

بررسی رابطه بین رهبری خدمتگزار و حکمرانی مطلوب

مهدی علی پور^۱، پیمان قاسمی^{۲*}، فرشید عبدی^۳

^۱ کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی روزبهان، گروه مهندسی صنایع، ساری، ایران

^۲ دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، گروه مهندسی صنایع، تهران، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

^۳ استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، گروه مهندسی صنایع، تهران، ایران

تاریخ دریافت: اسفند ۱۳۹۵، اصلاحیه: اردیبهشت ۱۳۹۶، پذیرش: تیر ۱۳۹۶

چکیده

مشکل بسیاری از سازمان‌های ایران، دوری از مباحث علمی و پذیرفته شده در جهان است. این مشکلات و مسائل در سازمان‌های دولتی بیشتر خودنمایی می‌کند. حکمرانی مطلوب و رهبری خدمتگزار دو مبحث مهم و فراگیر در وضعیت امروزه سازمان‌ها در سراسر جهان هستند. در این پژوهش به بررسی رابطه رهبری خدمتگزار و مولفه‌های حکمرانی مطلوب در دانشگاه علوم پزشکی مازندران پرداخته شده است. در این راستا پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۴۴ سوال طراحی گردید. جامعه آماری تحقیق ۲۹۱ نفر بوده است. هدف اصلی این تحقیق تعیین ارتباط وثیق و معنادار میان حکمرانی مطلوب سازمانی و رهبری خدمتگزار است. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات توصیفی - همبستگی از نوع تحلیل روش مدل‌یابی معادلات ساختاری است. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی ال اس تحلیل گردید. نتیجه حاصل از آزمون فرضیه با توجه به ضریب مسیر ۰/۲۶۹ نشان می‌دهد که رهبری خدمتگزار، رابطه معنادار و ضعیف با حکمرانی مطلوب و تأثیری مثبت بر آن دارد. با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۶۶، رهبری خدمتگزار، با نتیجه‌گرایی و با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۲۰ با ارتقای ارزش‌ها رابطه‌ای معنادار و قوی و تأثیری مثبت بر آن‌ها دارد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بین رهبری خدمتگزار و مولفه‌های حکمرانی مطلوب رابطه معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی: حکمرانی مطلوب، رهبری خدمتگزار، نتیجه‌گرایی، شفاف‌سازی، ارتقای ارزش‌ها.

۱- مقدمه

اعمال می‌شود و مشتمل است بر:

۱. فرایندی که از طریق آن صاحبان قدرت، انتخاب، نظارت و تعویض می‌شوند.
 ۲. ظرفیت و توانایی دولت برای اداره کارآمد منابع و اجرای سیاست‌های درست.
 ۳. احترام شهروندان و دولت به نهادهایی که تعاملات اجتماعی و اقتصادی میان آن‌ها را اداره می‌کنند [۱۷].
- ایده و مفهوم رهبری خدمتگزار، اولین بار در نوشته‌های رابرت گرین لیف (۱۹۹۰-۱۹۰۴) ذکر شده است.
- طبق نظر وتزل و همکاران (۲۰۰۹) رهبران خدمتگزار، رهبرانی هستند که به پیروان خود توجه دارند. لذا به‌موجب آن پیروان از اولویت‌های نخست سازمان به حساب می‌آیند و ملاحظات سازمانی در درجه دوم اهمیت قرار می‌گیرند [۱۸].

فضای نامناسب کاری در نظام اداری، کارکنان بدبین، بی اعتماد، ناراضی و غیرمتعهد همگی موجب می‌شوند که ساختار غیررسمی در سیستم اداری نفوذ و قدرت یابد و این ساختار، رفتار سازمانی و عملکرد نیروی انسانی را

کارایی و اثربخشی دولت‌ها یکی از مباحث مهم علوم سیاسی امروز در کشورهای جهان سوم است. اکثر عالمان سیاسی، بزرگی دولت را در این کشورها، عامل ناکارآمدی آن‌ها می‌دانند. واکنش دولت‌ها به این نظریه ابتدا منفی بود، اما بعد از فروپاشی اتحاد جماهیر شوروی و با روی کار آمدن بیشتر اندیشه‌های لیبرالیستی کوچک شدن دولت‌ها، به‌عنوان یک پروژه در دستور کار قرار گرفت [۱]. در ایران نیز دولت برای کاهش هزینه و مسئولیت، شرکت‌ها و بانک‌های بزرگ را به بخش خصوصی واگذار کرده تا بتواند با پرسنل کمتر به حداکثر کارایی و اثربخشی دست یابد. اما در عمل چنین اتفاقی نیفتاد. در حقیقت حجم کوچک به تنهایی به بهبود وضعیت سازمان‌ها منجر نشد. حلقه گمشده این فرایند انتخاب مدیران و رهبران شایسته برای سازمان‌ها بود [۳].

اصطلاح حکمرانی مطلوب از اواخر دهه ۸۰ میلادی وارد ادبیات توسعه سیاسی و مدیریت گردیده و امروزه یکی از مباحث اساسی در ارزیابی کشورها در عرصه جهانی است [۱۲].

بانک جهانی، حکمرانی مطلوب را به‌عنوان سنت و نهادهایی تعریف می‌کند که توسط آن‌ها قدرت در جهت مصلحت عمومی در یک کشور

* peiman.ghasemi@aut.ac.ir

طباطبایی، نصرتی و کاظمی (۱۳۹۱) در مقاله‌ای تحت عنوان "ارزیابی الگوی نظری حکمرانی خوب در تبیین وضعیت توسعه انسانی" بیان کردند که از میان متغیرهای تعریف شده برای حکمرانی مطلوب توسط بانک جهانی، متغیرهای اثربخشی دولت، مبارزه با فساد و بار مقررات بیش از متغیرهای دیگر در تبیین وضعیت توسعه انسانی موثر هستند و این موضوع نشانگر این است که عملکرد دولت نقش مهمی در بهبود وضعیت توسعه دارد [۴].

