



رابطه بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری

با نقش میانجی سرمایه اجتماعی

مهدی حسین پورا^۱
محمد پورداد^۲

تاریخ دریافت مقاله: ۹۹/۰۳/۲۶ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۹/۰۴/۲۹

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تبیین رابطه بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری با نقش میانجی سرمایه اجتماعی در میان کارکنان شهرداری شهر کرمانشاه انجام شده است. پژوهش حاضر به روش آمیخته (کمی و کیفی) انجام شده است. در بخش کمی از ابزار پرسشنامه و در بخش کیفی از تکنیک دلفی (مصاحبه با خبرگان) استفاده گردید. با استفاده از روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی، ۲۸۶ نفر از کارکنان با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم به‌طور تصادفی جهت مطالعه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌های پژوهش از دو پرسشنامه استاندارد رهبری خدمتگزار لاب، کیفیت زندگی کاری والتون و سرمایه اجتماعی محقق‌ساخته استفاده شده است، که پرسشنامه محقق‌ساخته از روایی و پایایی مطلوب و مناسبی برخوردار است. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها، همبستگی پیرسون با استفاده از نرم‌افزار *Sps25* و معادلات ساختاری با نرم‌افزار *LISREL* می‌باشد. نتایج به دست آمده گویای آن است که مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. سرمایه اجتماعی با کیفیت زندگی کاری دارای رابطه مثبت و معنی‌داری است. رهبری خدمتگزار با نقش میانجی سرمایه اجتماعی با کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

کلمات کلیدی

رهبری خدمتگزار، سرمایه اجتماعی، کیفیت زندگی کاری، کارکنان شهرداری کرمانشاه

۱- گروه مدیریت و کارآفرینی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران. (نویسنده مسئول)

Mahdi.hosseinpour65@gmail.com

۲- گروه مدیریت اجرایی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران. Mohammad.pourdad@gmail.com

رابطه بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی... / حسین پور و پورداد

مقدمه

فلسفه وجودی سازمان، متکی به حیات انسان است. انسان‌ها در کالبد سازمان‌ها روح می‌دمند، آن را به حرکت در می‌آورند و اداره می‌کنند. سازمان‌ها بدون وجود انسان نه تنها مفهومی نخواهند داشت، بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد بود، حتی با وجود فناور شدن سازمان‌ها و تبدیل آنها به توده‌ای از سخت‌افزار، درآینده باز نقش انسان مانند عامل حیاتی و استراتژیک در بقای سازمان کماکان باقی خواهد ماند، بنابراین منابع انسانی با ارزش‌ترین منبع برای سازمان‌ها هستند (کلارک و همکاران^۱، ۲۰۱۲).

نتایج حاصل از بسیاری از تحقیقات درباره نقش و اهمیت نیروی انسانی در توسعه سازمان‌ها و بعضاً رشد جوامع بشری بر این نکته تمرکز دارد که هیچ جامعه‌ای توسعه یافته نیست، مگر اینکه به توسعه منابع انسانی خود پرداخته باشد. امروزه محققان به مباحث نیروی انسانی پی برده‌اند که نیروی انسانی واجد شرایط و ماهر، عامل با ارزش و سرمایه‌ای بی‌پایان در جهت رشد و توسعه سازمان‌ها و کشورها بوده و بزرگترین سرمایه یک کشور و عامل اصلی پیشرفت آن است. اگر در گذشته کار، سرمایه و زمین عوامل اصلی تولید به حساب می‌آمدند، امروزه تغییرات فناوری، نیروی انسانی و افزایش بهره‌وری به‌عنوان عوامل رشد و توسعه تلقی می‌شوند (امیریان، ۱۳۹۲). در اقتصاد جدید، راه، ساختار و مدیریت سازمان‌ها دچار تغییر و اصلاح روابط کارکنان سازمان، چگونگی توسعه حرفه‌ای آنان، تحریک شغلی به عنوان یک شاخص در سازمان‌ها مطرح شده است (ونگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۰). به‌طوری که نینینگر^۳ و همکارانش (۲۰۱۰) بیان می‌کنند که نگه داشتن کارکنان واجد شرایط در سازمان، یک اولویت و یک چالش برای مدیریت معاصر محسوب می‌شود، که بهبود کیفیت زندگی کاری می‌تواند راهکاری مناسب برای غلبه بر این چالش باشد. کیفیت زندگی کاری مجموعه‌ای از نتایج مثبت زندگی کاری برای فرد، سازمان و جامعه است (گانج و دسی^۴، ۲۰۰۵). از آنجا که میان رویه‌های مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری رابطه مستقیمی وجود دارد، از این‌رو حیات مجدد بخشیدن به کارکنان از طریق ارتقای کیفیت زندگی کاری آنها کلید موفقیت هر سازمانی تلقی می‌شود (سینوال^۵ و همکاران، ۲۰۱۹). در واقع کیفیت زندگی کاری مانند یک پدیده ذهنی است که اشاره به رضایت کارکنان دارد و کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (لی^۶ و همکاران، ۲۰۱۳؛ سیرگی و لی^۷، ۲۰۱۸). عالم و شیخ^۸ (۲۰۲۰) بیان کردند که کیفیت زندگی کاری به‌عنوان یک فلسفه در نظر گرفته می‌شود تا با درک بهزیستی روانشناختی و درگیری و دلبستگی خود، افراد را در محل کار مؤثرتر جلوه دهد.

