد عملکرد مطلوب به آن توجه کنند.

تمامی تلاش‌های بشر در سازمان‌ها، در نهایت رسیدن به عملکرد عالی است و در این راه عوامل متفاوتی دخیل‌اند. یکی از این عوامل، عامل انسانی است. با درک این مهم، پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین رهبری خدمتگزار با سرمایه اجتماعی پرداخته است.

تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش نشان داد که وضعیت ادراک از مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار از دیدگاه کارکنان در وضعیت مطلوبی قرار دارد. نتایج با یافته‌های پژوهش میرزایی (۱۳۹۲) همسو است؛ زیرا در پژوهش مذکور مشخص شد که سطح رفتارهای رهبری خدمتگزار مدیران بانک ملی استان سمنان، نسبتاً مطلوب است.

نتایج حاصل با یافته‌های پژوهش هوشیار (۱۳۹۱) که به بررسی وضعیت رهبری خدمتگزار در کارکنان بانک ملت پرداخت، همسو است؛ زیرا در این پژوهش نیز مشخص گردید که تمام ویژگی‌های رهبری خدمتگزار در سازمان مورد مطالعه در وضعیت مناسبی قرار دارد.

نتایج دیگر پژوهش نشان داد که بین رهبری خدمتگزار با سرمایه اجتماعی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج حاصل با یافته‌های پژوهش‌های گذشته از جمله قلی‌پور و دیگران (۱۳۸۸)، فلاوندی و دیگران (۱۳۹۲) و میتال و دورفمن (۲۰۱۲) همسو است.

به استنباط پژوهشگر می‌توان بیان کرد که هدف اصلی سبک رهبری خدمتگزار، ایجاد بهبودهایی در رهبری سازمان‌ها و در شرایط محیطی مختلف است که توجه به ابعاد رهبری خدمتگزار در راستای ارزش‌دادن به افراد، مورد پذیرش قراردادن آنان، توسعه فرصت‌های یادگیری

و رشد، ایجاد روابط بین شخصی، نشان دادن اعتماد، فراهم کردن زمینه رهبری و تلاش برای به اشتراک گذاشتن رهبری و تفویض اختیار در این زمینه می تواند در راستای افزایش سرمایه اجتماعی مؤثر باشد.

برای اینکه شخص مدیر، ویژگی های خدمتگزاری را داشته باشد، نمی توان چنین ویژگی هایی را به او دیکته کرد. به این دلیل، با مدل سازی ویژگی ها و خصوصیات رهبران خدمتگزار می توان به انجام چنین کاری پرداخت. بنابراین، می توان به وسیله الگوسازی صفات و ویژگی ها، این سبک را در میان مدیران و رهبران سازمان ها توسعه داد.

تهیه و تدوین برنامه های آموزشی به منظور توسعه و پرورش مهارت های رهبری خدمتگزار و ارائه امتیازات ویژه به مدیرانی که بتوانند این دوره ها را با موفقیت پشت سر بگذارند، حائز اهمیت است و می تواند در اثربخشی مدیران بسیار کارآمد باشد. مدیران با نشان دادن ویژگی های رهبر خدمتگزار سبب به وجود آمدن جو اعتماد، روحیه همکاری، مساعدت و... در سازمان ها می شوند. مدیران می توانند با انجام رفتارهای از قبیل رعایت اصول اخلاقی، برقراری روابط خوب، ارزش قائل شدن به تفاوت های فردی و فرهنگی، صادقانه خود را ارزیابی کردن، شنونده و سنگ صبور کارکنان بودن، نیازهای کارکنان را به نیازهای خود مقدم داشتن، برنامه ها و اهداف روشنی برای کارکنان ترسیم کردن، استفاده از روابط دوستانه به جای قدرت رسمی و رفتارهای از این دسته ممکن است سبب افزایش سرمایه اجتماعی در میان کارکنان شوند.