قلی‌پور، پورعزت و حضرتی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان "بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمندسازی در سازمان‌های دولتی" نتیجه گرفتند که رابطه قوی میان رهبری خدمتگزار، اعتماد سازمانی و توانمندسازی وجود دارد. همچنین یافته‌های تحقیق بیانگر آن هستند که تفاوت معناداری میان ادراک کارکنان و مدیران از رهبری خدمتگزار وجود دارد.

آنتنوجی (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان "تاثیر حکمرانی مطلوب، پاداش اضافی مدیرعامل و واگذاری سهام به مدیرعامل روی عملکرد شرکت در طی دوره‌های رکود اقتصادی" نتیجه‌گیری کرد که بین اجرای قوی حکمرانی مطلوب و عملکرد بهتر شرکت رابطه و همبستگی وجود دارد [۸].

ایندریانا واتی (۲۰۱۰) در تحقیقی با عنوان "تاثیر رهبری بر مدیریت عملکرد، حکمرانی مطلوب و رضایتمندی داخلی و خارجی در برنامه‌های مطالعاتی" به این نتیجه رسید که رهبری روی تمام متغیرهای تحقیق (مدیریت عملکرد، حکمرانی مطلوب و رضایتمندی داخلی و خارجی) تاثیر زیادی دارد. نکته قابل توجه در این تحقیق، این است که منظور محقق از حکمرانی مطلوب، حکمرانی مطلوب سازمانی است [۱۴].

همان‌طور که مشاهده شد تا به حال مطالعه‌ای در زمینه بررسی رابطه بین این دو مقوله مهم انجام نشده است. در این پژوهش سعی شده است تا در حد بضاعت و امکان، راه برای پژوهش‌های گسترده‌تر هموارتر شود. فرضیه‌های اصلی و فرعی تحقیق به شرح ذیل می‌باشد:

فرضیه اصلی:

بین رهبری خدمتگزار و حکمرانی مطلوب ارتباط معناداری وجود دارد. فرضیه‌های فرعی:

۱. بین رهبری خدمتگزار و نتیجه‌گرایی ارتباط معناداری وجود دارد.
 ۲. بین رهبری خدمتگزار و ارتقاء ارزش‌ها ارتباط معناداری وجود دارد.
 ۳. بین رهبری خدمتگزار و ظرفیت‌سازی ارتباط معناداری وجود دارد.
 ۴. بین رهبری خدمتگزار و اثربخشی نقش‌ها ارتباط معناداری وجود دارد.
 ۵. بین رهبری خدمتگزار و شفاف‌سازی ارتباط معناداری وجود دارد.
- این مقاله در ۵ بخش تدوین شده است. در بخش دوم پیشینه و فرضیه‌های تحقیق بیان خواهد شد. بخش سوم به روش‌شناسی تحقیق و معرفی متغیرهای مسئله می‌پردازد. بخش چهارم به بیان یافته‌ها و حل مدل توسط نرم‌افزار اسمارت پی ال اس می‌پردازد. در بخش آخر نیز نتیجه‌گیری ارائه خواهد شد.

در جهت منافع و اهداف خود هماهنگ و هدایت نمایند. بنابراین با اعمال شیوه‌های نادرست رهبری، ساختار غیررسمی در سازمان می‌تواند با دور ساختن فعالیت‌ها و عملکردهای کارکنان از ارزش‌ها و اهداف اداری، لطمات جبران‌ناپذیری را به کارایی و بازدهی سازمان وارد سازد.

بخشی از این معضلات مربوط به عدم توانایی کارکنان در اجرای امور جاری سازمان است. در تحقیقی که توسط قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۸) منتشر شد، محققان نتیجه‌گیری کردند که رهبری خدمتگزار تاثیری مثبت در توانمندسازی کارکنان دارد. بنابراین بخشی از مشکلات سازمان‌های دولتی و همچنین دانشگاه علوم پزشکی مازندران را می‌توان با بکارگیری درست تئوری کمتر کرد. همچنین یکی دیگر از موانع توسعه سازمان‌های دولتی در ایران، عدم پاسخگویی و عدم شفافیت مالی در آن‌ها است. حکمرانی مطلوب با توجه به مقاله قلی‌پور (۱۳۸۴) می‌تواند کمک شایانی به کم کردن این مسائل کند [۵].

این تحقیق با در نظر گرفتن ضرورت این دو مفهوم بسیار مهم در نظر دارد تا ارتباط این دو مفهومی که حلقه گمشده بسیاری از سازمان و مدیران ما هستند را بیابد و در آخر با تحلیل کمی نتیجه‌گیری کند. شاید اگر بخواهیم عنوان فرعی و ساده‌تری برای تحقیق در نظر بگیریم این است که "چگونه سازمان‌ها و نهادهای دولتی کشور از وضعیت رختوی که دچار آن هستند باید خارج شوند؟".

مسئله هدف هر محقق از تحقیق، روشن کردن زوایای تاریکی از یک مشکل یا مساله است؛ این تحقیق هم از این امر مستثنی نیست. هدف کاربردی این تحقیق ارائه راه‌حلی برای برون‌رفت از مشکل بزرگ ناکارآمدی سازمان‌ها است، با بررسی ارتباط بین دو مفهوم حکمرانی مطلوب سازمانی و رهبری خدمتگزار.