یکی از ابعاد مرتبط و اثرگذار بر کیفیت زندگی کاری، رهبری خدمتگزار است. نظریه‌پردازان مدیریت و سازمان قرن بیست و یکم را قرن رهبری برای سازمان می‌دانند و اعتقاد آنها بر این است که

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

رهبری، عامل اصلی موفقیت سازمان‌ها و جامعه امروزی می‌باشد. کارکنان به دنبال رهبری هستند که براساس انگیزش بیرونی، بتواند محرکی را برای ایجاد هماهنگی و سازگاری بین اهداف آنان و اهداف سازمان پدید آورد (یوسفی سعیدآبادی و همکاران، ۱۳۸۹). سبک رهبری خدمتگزار، وقتی که رهبر خود را در موقعیت خدمت کردن به پیروان و کارکنان زیردست خود قرار می‌دهد، قابل تصور است. خودخدمتی نباید محرک و انگیزه برای رهبر باشد، بلکه او باید بر قله برنامه انگیزشی بالاتر یعنی توجه و تمرکز به نیاز دیگران صعود کند (گیوکی و همکاران، ۱۳۹۸).

در خصوص رهبری، رویکردهای گوناگونی ارائه شده است که یکی از رویکردهایی که به‌تازگی مورد توجه صاحب‌نظران حوزه مدیریت قرار گرفته، رهبری خدمتگزار^۹ است. نظریه رهبری خدمتگزار برای نخستین بار در سال ۱۹۷۷ توسط گرین لیف^{۱۰} مطرح شد (قلاوندی و همکاران، ۱۳۹۲؛ فریدل^{۱۱} و همکاران، ۲۰۰۹؛ اندرسون^{۱۲}، ۲۰۰۹). فردیکسون معتقد است که مشکل واقعی اداره امور عمومی، گسیختگی و گسستگی بین سازمان‌ها و کارکنانشان است. در نتیجه آنچه که باید مورد توجه گیرد، آن است که چگونه این سیستم‌ها می‌توانند به‌صورت ارگانیزمی برای توسعه گروه از طریق همکاری، خدمت و توازن بین افراد و سیستم عمل کنند. پس می‌توان رهبری خدمتگزار را به عنوان الگویی ویژه برای مدیران سازمان‌های عمومی در نظر گرفت (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸؛ اردلان و همکاران، ۱۳۹۲). در راستای مطالب بیان شده می‌توان اذعان کرد که بهبود رهبری خدمتگزار می‌تواند به بهبودی کیفیت زندگی کارکنان منجر گردد. علاوه بر اثرگذاری رهبری خدمتگزار بر کیفیت زندگی کاری، می‌توان اثرگذاری آن بر سرمایه اجتماعی را نیز تشریح نمود. لازم به توضیح است که سرمایه اجتماعی هم اثرپذیر است هم اثرگذار؛ به این معنا که از رهبری خدمتگزار اثرپذیر است و بر کیفیت زندگی کاری اثرگذار است. در واقع بدون توجه به این سرمایه ممکن است نرخ بازگشت سرمایه حاصل از دیگر سرمایه‌های موجود کاهش یابد. این مفهوم به‌عنوان یک مفهوم محبوب با سرعت فزاینده‌ای مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است (هانکا و انگبرس^{۱۳}، ۲۰۱۷). از نظر بوردیو سرمایه اجتماعی جمع بالقوه و بالفعلی است که نتیجه مالکیت شبکه مداومی از روابط نهادینه شده بین افراد و عضویت در یک گروه برای دستیابی به منابع آن گروه است (جهانگیری و شکرزاده، ۱۳۸۹). با توجه به مطالب مطرح شده در این پژوهش سعی به پاسخگویی این سؤال است که آیا بین مولفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری با نقش واسطه سرمایه اجتماعی رابطه وجود دارد؟

رابطه بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی... / حسین پور و پورداد

چارچوب نظری

رهبری خدمتگزار

رهبری خدمتگزار بر طیف وسیعی از نتایج سازمانی مثبت، تأثیرگذار است؛ مانند رفتار شهروندی سازمانی، تبادل رهبر-عضو (دال و کورباسیلو، ۲۰۱۴) و سلامت روان‌شناختی نیروی کار (ریوکین و همکاران، ۲۰۱۴). همچنین می‌توان نظریه یادگیری اجتماعی را به‌عنوان پایه نظری ارتباط رهبری خدمتگزار با رفتارها و نگرش‌های نیروی کار به شمار آورد. طبق این نظریه، افراد با نگاه به الگوی خود، یاد می‌گیرند. بنابراین، در سازمان هم افراد با نگاه به رهبر خدمتگزار خود، یاد می‌گیرند که نیازهای دیگران، اولویت‌شان باشد و به دیگران خدمت کنند (دمیرتاس، ۲۰۱۵). در نتیجه، طبق این نظریه، رهبری خدمتگزار، نگرش‌های مثبت مانند مالکیت روان‌شناختی را در سازمان تولید می‌کند (بیلدیز و بیلدیز، ۲۰۱۵).