در نهایت، مشخص شد که از میان ابعاد رهبری خدمتگزار، بعد نشان دادن اعتماد می تواند به طور مثبت و معنی داری سرمایه اجتماعی را پیش بینی کند. از نظر گرین لیف (۱۹۹۱)، اعتماد، محور رهبری خدمتگزار است. مشروعیت رهبری با اعتماد شروع می شود (Greenleaf, 1991). در نتیجه، هنگامی که رهبری سازمان به افراد معتمد محول می شود، می تواند اعتماد و برانگیختن افراد را از طریق نشان دادن اعتماد بین شخصی در پیروان ایجاد کند.

این رهبران، صادقانه پیروان خود را در اطلاعات شریک می کنند تا اطمینان حاصل کنند که در اخذ تصمیمات، منافع پیروان را در نظر گرفته اند. در این شرایط، هنگامی که کارکنان اعتماد رهبری

سازمان را به خود درک کردند، بر اساس نتایج پژوهش می‌تواند در افزایش سرمایه اجتماعی آن‌ها مؤثر واقع شود.

در این راستا، با توجه به تفکیک عناصر سرمایه اجتماعی می‌توان بیان کرد که عنصر شناختی سرمایه اجتماعی به ایجاد چارچوب مرجع برای مشاهده و تفسیر کارکنان از محیط می‌پردازد. این عنصر می‌تواند در بحث و تبادل نظر بین اعضا، بستری مناسب برای تبادل تجربه به وجود آورد. همچنین عنصر ساختاری به عنوان مبنای سرمایه اجتماعی، به عواملی نظیر وظیفه‌شناسی، حس همکاری، نکته‌سنجی، قابلیت و طرز تلقی کارکنان اشاره دارد و عنصر ساختاری سبب می‌شود سازمان‌ها تا حد زیادی به توانایی و مسئولیت‌پذیری کارکنان برای ایجاد درآمد، رشد و بهبود کارایی و بهره‌وری متکی شوند. بر این اساس و با توجه به لزوم برطرف کردن موانع و حرکت در راستای ارتقای سرمایه اجتماعی، به مدیران سازمان پیشنهاد می‌شود با برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی، زمینه ارتقای ویژگی‌های رهبری خدمتگزار را در مدیران افزایش دهند. همچنین تلاش جدی در راستای شناسایی عوامل اثرگذار بر سرمایه اجتماعی، زمینه‌ساز رشد و توسعه سرمایه اجتماعی در میان کارکنان و سازمان می‌شود.

پیشنهادهای پژوهشی

- پیشنهاد می‌شود مسئولان سازمان‌ها، توجه ویژه‌ای به شناخت، سنجش و ارتقای رهبری خدمتگزار در سازمان مبذول دارند. بنابراین لازم است در درجه نخست، با جذب رهبران خدمتگزار و سپس تشویق، حمایت و پرورش بیشتر رهبران در این راستا، گام‌های مفید برداشت.
- پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان به دیدگاه‌ها و نظرهای کارکنان توجه کنند و تا جایی که ممکن است، آن‌ها را در عمل به کار گیرند و در تعامل با کارکنان، با گشاده‌رویی، پذیرایی حرف‌های آنان باشند.
- مدیران سازمان زمینه‌های لازم برای توسعه افراد را از طریق مشارکت دادن آن‌ها در دوره‌های آموزش ضمن خدمت فراهم کنند.

- پیشنهاد می‌شود فضا و بستر سازمان، پذیرای روابط سالم و دوستانه کارکنان باشد تا با درک تعاملات، زمینه ایجاد شبکه‌های دوستی و مجاری ارتباطی فراهم گردد.
- به مدیران پیشنهاد می‌شود با در نظر گرفتن تخصص افراد، نوع نگرش آن‌ها را درباره وظایف متحول کنند و سبب بهبود شرایط محیط کار در کل سازمان شوند. نیز زمینه‌ساز رشد و ارتقای افراد شوند و امکان توسعه اجتماعی و در نهایت، افزایش رفاه عمومی را مقدور سازند.
- به مدیران و مسئولان پیشنهاد می‌شود اهداف سازمان را به شکل شفاف و قابل فهم برای همه بیان کنند.