در حقیقت همان‌طور که از نام این پژوهش بر می‌آید، هدف اصلی این تحقیق تعیین ارتباط وثیق و معنادار میان حکمرانی مطلوب سازمانی و رهبری خدمتگزار است.

هدف اصلی پژوهش به صورت زیر می‌باشد:

تعیین نوع رابطه بین رهبری خدمتگزار و حکمرانی مطلوب.

اهداف فرعی پژوهش نیز به صورت نیز تعریف می‌شوند:

۱. تعیین نوع رابطه بین رهبری خدمتگزار و نتیجه‌گرایی.
۲. تعیین نوع رابطه بین رهبری خدمتگزار و ارتقاء ارزش‌ها.
۳. تعیین نوع رابطه بین رهبری خدمتگزار و ظرفیت‌سازی.
۴. تعیین نوع رابطه بین رهبری خدمتگزار و اثربخشی نقش‌ها.
۵. تعیین نوع رابطه بین رهبری خدمتگزار و شفاف‌سازی.

اولین کتب و جزوات در مورد رهبری خدمتگزار در سال ۱۹۷۶ و در مورد حکمرانی مطلوب در سال ۱۹۷۹ منتشر شدند، پس می‌توان نتیجه‌گیری کرد که پژوهش‌هایی که در این مورد انجام شده عمر طولانی ندارند.

حبیب‌زاده و سیفی (۱۳۹۲) در مقاله‌ای با عنوان "تاثیر حکمرانی مطلوب بر اجرایی شدن حق بر توسعه با تأکید بر بعد ملی" بیان داشتند که بین حکمرانی مطلوب و توسعه انسانی، رفع فقر، به حداکثر رساندن مشروعیت نظام، ایجاد جامعه مدنی قوی، جلب مشارکت عمومی و بهره‌مندی شهروندان از حقوق بشر رابطه مستقیمی وجود دارد [۱].

۲- روش پژوهش

روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات توصیفی-همبستگی از نوع تحلیل روش مدل‌یابی معادلات ساختاری خواهد بود. در تحقیقات همبستگی رابطه میان متغیرها بر اساس هدف پژوهش تحلیل می‌گردد.

روش گردآوری اطلاعات در این تحقیق به چند طریق انجام می‌شود. برای جمع‌آوری ادبیات و مفاهیم تحقیق از کتب، مقالات، جزوات و مستندات کتبی استفاده می‌شود. همچنین از طریق پرسشنامه، داده‌هایی در مورد تاثیر متقابل رهبری خدمتگزار و حکمرانی مطلوب سازمانی جمع‌آوری می‌شود.

تعریف متغیرهای پژوهش به شرح ذیل می‌باشد:

الف. حکمرانی مطلوب: بانک جهانی، حکمرانی مطلوب را به‌عنوان سنت و نهادهایی تعریف می‌کند که توسط آن‌ها قدرت در جهت مصلحت عمومی در یک کشور اعمال می‌شود و مشتمل است بر فرآیندی که از طریق آن صاحبان قدرت، انتخاب، نظارت و تعویض می‌شوند، ظرفیت و توانایی دولت برای اداره کارآمد منابع و اجرای سیاست‌های درست و احترام شهروندان و دولت به نهادهایی که تعاملات اجتماعی و اقتصادی میان آن‌ها را اداره می‌کنند [۱۱].

کمیسیون مستقل حکمرانی مطلوب در سال ۲۰۰۴، اصول، شاخص‌ها و استانداردهای حکمرانی مطلوب را در سازمان‌های دولتی و خدماتی، طی بیانیه‌ای منتشر کردند که جهت سنجش حکمرانی مطلوب در سازمان‌ها از شاخص‌هایی نظیر نتیجه‌گرایی، ارتقاء ارزشها، اثربخشی نقش‌ها و وظایف، شفاف‌سازی و در نهایت ظرفیت‌سازی استفاده شده است.

۱. **نتیجه‌گرایی:** داشتن یک هدف سازمانی روشن، نشانی از حکمرانی مطلوب است. اگر این هدف به‌طوری مؤثر تدوین شده باشد، می‌تواند فعالیت‌ها و تصمیم‌های افراد را در تمام سطوح در یک سازمان، هدایت و مدیریت نماید.

۲. **اثربخشی نقش‌ها و وظایف:** حکمرانی مطلوب مستلزم این است که تمام وظایف حکمرانی، نقش‌ها و مسئولیت‌های وابسته به آن روشن و واضح باشد و افراد طوری رفتار کنند که مطابق با نقششان باشد.

۳. **ارتقاء ارزش‌ها:** نشانه حکمرانی خوب در توسعه ارزش‌های مشترک، این است که بخشی از فرهنگ سازمانی، خط مشی و زیرساخت رفتاری را از کارگزاران به تمام کارمندان و اعضای سازمان انتقال دهد.

۴. **شفاف‌سازی:** شفافیت شامل اتخاذ و اجرای تصمیمات بر طبق روش‌های توافق شده است. اطلاعات باید به صورت آزادانه و مستقیم در دسترس ارباب رجوعان، کاربران خدمات و عموم مردم قرار گیرد.

۵. **ظرفیت‌سازی:** سازمان‌ها نیاز به افرادی با مهارت‌های بالا دارند تا بتوانند آن‌ها را به نحو مؤثری راهنمایی و کنترل کند. برای یافتن افراد مناسب و لایق، شایسته است سازمان افراد را از اقشار مختلف استخدام نماید.