اندیشمندان در معرفی رهبری خدمتگزار به ده مؤلفه اشاره می‌کنند که عبارتند از: گوش دادن، همدلی، التیام‌بخشی، آگاهی، ترغیب، مفهوم‌پردازی، دوراندیشی، نظارت، تعهد نسبت به رشد افراد و برقراری ارتباط (ونیستون^{۱۴}، ۲۰۰۴؛ فریدل و همکاران، ۲۰۰۹). اساس رهبری، توانایی نفوذ در انسان‌ها است. رهبری، کوششی برای تأثیر بر افراد یا گروه بدون اعمال قدرت است (سالاری، ۱۳۸۹). ایده رهبری خدمتگزار، می‌تواند در چنین بستری از توجه به دیگران شکل گیرد. رهبری باید در ابتدا نیازهای دیگران را موردنظر قرار دهد، به همین دلیل تمرکز رهبری خدمتگزار بیشتر بر روی دیگران است تا بر روی خود. به‌طور مفهومی خدمت به دیگران، انگاره جدیدی که رهبری را انسانی‌تر می‌نگرد، ارتقاء می‌دهد. مدل رهبری خدمتگزار ابزار موثری برای آزاد کردن افراد از محیط‌های سنتی و اعمال کنترل توسط رهبران می‌باشد (فلاوندی و همکاران، ۱۳۹۲؛ پارولینی^{۱۵}، ۲۰۰۸).

سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی به‌عنوان نوش داروی دردهای اجتماعی شناخته شده است (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۶) که از ویژگی خودزایی و خود مولدی برخوردار است؛ به این معنا که با استفاده مناسب از آن، زمینه برای تولید و تقویت آن فراهم می‌شود؛ در واقع، نوعی تولید اجتماعی قابل مدیریت به حساب می‌آید (حضرتی و ابوالحسن تنهایی، ۱۳۸۸). سرمایه اجتماعی مفهومی است که به‌ویژه با آثار اندیشمندانی چون بوردیو^{۱۶}، کلمن^{۱۷} و پانتام^{۱۸} در چند دهه گذشته گسترش یافت، البته دیدگاه‌های

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

این سه، تمایزات آشکاری باهم دارند، باب ادوارز و مایکل فولی^{۱۹} این سه نفر را «سه شاخصه نسبتاً متمایز» در پژوهش‌های سرمایه اجتماعی دانسته‌اند (نوغانی و اصغرپور ماسوله، ۱۳۸۶).

بوردیو به عنوان یکی از پیشگامان بر این باور است که میزان سرمایه اجتماعی که یک فرد از آن برخوردار است، بسته به اندازه شبکه ارتباطی وی، می‌تواند به‌طور مؤثری تغییر یابد. از نظر او سرمایه در سه شکل بنیادی امکان بروز می‌یابد، به شکل سرمایه اقتصادی که قابلیت تبدیل شدن به پول را دارد و ممکن است در شکل حقوق مالکیت نهادینه شود؛ به شکل سرمایه فرهنگی که در شرایط معین، قابلیت تبدیل شدن به سرمایه اقتصادی را دارد و ممکن است به شکل کیفیت‌های آموزشی نهادینه شود و به شکل سرمایه اجتماعی که از الزامات اجتماعی ساخته شده و در شرایط معین، قابلیت تبدیل شدن به سرمایه اقتصادی را دارد و ممکن است به‌صورت عنوان اشرافی یا اصالت خانوادگی نهادینه شود. بوردیو سرمایه اجتماعی را به سنگدانه، که با شبکه ارتباط در سازمان مرتبط است و نهادینه شدن این شبکه به میزان دوام ارتباط میان افراد بستگی دارد؛ تشبیه می‌کند (اسچولز^{۲۰}، ۲۰۰۸؛ آریا^{۲۱} و همکاران، ۲۰۰۶؛ پورتینگا^{۲۲}، ۲۰۰۶).

کلمن سرمایه اجتماعی را فرایندهای اجتماعی می‌داند که با تسهیل کنش‌های اعضای خود، منافعشان را ارتقاء می‌دهد (برگمدی، ۱۳۸۷؛ جواهری و باقری، ۱۳۸۶). او بر این باور معتقد است که سرمایه اجتماعی با کارکرد آن تعریف می‌شود، سرمایه اجتماعی چیزی واحد نیست، بلکه انواع چیزهای گوناگون است که دو ویژگی مشترک دارند: همه آنها جنبه‌ای از یک ساخت اجتماعی را شامل می‌شوند و کنش‌های معین افرادی را که در درون ساختارند تسهیل می‌کنند. سرمایه اجتماعی مانند شکل‌های دیگر سرمایه مولد است و دستیابی به برخی اهداف را که در نبودن آن دست نیافتنی خواهد بود، امکان‌پذیر می‌کند (نوغانی و همکاران، ۱۳۸۸؛ ماجدی و لهسانی، ۱۳۸۵).