منابع و مأخذ

۱. اردلان، محمدرضا؛ قنبری، سیروس؛ نصیری ولیک نبی، فخرالسادات و بهشتی راد، رقیه (۱۳۹۲). نقش رهبری خدمتگزار در ارتقای اعتماد سازمانی با نقش میانجی توانمندسازی شناختی، فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، سال سوم، شماره ۴، صفحات ۱۴۳-۱۶۸.
۲. ازکیا، مصطفی و فیروزآبادی، احمد (۱۳۸۷). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی در انواع نظام‌های بهره‌برداری از زمین و عوامل مؤثر بر تبدیل بهره‌برداری‌های دهقانی و تعاونی، نامه علوم اجتماعی، شماره ۳۳، صفحات ۷۶-۹۸.
۳. آخرین، پیمان؛ زاهدبابلان، عادل و نقی‌زاده، عباس (۱۳۹۳). رابطه سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی پرستاران، مجله توسعه پژوهش در پرستاری و مامایی، دوره پانزدهم، شماره یک، صفحات ۹۱-۹۸.
۴. بختیاری نصرآبادی؛ حسنعلی، رجایی‌پور؛ سعید، سلیمی، قربانعلی؛ طاهرپور، فاطمه و پرتویی، محمد (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین ماهیت شغل و رضایت شغلی، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، ۹ پیاپی ۳۳: صفحات ۵۷-۷۶.
۵. حسین پور، داود و آهوپای، مریم (۱۳۹۲). تأثیر سبک رهبری خدمت‌گزار و سرمایه فکری بر کارآفرینی سازمانی، فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، شماره ۷۰، صفحات ۱۳۵-۱۴۹.
۶. حضرتی صومعه، زهرا و ابوالحسن تنهایی، حسین (۱۳۸۸). بررسی نظری پژوهش‌های سرمایه اجتماعی در جامعه ایران، فصلنامه علوم رفتاری، صفحات ۲۹-۵۲.
۷. خائف الهی، احمدعلی؛ تقی نوروزی، محمد و دانایی فرد، حسن (۱۳۸۸). تبیین الگوی اثربخشی سازمان‌های دولتی ایران بر اساس نقش رهبری خدمتگزار، فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۱۳، شماره ۲، صفحات ۶۵-۸۷.
۸. خرازی، سیدکمال؛ میرکمالی، سیدمحمود و ترکی، علی (۱۳۹۲). رهبری خدمتگزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان، فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۱۴، صفحات ۸۷-۱۰۳.

۹. درانی، کمال و رشیدی، زهرا (۱۳۸۷). بررسی تعاریف، مفاهیم و چگونگی ایجاد سرمایه اجتماعی (با تأکید بر اعتماد اجتماعی)، *ماهنامه مهندسی فرهنگی*، شماره ۱۷-۱۸.
۱۰. سالاری، سمیه (۱۳۸۹). بررسی رابطه رهبری خدمتگزار با تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان.
۱۱. سلطانزاده، وحید؛ قلاوندی، حسن و فتاحی، مسلم (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه شیراز، *فصلنامه مدیریت منابع انسانی*، سال چهارم، شماره ۲، صفحات ۱۲۵-۱۴۵.
۱۲. طاوسی، علی‌رضا (۱۳۹۳). رابطه رهبری هوشمند با مؤلفه‌های سازمان یاددهنده از نظر کارشناس مسئولان اداره کل آموزش و پرورش استان قم، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه.
۱۳. عباس‌پور، عباس (۱۳۸۱). مقایسه کارکردهای منابع انسانی دانشگاه با کارکردهای مدیریت راهبردی را بهبودی منابع انسانی، *مجله دانش مدیریت، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران*، سال پانزدهم، شماره ۵۸، صص ۱۰۶-۸۵.
۱۴. عبدی‌پور، کامران؛ زردشتیان، شیرین؛ عباسی، همایون و فرزی، حامد (۱۳۹۲). رابطه سبک رهبری خدمتگزار با خلاقیت فردی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان لرستان، *نشریه پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی*، شماره ۶، صص ۲۹-۳۷.
۱۵. فقیهی، ابوالحسن و فیضی، طاهره (۱۳۸۶). سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها، *پیک نور*، سال سوم، شماره سوم، صص ۱۱-۲۱.
۱۶. قلاوندی، حسن؛ سلطانزاده، وحید و بهشتی راد، رقیه (۱۳۹۲). الگوی علی روابط بین رهبری خدمتگزار، معنویت در محیط کار و سرمایه اجتماعی، *فصلنامه مدیریت اجرایی*، سال پنجم، شماره نهم، صص ۱۰۷-۱۲۹.
۱۷. قلاوندی، حسن؛ سلطانزاده، وحید، امیری، علی رضا (۱۳۹۰). پیش‌بینی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی دبیران بر اساس ویژگی‌های رهبری خدمتگزار مدیران در مدارس متوسطه شهر نقده، *اندیشه‌های نوین تربیتی*، دوره ۷، شماره ۴، صص ۱۳۹-۱۶۰.