۶. **پاسخگویی:** پاسخگویی، شامل فرآیند توافق در قبال فعالیت‌های انجام شده از طرف شما به طرف مقابل است [۱۳].

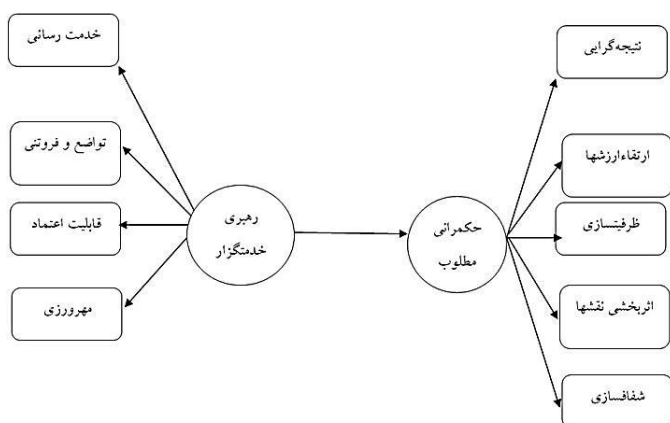
ب. **رهبری خدمتگزار:** مدلی در رهبری که جزو مدل‌های رهبری وارونه به حساب می‌آید در این مدل رهبران به کارکنان خود خدمت می‌کنند و الگویی برای خدمت‌رسانی آنان هستند.

سازدهای رهبری خدمتگزار طبق نظریات پترسون عبارتند از: عشق الهی، تواضع و فروتنی، نوع دوستی، قابلیت اعتماد، چشم انداز، خدمت‌رسانی، توانمند سازی.

البته در این تحقیق چهار متغیر از هفت متغیر مورد بررسی قرار می‌گیرد. این چهار متغیر عبارتند از: خدمت‌رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد، مهرورزی.

سوال اساسی تحقیق این است که آیا بین رهبری خدمتگزار و حکمرانی مطلوب ارتباط معناداری وجود دارد؟

چهارچوب نظری پژوهش به این شکل است که رابطه رهبری خدمتگزار بر اساس مدل پترسون با توجه به متغیرهای خدمت‌رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد و مهرورزی با حکمرانی مطلوب بر اساس مدل کمیسیون مستقل حکمرانی مطلوب شامل متغیرهای نتیجه‌گرایی، ارتقاء ارزشها، ظرفیت‌سازی، اثربخشی نقش‌ها و شفاف‌سازی بررسی شده است. شکل (۱) مدل مفهومی تحقیق را نمایش می‌دهد.



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارشناسان، معاونین و مدیران چند واحد دانشگاه علوم پزشکی مازندران (ساختمان شماره ۱ و شماره ۲ دانشگاه، معاونت پژوهشی و معاونت بهداشتی استان) به تعداد ۱۱۹۳ نفر می‌باشد.

نمونه آماری، در سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای اندازه‌گیری $\alpha=5\%$ و بر اساس جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای در دو گروه مردان و زنان به تعداد ۲۹۱ نفر انتخاب شدند. نرمال بودن جامعه آماری با آزمون کولموگروف - اسمیرنوف سنجیده شد که آماره آزمون مقدار ۱.۲ را نشان داد که بیانگر نرمال بودن جامعه آماری است.

۳- یافته‌ها

به منظور انجام عملیات مربوط به تحلیل معادلات ساختاری به جای متغیرهای تحقیق از حروف اختصاری زیر استفاده شده است:

جدول (۲): راهنمای شناسایی علائم اختصاری متغیرهای مدل

ردیف	شاخص	علامت اختصاری
۱	حکمرانی مطلوب	Hokmn
۲	نتیجه‌گرایی	Natjg
۳	اثربخشی نقش‌ها	Asrbk
۴	ارتقاء ارزش‌ها	Ertqaz
۵	شفاف‌سازی	Shfafsz
۶	ظرفیت‌سازی	Zrfsz
۷	رهبری خدمتگزار	Rhbrkh
۸	پاسخگویی	Pasokh
۹	خدمت‌رسانی	Khdmt
۱۰	تواضع و فروتنی	TvzFo
۱۱	قابلیت اعتماد	Ghbtetd
۱۲	مهرورزی	Mhrvzi

آماره T (T-value) معنی‌دار بودن اثر متغیرها را بر هم نشان می‌دهد. اگر مقدار T بیشتر از ۱/۹۶ باشد، یعنی اثر مثبت وجود دارد و معنی‌دار است. اگر بین ۱/۹۶+ و ۱/۹۶- باشد، اثر معنی‌داری وجود ندارد و اگر کوچک‌تر از ۱/۹۶- باشد، یعنی اثر منفی دارد ولی معنی‌دار است. همچنین ضرایب مسیر اگر بالای ۰/۶ باشد بدین معناست که ارتباطی قوی میان دو متغیر وجود دارد، اگر بین ۰/۳ تا ۰/۶ باشد، ارتباط متوسط و اگر زیر ۰/۳ باشد، ارتباط ضعیفی وجود دارد.

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته‌ی) مدل است. همچنین R^2 معیاری است که نشان از تاثیر متغیرهای برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شود و در صورتی که در یک مدل، یک سازه‌ی درون‌زا توسط تنها یک یا دو سازه‌ی برون‌زا تحت تاثیر قرار گیرد، مقدار R^2 از ۰/۳۳ به بالا نشان از قوت رابطه‌ی بین آن سازه و سازه‌ی درون‌زا است [۱۵].