پانتام در مطالعه خود، سرمایه اجتماعی را دارای مؤلفه‌هایی می‌داند از جمله شبکه‌ها، هنجارهای مشارکت مدنی و اعتماد به سایر شهروندان، که این سرمایه بر عکس سرمایه‌های متعارف دیگر، یک کالای عمومی است که در مالکیت خصوصی قابل بهره‌برداری نیست (موهن^{۲۳} و همکاران، ۲۰۰۵). به نظر پانتام یک هنجار مؤثر مبتنی بر معامله متقابل عمومی، احتمالاً با شبکه‌های انبوهی از مبادلات اجتماعی، مرتبط است. در جوامعی که مردم مطمئن هستند که اعتماد مورد استفاده قرار نمی‌گیرد، بیشتر به مبادله و معامله می‌پردازند و این مبادلات خود به توسعه هنجارهای متقابل عمومی منتهی می‌شود. کنش‌های متقابل شخصی، اطلاعاتی را در مورد قابل اعتماد بودن دیگران فراهم می‌کند که نسبتاً بی‌هزینه است. روابط اجتماعی مداوم، می‌تواند انگیزه‌هایی برای قابل اعتماد بودن ایجاد کند

رابطه بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری... / حسین پور و پورداد

(سردارنیا و همکاران، ۱۳۸۹؛ امیری و رحمانی، ۱۳۸۵؛ زاهدی و همکاران، ۱۳۸۸). پانتم بیان می‌کند که سرمایه اجتماعی، سود سرمایه‌گذاری در زمینه سرمایه فیزیکی و سرمایه انسانی را افزایش می‌دهد (پیراهری، ۱۳۸۸) و به‌عنوان منبعی برای دستیابی به اهداف، اجرای پروژه‌های گروهی و اجتماعی را تسهیل می‌کند (کامران و ارشادی، ۱۳۸۸). بر این اساس می‌توان شاهد نقش برجسته شبکه‌های اعتماد، به‌عنوان ساختار کلیدی رشد و توسعه عناصر تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی بود (شریفیان ثانی و ملکی، ۱۳۸۵؛ کارپینو^{۲۴}، ۲۰۰۸).

کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری که برای اولین بار به‌صورت مستقل در سال ۱۹۷۰ مطرح شد، نگرشی است که می‌کوشد تا کیفیت زندگی کاری افراد شاغل را بهبود بخشد و سعی می‌کند به نیازهای شاغلی که به نقش یک عامل تولید در کنار دیگر عوامل تولید مانند سرمایه، تنزل کرده و دچار از خود بیگانگی شده، پاسخ دهد (خنیفیر و همکاران، ۱۳۹۶). برنامه‌های کیفیت زندگی کاری، می‌تواند از طریق ارضای نیازهای اساسی در حوزه‌های مختلف زندگی نظیر کار، سلامتی و ایمنی، اقتصادی و خانوادگی، اجتماعی، خودپنداره واقعی، دانش، آگاهی و نگرش مثبت به کار ایجاد نماید (سلطانزاده و همکاران، ۱۳۹۱؛ دانگ^{۲۵}، ۲۰۰۷). در واقع برنامه‌های کیفیت زندگی کاری، به حوزه‌های مختلف عینی و ذهنی مسائل کارکنان می‌پردازد. کیفیت زندگی کاری فرایندی است که به وسیله آن، اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیم‌هایی که به شغل‌هایشان به‌خصوص بر محیط کارشان به‌طور کلی اثر می‌گذارد، به نوعی دخالت می‌یابند و در نتیجه، مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می‌یابد. در واقع، کیفیت زندگی کاری نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی است یا شیوه مدیریت است که کارکنان براساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس می‌کنند (شریف‌زاده و خیراندیش، ۱۳۸۸). سازمانی که به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود، توجه دارد از مزایای داشتن نیروی کار توانمند برخوردار خواهد بود که از نشانه‌های آن می‌توان به تمایل همکاری با مدیریت، در بهبود عملکرد بیشتر نیروی کار نام برد (بهرام‌زاده و سراج، ۱۳۸۶). در واقع، سازمان‌ها با اهمیت دادن به کیفیت زندگی کاری باعث اثربخشی خود می‌شوند. از کیفیت زندگی کاری تعاریف متعددی توسط صاحب‌نظران ارائه شده است از جمله آن، کیفیت زندگی کاری مجموعه‌ای است از شرایط واقعی کار در یک سازمان مانند حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، ملاحظات بهداشت و ایمنی، مشارکت در تصمیم‌گیری، روش مدیریت، تنوع غنی بودن مشاغل (بودین و هلسس^{۲۶}، ۲۰۰۳؛ ساداتی، ۱۳۹۲).

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

اهداف اساسی یک برنامه کیفیت زندگی کاری اثربخش، بهبود شرایط کاری (به طور عمده از دیدگاه کارکنان) و اثربخشی سازمان (از دیدگاه کارفرمایان) می باشد. نتایج مثبت برنامه مذکور به وسیله شماری از مطالعات پیشین حمایت شده است که شامل کاهش غیبت در سازمان، افزایش رضایت شغلی، ایجاد تعادل بین زندگی شخصی و زندگی کاری، ایجاد رقابت مفید و سازنده بین کارکنان، امنیت شغلی و اعتماد به مقامات بالاتر بیان شده است (اکبری، ۱۳۹۲؛ سیمون و همکاران^{۲۷}، ۲۰۰۸؛ ریولا و همکاران^{۲۸}، ۲۰۰۹).