۱۸. قلی‌پور، آرین؛ پورعزت، علی‌اصغر و حضرتی، محمود (۱۳۸۸). بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمندسازی در سازمان‌های دولتی، *نشریه مدیریت دولتی*، دوره ۱، شماره ۲، صص ۱۱۸-۱۰۳.
۱۹. قلیچ‌لی، بهروز و مشبکی، اصغر (۱۳۸۵). نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری: مطالعه موردی دو شرکت خودرو سازی ایرانی، *فصلنامه مدیریت دانش*، سال ۱۹، شماره ۷۵، صص ۱۲۵-۱۴۷.
۲۰. محمدی، فرشته؛ حضرتی، محمود و جعفری، احمد (۱۳۹۲). بررسی رابطه معنویت در محیط کاری و ادراک کارکنان از رهبری خدمتگزار، *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، سال ششم، شماره بیستم، صص ۱۴۵-۱۶۴.
۲۱. موحّد، مجید؛ عنایت، حلیمه و پورنعمت، آرش (۱۳۸۷). بررسی رابطه میان سرمایه اجتماعی و مشارکت سیاسی زنان، *پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی*، نیمه اول، صص ۱۶۲-۱۹۰.
۲۲. موغلی، علی‌رضا؛ حسین‌پور، اکبر و حسن‌پور، محمد (۱۳۸۸). بررسی ارتباط بین توانمندسازی و تعهد کاری کارکنان در مناطق نوزده‌گانه سازمان آموزش و پرورش تهران، *نشریه مدیریت دولتی*، دوره ۱، شماره ۱، صص ۱۳۲-۱۱۹.
۲۳. میرزایی، هادی (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین سبک رهبری خدمتگزار مدیران و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملی استان سمنان، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود.
۲۴. نصرافهانی، مهدی و نصرافهانی، علی (۱۳۸۹). طراحی مدل رهبری خدمتگزار بر اساس دیدگاه امام علی (ع) و مقایسه آن با نظریات اندیشمندان غربی، *منهاج*، سال ششم، شماره یازدهم، صص ۱۴۳-۱۶۶.
۲۵. وحید، فریدون؛ کلانتری، صمد و فاتحی، ابوالقاسم (۱۳۸۳). رابطه سرمایه اجتماعی با هویت اجتماعی دانشجویان: مطالعه موردی یازده دانشگاه دولتی در شهر تهران، *پژوهش علوم انسانی دانشگاه اصفهان*، ۱۷(۲)، صص ۹۲-۵۹.
۲۶. هوشیار، مهرداد (۱۳۹۱). بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (مطالعه موردی بانک ملت)، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرکز تهران.

۲۷. یوسفی سعیدآبادی؛ رضا، حسن‌زاده، رمضان و اسماعیل تبار، فاطمه (۱۳۸۹). رابطه رهبری خدمتگزار و کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان بیمه خدمات درمانی تهران، فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، شماره سوم، صص ۳۲-۴۶.