نتایج آزمون فرضیات اصلی و فرعی پژوهش به شرح ذیل به دست آمده است.

۱- فرضیه اصلی: بین رهبری خدمتگزار و حکمرانی مطلوب در دانشگاه علوم پزشکی مازندران ارتباط معناداری وجود دارد.

در این تحقیق سعی شده برای افزایش اعتبار لازم در طراحی و استفاده از پرسشنامه پس از انجام مطالعه مقدماتی پیرامون موضوع، به بررسی کامل تحقیقات انجام شده در این زمینه و نتایج آن‌ها پرداخته شود. جامعه آماری پژوهش به تعداد ۱۱۹۳ نفر می‌باشد. نمونه آماری، در سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای اندازه‌گیری ۵٪ α و بر اساس جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) به تعداد ۲۹۱ نفر انتخاب شدند. نرمال بودن جامعه آماری با آزمون کولموگروف - اسمیرنوف سنجیده شد که آماره آزمون مقدار ۱/۲ را نشان داد که بیانگر نرمال بودن جامعه آماری است.

پس از طراحی پرسشنامه اولیه، برای بررسی، پرسشنامه بین ۳۰ تن برای بررسی نظرات کارکنان در مورد سوال‌ها و پی بردن به نقاط ضعف پرسشنامه پخش شد. روایی همگرا به این اصل برمی‌گردد که شاخص‌های هر سازه با یکدیگر همبستگی میانه‌ای داشته باشند. طبق نظر فورنر و لارکر، معیار روایی همگرا بودن این است که میانگین واریانس‌های خروجی بیشتر از ۰/۵ باشد. روایی واگرا نیز از طریق مقایسه جذر میانگین با همبستگی بین متغیرهای مکنون سنجیده شده و برای هر کدام از سازه‌های انعکاسی، جذر میانگین باید بیشتر از همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها در مدل باشد. همچنین جهت تعیین پایایی پرسشنامه از دو معیار ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی مرکب بر طبق نظر فورنل و لارکر استفاده شده است. ضرایب آلفای کرونباخ تمامی متغیرها در این تحقیق از حداقل مقدار ۰/۷ بیشتر است. پایایی مرکب بر خلاف آلفای کرونباخ، که به‌طور ضمنی فرض می‌کند هر شاخص وزن یکسانی دارد، متکی بر بارهای عاملی حقیقی هر سازه است و معیار بهتری را برای پایایی ارائه می‌دهد. پایایی مرکب باید مقداری بیش از ۰/۷ را به دست آورد تا بیانگر ثبات درونی سازه باشد [۱۰].

جدول (۱): روایی همگرا و پایایی ابزار اندازه‌گیری

متغیرهای تحقیق	ضریب میانگین واریانس مستخرج	بارهای عاملی	ضریب پایایی مرکب	ضریب پایایی آلفای کرونباخ
حکمرانی مطلوب	۰/۸	-	۰/۹۵۴۰	۰/۹۴
نتیجه‌گرایی	-	۰/۸۵	-	-
اثربخشی نقش‌ها	-	۰/۸۹	-	-
ارتقاء ارزش‌ها	-	۰/۹۲	-	-
شفاف‌سازی	-	۰/۸۹	-	-
ظرفیت‌سازی	-	۰/۹۱	-	-
رهبری خدمتگزار	۰/۷۸	-	۰/۹۴۷۰	۰/۹۳
پاسخگویی	-	۰/۸۷	-	-
خدمت‌رسانی	-	۰/۹۲	-	-
تواضع و فروتنی	-	۰/۹۱	-	-
قابلیت اعتماد	-	۰/۸۶	-	-
مهرورزی	-	۰/۸۴	-	-

جدول (۳): ضریب مسیر و عدد معنی داری فرضیه اول

متغیرها	ضریب مسیر	ارزش آزمون t	رابطه	تاثیر
رهبری خدمتگزار: حکمرانی مطلوب	۰/۲۶۹	۳/۴۳۲	معنادار و ضعیف	مثبت

نتایج حاصله به صورت زیر بیان می‌شوند:

- با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۶۶ و مقدار t (۴۴/۴۱۸)، رهبری خدمتگزار، رابطه‌ای معنادار و قوی با نتیجه‌گرایی و تأثیری مثبت بر آن دارد. با توجه به تعریف نتیجه‌گرایی و اینکه نتیجه‌گرایی یکی از شاخص‌های بررسی عملکرد سازمانی کارکنان است، تحقیق هارویکی [۱۲] ارتباط بین عملکرد سازمانی و رهبری خدمتگزار را تایید می‌کند.

- با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۲۰ و مقدار t (۴۱/۰۴۹)، رهبری خدمتگزار، رابطه‌ای معنادار و قوی با ارتقای ارزش‌ها و تأثیری مثبت بر آن دارد. تحقیق آندورف و بوشوف [۱۲] تاثیر حکمرانی مطلوب از فرهنگ سازمانی را تایید می‌کند.

- با توجه به ضریب مسیر ۰/۸۶۶ و مقدار t (۷۵/۳۴۷)، رهبری خدمتگزار، رابطه‌ای معنادار و قوی با ظرفیت‌سازی و تأثیری مثبت بر آن دارد. یوسف آبادی، حسن‌زاده و اسماعیل‌تبار [۱۲] در مورد دو متغیر رهبری خدمتگزار و توانمندسازی کارکنان، ارتباط بین این دو را تایید می‌کنند.