پیشینه پژوهش

اشرفی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به بررسی راهبردهای ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی پرداختند. این پژوهش شامل ۳۳۰ نفر از کارکنان شعب یکی از بانک‌های دولتی شهر تهران در سال ۱۳۹۴ بود. نتایج نشان داد که عوامل مدیریتی، ساختاری، اقتصادی، اجتماعی، روانشناختی و عوامل فرهنگی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری داشتند و در زیرمؤلفه‌ها نیز همه عوامل مورد بررسی، به غیر از متغیر پرورش استعداد و مهارت در زیر مؤلفه عوامل مدیریتی و متغیر تضاد سازمانی در زیرمؤلفه عامل ساختاری، همگی تاثیر معناداری داشتند.

اردکانی و همکاران (۱۳۹۷) در مقاله‌ای با هدف تحلیل نقش رهبری خدمتگزار در سکوت سازمانی با میانجی‌گری سرمایه اجتماعی، اعتماد سازمانی و عدالت سازمانی میان ۲۰۷ نفر از کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان یزد به این نتیجه رسیدند که نقش رهبری خدمتگزار بر متغیر میانجی سرمایه اجتماعی مثبت و معنادار است.

فرحبخش و یوسفوند (۱۳۹۷) در پژوهشی به تبیین رابطه سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری در میان ۱۴۸ نفر از اعضای هیات علمی دانشگاه لرستان پرداختند. نتایج نشان داد که میان سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی اعضای هیات علمی دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

قنبری و نویدی (۱۳۹۶) در مطالعه‌ای با هدف بررسی رابطه بین رهبری خدمتگزار و معنویت در محیط کار با سرمایه اجتماعی در میان ۱۹۶ نفر از کارکنان بانک کشاورزی استان همدان به این نتیجه رسیدند که توسعه رهبری خدمتگزار در بستر معنویت در محیط کار، می‌تواند از عوامل مؤثر بر افزایش سرمایه اجتماعی باشد.

نگیوین و نگیوین^{۲۹} (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی در ویتنام اظهار داشتند که شواهد تجربی مبنی بر ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و کیفیت

رابطه بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی... / حسین پور و پورداد

زندگی در ویتنام وجود دارد و همچنین نشان دادند که سرمایه روانشناختی، نقش مثبتی در بهبودی کیفیت زندگی کاری و عملکرد بازاریابان دارد.

روسلان^{۲۰} و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهش خود اشاره کردند که دو متغیر کیفیت زندگی و سرمایه اجتماعی با یکدیگر ارتباط دارند و بر یکدیگر تأثیر مثبت می‌گذارند.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی

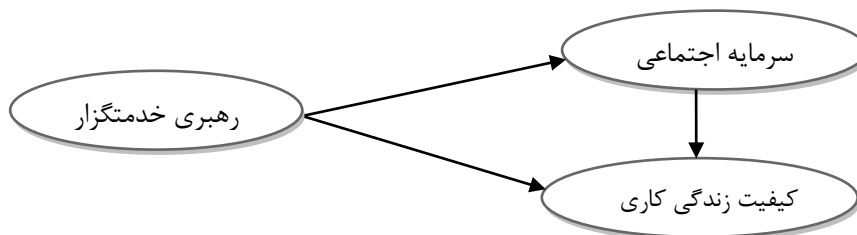
بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری با نقش واسطه‌ای سرمایه اجتماعی رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

۱. بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری رابطه وجود دارد.

۲. بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با سرمایه اجتماعی رابطه وجود دارد.

۳. بین سرمایه اجتماعی با کیفیت زندگی کاری رابطه وجود دارد.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (لاب، ۱۹۹۹، والتون، ۱۹۷۳، نگارنده، ۱۳۹۹)

مدل مفهومی فوق، براساس فرضیه‌های پژوهش طراحی گردیده است و نشان‌دهنده این است که میان رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی رابطه وجود دارد. همچنین میان سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری ارتباط معناداری وجود دارد.

جامعه آماری و نمونه‌گیری

جامعه آماری موردنظر شامل ۱۱۲۰ نفر از کارکنان شهرداری کرمانشاه است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی متناسب با حجم طبقه، ۲۸۶ نفر به عنوان نمونه جهت مطالعه انتخاب شدند. حجم نمونه در تکنیک دلفی شامل ۷ نفر از صاحب‌نظران بود. برای تعیین حجم نمونه موردنظر با توجه به حجم جامعه آماری از فرمول کوکران استفاده شده است. ابزار گردآوری داده‌های پژوهش تکنیک دلفی

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

(مصاحبه با خبرگان) و پرسشنامه‌های رهبری خدمتگزار لاب (۱۹۹۹)، سرمایه اجتماعی محقق ساخته و کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳) است که در ذیل تشریح شده‌اند.

روش پژوهش

روش تحقیق حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است. منطق اجرای پژوهش از نوع آمیخته (کیفی و کمی) است. در بخش کیفی از ابزار مصاحبه با استفاده از تکنیک دلفی (مصاحبه با خبرگان) استفاده شده است و در بخش کمی از ابزار پرسشنامه استفاده گردید.

الف) روش تکنیک دلفی: در این روش برای متغیر سرمایه اجتماعی پرسشنامه‌ای محقق ساخته طراحی شد که جهت روایی این پرسشنامه نیاز به نظرسنجی از خبرگان بود. در همین راستا ۶ نفر از صاحب‌نظران حوزه مربوطه مشخص گردیدند و پرسشنامه سرمایه اجتماعی میان آنها توزیع شد تا نظرات خود را در خصوص سؤالات پرسشنامه ابراز نمایند. در ابتدا ۲۵ سؤال مطرح شد که بعد از بررسی‌های به عمل آمده ۲۰ سؤال نهایی گردید.