28. Andersen, J.A., (2009). When a servant –leader comes Knocking, *leadership & Organization Development Journal*, 30(3). 310- 330.
29. Andre, F., and Lantu, D.C. (2014). Servant Leadership and Human Capital Management: Case Study in Citibank Indonesia, *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 169, (20); 303-311.
30. Araya,R., Dunstan,F., Playle,R., Thomas,H., Palmer,S., and Lewis,G., (2006). Perceptions of social capital and the built environment and mental health, *Social Science & Medicine*, 62, 3072–3083.
31. Borgonovi,F., (2010). A life-cycle approach to the analysis of the relationship between social capital and health in Britain, *Social Science & Medicine*, 71, 1927e1934.
32. Brune,N,E., and Bossert,T., (2009). Building social capital in post-conflict communities: Evidence from Nicaragua, *Social Science & Medicine*, 68.885–893.
33. Carpiano,R.M., (2008). Actual or potential neighborhood resources and access to them: Testing hypotheses of social capital for the health of female caregivers, *Social Science & Medicine*, 67, 568–582.
34. Dennis,R.S. (2004). *Servant leadership theory: Development of the servant leadership theory assessment instrument*. A Dissertation presented in Partial fulfillment of the requirement for the degree Doctor of Philosophy.
35. Engstrom,K., Mattsson,F., Jarleborg,A., Hallqvist,J., (2008). Contextual social capital as a risk factor for poor self-rated health: A multilevel analysis, *Social Science & Medicine*, 66, 2268-2280.
36. Freeman A, W. (2004). Introduction: Focus on family Involvement as an extension of servant Leadership at Living ston college. *The Negro Educational Review* .55(1), 6-16.
37. Fridell, M.; Newcom, R. and Messner, P.E., (2009). Discriminate analysis gender public school principal servant leadership difference, *leadership & Organization Development Journal*, 30(8), 722-736.
38. Fujisawa,Y., Hamano,T., and Takegawa,S., (2009). Social capital and perceived health in Japan: An ecological and multilevel analysis, *Social Science & Medicine*, 69, 500 –505.
39. Greenleaf,R,K., (1991). *Servant Leadership:A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness*, Paulist Press, New York.

40. Kline, R.B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling. Second Edition*, New York: The Guilford Press.
41. Laub, J. A., (1999). *Assessing the servant organization: development of the servant Organizational leadership assessment (SOLA) instrument*, E. D. dissertation, Florida Atlantic university.
42. Liden, R.C., Wayne, S.J., Zhao, H., and Henderson, D. (2008). Servant leadership: Development of a multidimensional measure and multi-level assessment, *The Leadership Quarterly*, 19, 161–177
43. Mayer, A. (2008). Review confirms work Place Counseling Reduces stress. *British medical Journal*. 322: 637.
44. Mittal, R., and Dorfman, P. (2012). Servant leadership across cultures, *Journal of World Business*, 1-16.
45. Mohan, J., Twigg, L., Barnard, S., Jones, K., (2005). Social capital, geography and health: a small-area analysis for England, *Social Science & Medicine*, 60, 1267–1283.
46. Russell, R.F. and Stone, A.G., (2002). A review of and servant leadership attributes: developing & practical model, *leadership & Organization Development Journal*, 23(3), 145- 157.
47. Schultz, J., O'Brien, A.M., Tadesse, B., (2008). Social capital and self-rated health: Results from the US 2006 social capital survey of one community, *Social Science & Medicine* 67, 606–617.
48. Stone, A. G; Russell, R. F and Patterson, K., (2003). Transformational versus servant leadership: a difference in leader focus, *leadership & Organization Development Journal*, 25(4), 349-361.
49. Su Song, J, and Yong Lee- K (2009). The Effect of Servant Leadership on Job Autonomy, Trust in Supervisor and Creativity. Korean Industrial Economic Association, *Review of business & economics* 22(4), 1911-1937.
50. Washington, R. and Field. H.S, (2006). Individual difference in servant leadership: The roles of values and personality, *leadership & Organization Development Journal*, 27(8), 700-711.
51. Weil, F., Lee, M.R., and Shihadeh, E.S., (2011). The burdens of social capital: How socially-involved people dealt with stress after Hurricane Katrina, *Social Science Research*, 1-10.
52. Winston, B.E, (2004). servant leadership at Heritage Bile College: a single – case study, *leadership & Organization Development Journal*, 25(7), 600-611.
53. Yoshida, D.T., Sendjaya, S., Hirst, G., and Cooper, B., (2014). Does servant leadership foster creativity and innovation? A multi-level mediation study of identification and prototypicality, *Journal of Business Research*, 67(7); 1395-1404.