- با توجه به ضریب مسیر ۰/۴۸۲ و مقدار t (۱۹/۹۳۳)، رهبری خدمتگزار، رابطه‌ای معنادار و قوی با اثربخشی نقش‌ها و تأثیری مثبت بر آن دارد. اگر اثربخشی نقش را بخشی از اثربخشی سازمانی بدانیم تحقیقی که خائف‌الهی و همکارانش [۱۲] انجام داده‌اند به این نتیجه رسیدند که اجرای رهبری خدمتگزار در سازمان‌های دولتی ایران بسیار ضعیف است و همچنین ارتباط ضعیف اثربخشی سازمانی از مسیر رهبری خدمتگزار- اثربخشی پیروی وجود دارد.

- با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۳۴ و مقدار t (۳۹/۱۲۷)، رهبری خدمتگزار، رابطه‌ای معنادار و قوی با شفاف‌سازی و تأثیری مثبت بر آن دارد. متأسفانه هیچ تحقیق، حتی به‌طور غیرمستقیم در مورد بررسی این دو متغیر انجام نشده است. البته یافته‌های حاصل از این تحقیق، ارتباط مثبت و معنی‌دار میان عامل رهبری خدمتگزار و شفاف‌سازی را مورد تایید قرار می‌دهد.

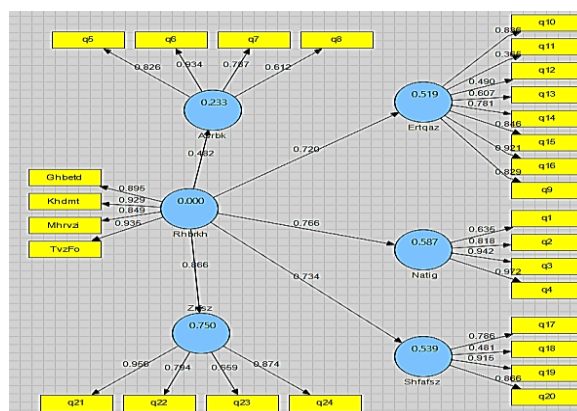
یافته‌های حاصل از این تحقیق، ارتباط مثبت و معنی‌دار میان عامل رهبری خدمتگزار و حکمرانی مطلوب را مورد تایید قرار می‌دهد. در این زمینه تحقیق ایندیریانواتی رابطه بین دو متغیر رهبری و حکمرانی مطلوب را تایید می‌کند. در تحقیق گفته شده، باینکه از رهبری خدمتگزار به‌عنوان متغیر استفاده نشده، اما منظور محقق از حکمرانی مطلوب، حکمرانی مطلوب سازمانی است. با توجه به اینکه رهبری خدمتگزار یکی از تئوری‌های مربوط به رهبری است می‌توان نتیجه‌گیری کرد که رهبری خدمتگزار با حکمرانی مطلوب ارتباط معناداری دارد.

۴- نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از این مطالعه نشان می‌دهد که خدمتگزار بودن یک رهبر می‌تواند تأثیر بسزایی بر حکمرانی و اداره سازمان داشته باشد. به عقیده پاسخ‌دهندگان، مدیران سازمان به مانند یک الگو می‌توانند افکار، اندیشه‌ها و عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار دهند و آن‌ها را تشویق به انجام امور محوله به نحوی شایسته نمایند. از دیگر مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار می‌توان به تواضع و فروتنی اشاره نمود که مدیران سازمان برای

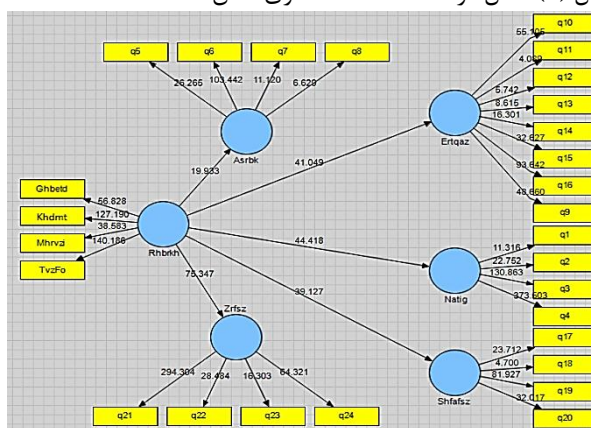
با توجه به جدول ۱، می‌توان عنوان کرد که: نتیجه حاصل از آزمون فرضیه اول با توجه به ضریب مسیر ۰/۲۶۹ و مقدار t (۳/۴۳۲)، نشان می‌دهد که رهبری خدمتگزار، رابطه معنادار و ضعیف با حکمرانی مطلوب و تأثیری مثبت بر آن دارد. در این زمینه تحقیق ایندیریانواتی عثمان [۱۲] رابطه بین دو متغیر رهبری و حکمرانی مطلوب را تایید می‌کند.

۲- فرضیه‌های فرعی: برای اثبات فرضیات فرعی، ارتباط میان رهبری خدمتگزار و ابعاد حکمرانی مطلوب، به‌صورت جداگانه مدل‌سازی و با استفاده از ضرایب مسیر و اعداد معناداری بررسی شده‌اند:



شکل (۲): مدل در حالت ضرایب استاندارد شده بار عاملی (ضرایب مسیر)

در شکل (۳)، مدل در حالت اعداد معناداری نشان داده شده است:



شکل (۳): مدل در حالت اعداد معناداری

تحقیق حاضر شامل محدودیت‌های زیر می‌باشد:

- این پژوهش محدود به داده‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران شده است.
- به دلیل حجم زیاد محاسبات و محدودیت دانشگاه علوم پزشکی مازندران به اشتراک‌گذاری اطلاعات، فقط دو مولفه رهبری خدمتگزار و مولفه‌های حکمرانی مطلوب مورد بررسی قرار گرفته است و اثرات جانبی آن‌ها در نظر گرفته نشده است.