ب) پرسشنامه رهبری خدمتگزار لاب (۱۹۹۹): این پرسشنامه در برگیرنده ۶۰ گویه با ۶ زیرمقیاس شامل ارزش دادن به افراد، برقراری روابط دوستانه، فراهم نمودن زمینه رهبری و به اشتراک گذاشتن رهبری، توسعه افراد و نشان دادن اعتماد است که از طیف لیکرت تشکیل شده است و میزان رهبری خدمتگزار را مورد سنجش قرار می‌دهد، روایی پرسشنامه توسط صاحب‌نظران مورد تایید و پایایی آن با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۷ محاسبه گردید.

ج) پرسشنامه سرمایه اجتماعی محقق ساخته: این پرسشنامه در برگیرنده ۲۰ گویه است که گویه‌ها از طیف لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، مخالفم و کاملاً مخالفم) تشکیل شده است. شیوه نمره‌گذاری به ترتیب طیف‌ها از ۴ به ۱ است. حداقل نمره ۲۰ و حداکثر نمره ۸۰ است. روایی پرسشنامه از طریق تکنیک دلفی (مصاحبه با خبرگان) مورد تایید و پایایی آن با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۷۸ محاسبه گردید.

د) پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳): این پرسشنامه شامل موارد پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان کار، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار و توسعه قابلیت‌های انسانی است. این پرسشنامه در برگیرنده ۳۴ گویه است و به‌گونه تفکیکی و با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت کیفیت زندگی کاری را مورد سنجش قرار می‌دهد، پایایی این

رابطه بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی... / حسین پور و پورداد

پرسشنامه ۰/۸۶۳ گزارش شده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری *SPSS25* و *LISREL* در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد. در سطح توصیفی از آماره‌هایی نظیر میانگین و انحراف استاندارد، کجی و کشیدگی و در سطح استنباطی از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون بهره گرفته شده است، همچنین برای تعیین میزان و قدرت توان تاثیر ابعاد رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری، از تحلیل مسیر براساس نرم‌افزار آماری *LISREL* استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

در جدول ۱ شاخص‌های توصیفی متغیرها شامل میانگین، انحراف استاندارد، چولگی و کشیدگی ارائه شده‌اند.

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	چولگی	کشیدگی
رهبری خدمتگزار	۳/۰۶	۰/۲۹	۰/۲۴	-۰/۰۲
سرمایه اجتماعی	۲/۹۱	۰/۳۴	-۰/۰۵	۰/۱۹
کیفیت زندگی کاری	۳/۰۸	۰/۴۸	-۰/۲۷	-۰/۱۴

جدول ۲: آزمون نرمال بودن داده‌ها

متغیر	آماره آزمون	سطح معناداری
رهبری خدمتگزار	۰/۶۱۰	۰/۰۶۶
سرمایه اجتماعی	۰/۵۹۰	۰/۰۷۱
کیفیت زندگی کاری	۰/۰۵۶	۰/۰۸۰

با توجه به نرمال بودن داده‌ها با سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ نشان دهنده آن است که متغیرها از داده‌ها نرمال برخوردارند، که در همین راستا از آزمون پارامتریک همبستگی پیرسون استفاده شده است.

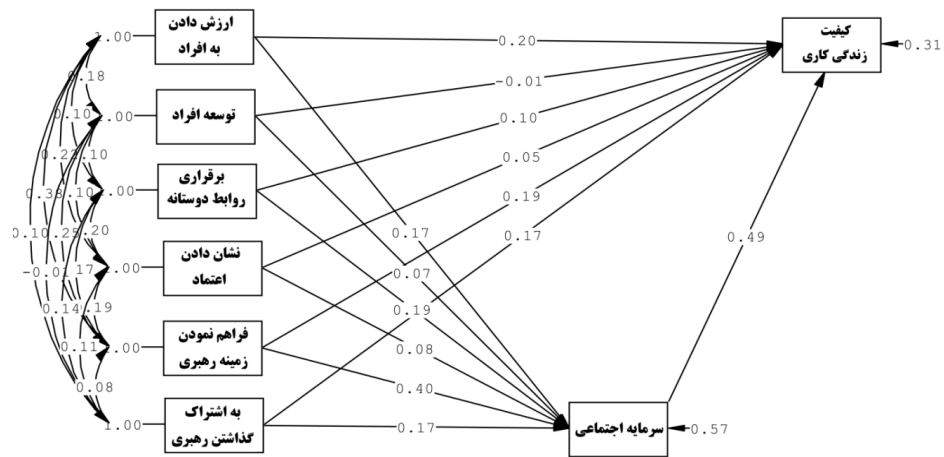
جدول ۳: ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرها	۱	۲	۳
۱	رهبری خدمتگزار	۱		
۲	سرمایه اجتماعی	۰/۶۲**	۱	
۳	کیفیت زندگی کاری	۰/۶۹**	۰/۷۶**	۱
		** <i>p</i> <0.05	** <i>p</i> <0.01	

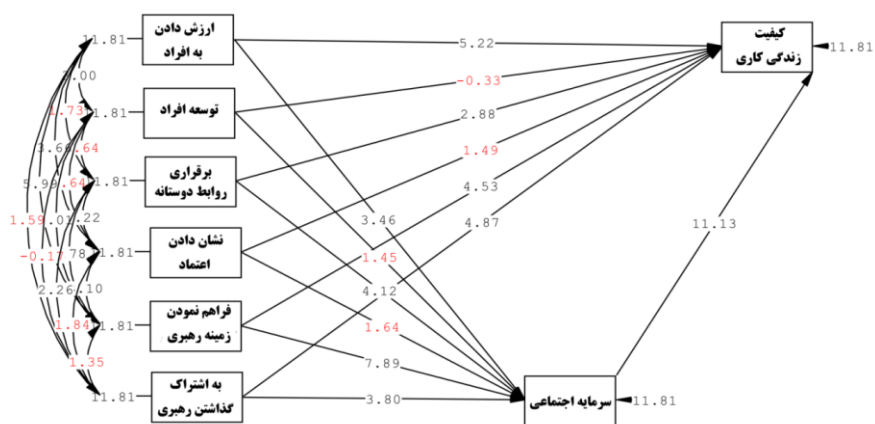
فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

با توجه به جدول ۳ رابطه رهبری خدمتگزار (۰/۶۹) و سرمایه اجتماعی (۰/۷۶) با کیفیت زندگی کاری در سطح ۰/۰۱ مثبت و معنی دار می باشد. رابطه رهبری خدمتگزار (۰/۶۲) با سرمایه اجتماعی در سطح ۰/۰۱ مثبت و معنی دار می باشد. آزمون الگوی نظری پژوهش و برازش آن با داده های گردآوری شده، با روش بیشینه احتمال و با استفاده از نرم افزار لیزرل نسخه ۸/۸ انجام شد. در شکل ۲ الگوی آزمون شده پژوهش حاضر ارائه شده است.

نتایج حاصل از آزمون *KMO* نشان داد که آماره آزمون برابر با ۰/۷۰۹ به دست آمده است، بنابراین حجم نمونه برای تحلیل عاملی اکتشافی کافی و مناسب است.



شکل ۲: الگوی آزمون شده پژوهش در حالت معنی داری



شکل ۳: الگوی آزمون شده پژوهش در حالت استاندارد

رابطه بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی... / حسین پور و پورداد

طبق اطلاعات شکل ۲، اثر مستقیم مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار (ارزش دادن به افراد، برقراری روابط دوستانه، فراهم نمودن زمینه رهبری و به اشتراک گذاشتن رهبری) بر سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری در سطح ۰/۰۰۱ مثبت و معنی‌دار است. اثر مستقیم سرمایه اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری در سطح ۰/۰۰۱ مثبت و معنی‌دار است. اثر غیر مستقیم مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار (ارزش دادن به افراد و به اشتراک گذاشتن رهبری) با نقش واسطه‌ای سرمایه اجتماعی، بر کیفیت زندگی کاری در سطح ۰/۰۰۱ مثبت و معنی‌دار است.

جدول ۴: مشخصه‌های برازندگی انطباق

<i>X2/df</i>	<i>RMSEA</i>	<i>CFI</i>	<i>GFI</i>	<i>AGFI</i>
۲/۹۶	۰/۰۷۸	۰/۹۴	۰/۹۲	۰/۸۶

برای بررسی میزان برازش مدل آزمون شده مطابق جدول ۴، از شاخص‌های معرفی شده توسط کلاین^{۳۱} (۲۰۱۱) استفاده شد. این شاخص‌ها شامل *X2/df* که مقادیر کمتر از ۳ قابل پذیرش هستند، شاخص نیکویی برازش^{۳۲} (*GFI*)، شاخص برازش تطبیقی^{۳۳} (*CFI*) که مقادیر بیشتر از ۰/۹ نشانگر برازش مناسب الگو هستند، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته^{۳۴} (*AGFI*) که مقادیر بیشتر از ۰/۸ قابل قبول است و مجذور میانگین مربعات خطای تقریب^{۳۵} (*RMSEA*) که مقادیر کمتر از ۰/۰۸ نشانگر برازش مناسب الگو هستند.

یافته‌ها نشان داد که رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری ارتباط مستقیم و معناداری دارد. همچنین میان رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی ارتباط معنادار و مثبتی وجود دارد. در نهایت بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری ارتباط مثبت و مستقیم وجود دارد.

نتیجه‌گیری

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه‌های پژوهش نشان داد که بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. یوسفی سعیدآبادی و همکارانش (۱۳۸۹) گزارش کردند که بین رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین در مطالعه قلاوندی و همکارانش (۱۳۹۲) و قنبری و نویدی (۱۳۹۶) رابطه مثبت و معنی‌داری بین رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی گزارش شد. این نتایج می‌تواند با یافته‌های این بخش از پژوهش همسو باشد. همچنین نتایج نشان داد که اثر سرمایه اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری مثبت و معنی‌دار است. همچنین مشخص شد که تاثیر مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با نقش میانجی

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

سرمایه اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری مثبت و معنی‌دار است. قلاوندی و همکارانش (۱۳۹۲) در پژوهشی گزارش کردند که رهبری خدمتگزار با نقش میانجی سرمایه اجتماعی می‌تواند بر معنویت در محیط کار، اثر مثبت و معنی‌داری داشته باشد. این نتایج با یافته‌های پژوهش حاضر همسو می‌باشد.