براساس یافته‌ها پیشنهاد می‌گردد مدیران سازمان، خدمت‌رسانی را برای ارائه الگوی کارآمد برای کارکنان، تواضع و فروتنی را برای ایجاد سازش و نرمش در مخالفان، قابلیت اعتماد را برای ایجاد تعهد در کارکنان و مهرورزی را برای ارائه‌ی چهره‌ای مثبت و آرام به کارکنان مورد توجه قرار دهند. خدمتگزاری رهبر و با توجه به مؤلفه‌ها و خصوصیات که در این زمینه ذکر شده است طبیعتاً می‌تواند باعث ارتقای عملکرد سازمان گردد. پیشنهاد می‌گردد ارتباط مثبت و معنادار میان این دو مؤلفه مورد توجه سازمان‌ها قرار گیرد و با توجه به این رابطه، عملکرد مؤثرتری از سوی مدیران سازمان ارائه گردد و مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار در کسب نتایج سودمند و مورد نظر به کار گرفته شوند. اثربخشی نقش‌ها یعنی عملکرد درخور و شایسته کارکنان در هر نقشی که هستند، در هر بخشی که می‌باشند و نیز عملکردشان مطابق با معیارها و قوانینی که برای آن در نظر گرفته شده باشد. یعنی چنانچه مدیر سازمانی، یک خدمتگزار خوب باشد می‌تواند با ارائه راهکارهای مناسب، با اتخاذ تدابیر مؤثر، موجب بالا بردن اثربخشی نقش‌های سازمانی گردد. شفاف‌سازی به معنی شناساندن چشم‌انداز، بیانیه و رسالت سازمان برای کارکنان است که بدین‌وسیله جنبه‌های اعتماد و مشارکت کارکنان رعایت می‌گردد. پیشنهادی که در این خصوص مطرح است شناخت این قابلیت است که مدیران می‌توانند با خدمتگزار خوب بودن، با رعایت مؤلفه‌های خدمتگزاری بتوانند در مسیر شفاف‌سازی گام بردارند و با نگاهی کل‌نگر، همه بخش‌های سازمان را به‌عنوان شاکله‌ای واحد که همه در خدمت سازمان و در راستای ارائه خدمات تعیین شده به مردم باشند. برای مطالعات آینده نیز پیشنهاد می‌شود بررسی رابطه بین دو مولفه رهبری خدمتگزار و مولفه‌های حکمرانی مطلوب در سایر سازمان‌ها مورد توجه قرار گیرد.

منابع و مأخذ

- [۱] حبیب زاده، توکل. سیفی، حافظ. (۱۳۹۲)، تاثیر حکمرانی مطلوب بر اجرایی شدن حق بر توسعه با تاکید بر بعد ملی، فصلنامه دیدگاه‌های حقوق قضایی، شماره ۶۲، تابستان ۹۲، صص ۱۱ - ۳۸.
- [۲] خانف الهی، احمد علی. نوروزی، محمد تقی. دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۸)، تبیین الگوی اثربخشی سازمان‌های دولتی ایران بر اساس نقش رهبری خدمتگزار، فصلنامه مدرس علوم انسانی، شماره ۲.
- [۳] طالبان، محمدرضا. (۱۳۸۹)، جامعه‌شناسی سیاسی کلان: تحلیلی بین‌کشوری از بی‌ثباتی سیاسی، نشر جامعه‌شناسان، تهران، جلد اول.
- [۴] طباطبایی، محمود. نصرتی، روح اله. کاظمی، علی. (۱۳۹۱)، ارزیابی الگوی نظری حکمرانی خوب در تبیین وضعیت توسعه انسانی، نشریه توسعه روستایی، دوره چهارم، شماره ۱، بهار و تابستان ۱۳۹۱، صص ۳۹-۵۲.

تمامی کارکنان احترام قائل هستند و تمایل دارند قدرت خود را با دیگران به اشتراک بگذارند. به عقیده کارکنان، یک مدیر خوب به کارکنان اجازه می‌دهد که نظرات و ایده‌های خویش را بیان نمایند و آن‌ها را به مشارکت دعوت می‌نماید. به عقیده کارکنان، فعالیت جدی‌تر و مداوم کارکنان و سخت‌کوشی می‌تواند پایه‌های حکمرانی مطلوب را مستحکم نماید و اداره اوضاع را از نابسامانی خارج سازد. انطباق‌پذیری کارکنان با خط‌مشی سازمان و رسالت سازمان ارتباط معناداری را با مؤلفه‌های حکمرانی مطلوب برقرار کرده و مسیر توسعه سازمان هموارتر می‌گردد. نتیجه حاصل از آزمون فرضیه اول با توجه به ضریب مسیر ۰/۲۶۹ و مقدار t (۳/۴۳۲)، نشان می‌دهد که رهبری خدمتگزار، رابطه معنادار و ضعیف با حکمرانی مطلوب و تأثیری مثبت بر آن دارد. با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۶۶ و مقدار t (۴۴/۴۱۸)، رهبری خدمتگزار، با نتیجه‌گرایی و با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۲۰ و مقدار t (۴۱/۰۴۹) با ارتقای ارزش‌ها رابطه‌ی معنادار و قوی و تأثیری مثبت بر آن‌ها دارد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بین رهبری خدمتگزار و مولفه‌های حکمرانی مطلوب رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج حاصله به صورت زیر بیان می‌شوند:

- با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۶۶ و مقدار t (۴۴/۴۱۸)، رهبری خدمتگزار، رابطه‌ی معنادار و قوی با نتیجه‌گرایی و تأثیری مثبت بر آن دارد. با توجه به تعریف نتیجه‌گرایی و اینکه نتیجه‌گرایی یکی از شاخص‌های بررسی عملکرد سازمانی کارکنان است، تحقیق هارویکی ارتباط بین عملکرد سازمانی و رهبری خدمتگزار را تایید می‌کند.

- با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۲۰ و مقدار t (۴۱/۰۴۹)، رهبری خدمتگزار، رابطه‌ی معنادار و قوی با ارتقای ارزش‌ها و تأثیری مثبت بر آن دارد. تحقیق آندورف و بوشوف تاثیر حکمرانی مطلوب از فرهنگ سازمانی را تایید می‌کند.

- با توجه به ضریب مسیر ۰/۸۶۶ و مقدار t (۷۵/۳۴۷)، رهبری خدمتگزار، رابطه‌ی معنادار و قوی با ظرفیت‌سازی و تأثیری مثبت بر آن دارد. یوسف‌آبادی، حسن‌زاده و اسماعیل‌تبار در مورد دو متغیر رهبری خدمتگزار و توانمندسازی کارکنان، ارتباط بین این دو را تایید می‌کنند.

- با توجه به ضریب مسیر ۰/۴۸۲ و مقدار t (۱۹/۹۳۳)، رهبری خدمتگزار، رابطه‌ی معنادار و قوی با اثربخشی نقش‌ها و تأثیری مثبت بر آن دارد. اگر اثربخشی نقش را بخشی از اثربخشی سازمانی بدانیم تحقیقی که خائف الهی و همکارانشان (۱۳۸۶) انجام داده‌اند به این نتیجه رسیدند که اجرای رهبری خدمتگزار در سازمان‌های دولتی ایران بسیار ضعیف است و همچنین ارتباط ضعیف اثربخشی سازمانی از مسیر رهبری خدمتگزار- اثربخشی پیروی وجود دارد.

- با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۳۴ و مقدار t (۳۹/۱۲۷)، رهبری خدمتگزار، رابطه‌ی معنادار و قوی با شفاف‌سازی و تأثیری مثبت بر آن دارد. متأسفانه هیچ تحقیق، حتی به‌طور غیرمستقیم در مورد بررسی این دو متغیر انجام نشده است. البته یافته‌های حاصل از این تحقیق، ارتباط مثبت و معنی‌دار میان عامل رهبری خدمتگزار و شفاف‌سازی را مورد تایید قرار می‌دهد.

- [۵] قلی پور، آرین. پور عزت، علی اصغر. حضرتی، محمود. (۱۳۸۸)، **بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمندسازی در سازمان‌های دولتی**. نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۲، بهار و تابستان ۸۸، صص ۱۰۳-۱۱۸.
- [۶] یوسف آبادی، رضا. حسن زاده، رمضان. اسماعیل تبار، فاطمه. (۱۳۸۹)، **رابطه رهبری خدمتگزار و کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان بیمه خدمات درمانی تهران**. فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، شماره سوم، بهار ۸۹، صص ۴۸-۳۱.
- [7] Adendorff, C., Boshoff, C., (2011), **The impact of culture-related factors on good governance in Greek family businesses in South Africa**, south African journal of business management, 42(2), 1-14
- [8] Antenucci, P., (2013), **Impact of good governance, excess CEO compensation and CEO stock option grants on firm performance during recessionary periods**, Kent state University Graduate school of Management, 22-30.
- [9] Bevir, M., (2013), **Governance: A very short introduction**, Oxford, UK: Oxford University Press, 33-36.
- [10] Fornell, C., Larcker, F., (1981), **Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error**, Journal of Marketing Research (1), 39-50.
- [11] Fridell, M., Newcom, R., Messner P., (2009), **Discriminate analysis gender public school principal servant leadership differences**, Leadership & Organization Development Journal (8), 722-730.
- [12] Harwiki, W., (2013), **The Influence of Servant Leadership on Organization Culture, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior and Employees' Performance (Study of Outstanding Cooperatives in East Java Province, Indonesia)**, Journal of Economics and Behavioral Studies (12), 876-885.
- [13] Humphreys, H., (2005), **Contextual Implications for Transformational and Servant Leadership Leadership: A Historical Investigation**, Management Decision (10), 1410- 1431.
- [14] Indrianawati, U., (2010), **The effect of leadership on performance management, good governance, internal and external satisfaction in study programs**. China-USA Business Review (5), 8-28.
- [15] Liden, C., Wayne, J., Zhao, H., Henderson, J., (2008), **Servant leadership: development of a multidimensional measure and multilevel assessment**, The leadership quarterly (2), 161-77.
- [16] Mudrack, P., (2004), **Job Involvement Obsessive-compulsive personality Traits and workaholic Behavioral Tendencies**, Journal of Organizational Change Management (17), 490-508.
- [17] Rudra, P., Sanyal. G.S., (2011), **Good Governance and Human Development: Evidence from Indian States**, Journal of Social and Development Sciences (1): 1-8.
- [18] Wetzels, R., Raaijmakers, J., Jakab, E., Wagenmakers, E., (2009), **How to quantify support for and against the null hypothesis: A flexible Win BUGS implementation of a default Bayesian t-test**, Psychonomic Bulletin & Review (16): 752-760.