در راستای نتایج به دست آمده، می‌توان بیان کرد که رهبران، می‌توانند عامل تمایز در سازمان باشند. در واقع رهبران، به پیروان خود چنین القا می‌کنند که راه مطلوب را تشخیص دهند و از آنان می‌خواهند که در جهت تشخیص رهبر خود و برای رسیدن به وضعیت مطلوبی که وی مشخص کرده است، تلاش کنند که این امر در سبک رهبری خدمتگزار هم قابل مشاهده است. هدف اصلی این سبک، ایجاد بهبودهایی در رهبری سازمان‌ها و در شرایط محیطی مختلف می‌باشد. برای اینکه شخص مدیر، ویژگی‌های خدمتگزاری را داشته باشد، نمی‌توان چنین ویژگی‌هایی را به او دیکته کرد، به این خاطر پیشنهاد می‌گردد با مدل‌سازی ویژگی‌ها و خصوصیات رهبران خدمتگزار، می‌توان به انجام چنین کاری مبادرت کرد. لذا می‌توان به وسیله الگوسازی صفات و ویژگی‌ها، این سبک را در میان مدیران و رهبران سازمان‌ها توسعه داد. تهیه و تدوین برنامه‌های آموزشی به منظور توسعه و پرورش مهارت‌های رهبری خدمتگزار و ارائه امتیازات ویژه به مدیرانی که بتوانند این دوره‌ها را با موفقیت پشت سر بگذارند، حائز اهمیت است و می‌تواند در اثربخشی مدیران، بسیار کارآمد باشد. مدیران با نشان دادن ویژگی‌های رهبری خدمتگزار، باعث به وجود آمدن جو اعتماد، روحیه همکاری، مساعدت و ... در سازمان‌ها می‌شوند. مدیران می‌توانند با انجام رفتارهایی از قبیل: رعایت اصول اخلاقی، برقراری روابط خوب، ارزش قائل شدن به تفاوت‌های فردی و فرهنگی، صادقانه خود را ارزیابی کردن، شنونده و سنگ صبور کارکنان بودن، نیازهای کارکنان را به نیازهای خود مقدم داشتن، برنامه‌ها و اهداف روشنی برای کارکنان ترسیم کردن، استفاده از روابط دوستانه به جای قدرت رسمی و رفتارهایی از این دست، می‌توانند باعث شوند که کارکنان در جهت اهداف و اصول سازمان حرکت کنند. در مقابل، عناصر سرمایه اجتماعی از جمله عنصر شناختی به ایجاد چارچوب مرجع برای مشاهده و تفسیر کارکنان از محیط می‌پردازد. این عنصر می‌تواند در بحث و تبادل نظر بین اعضاء، بستری مناسب برای تبادل تجربه را به وجود آورد. همچنین عنصر ساختاری به عنوان مبنای سرمایه اجتماعی، اشاره به عواملی نظیر وظیفه‌شناسی، حس همکاری، نکته‌سنجی، قابلیت و طرز تلقی کارکنان دارد و عنصر ساختاری سبب می‌شود که سازمان‌ها تا حد زیادی به توانایی و مسئولیت‌پذیری کارکنان برای ایجاد درآمد و رشد و همچنین، بهبود کارایی و بهره‌وری متکی شوند. در نتیجه با شرایطی که رهبری خدمتگزار و عناصر سرمایه اجتماعی فراهم خواهند کرد، می‌توان شاهد افزایش کیفیت زندگی کاری در میان کارکنان بود.

رابطه بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی... / حسین پور و پورداد

در این خصوص می‌توان شاهد بود که در سازمان، نظام پرداختی و حقوق دریافتی، با معیارهای موردنظر کارکنان و پرداخت‌های حقوق مشاغل دیگر، سازگاری و مطابقت داشته باشد، از نظام پرداختی سازمان تساوی درون سازمانی استنباط شود، سازمان در تصمیم‌گیری با استناد به قانون، آئین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های داخلی سازمان را مدنظر قرار دهد. سازمان‌ها می‌توانند با تدارک فرصت‌های رشد از طریق سیستم کارراهه شغلی؛ مسیر پیشرفت شغلی، شرایط ارتقاء و حرکت کارکنان را در این مسیر مشخص نمایند، به‌گونه‌ای که فرد بتواند مسیر آینده شغلی خود را در ذهن تصور نماید. همچنین لازم است سازمان، گام‌هایی حمایتی را در جهت تضمین امنیت برای افراد بردارد. در مورد توسعه قابلیت‌های انسانی، استفاده از طیف وسیعی از مهارت‌ها، باعث خودگردانی و خودکنترلی کارکنان سازمان خواهد شد، در نتیجه سازمان‌ها می‌توانند از اثرات مثبت آن بهره‌برداری نمایند. همچنین در سازمان با نظرخواهی از کارکنان و به‌کار بستن و استفاده از نظرات کارشناسی آنان جهت حل مشکلات، باعث خواهد شد که آنان ادراکات مناسبی از مسئولیت اجتماعی در سازمان را داشته باشند و برای مشکلات، بتوانند راه‌حل‌های اصولی و کارشناسی شده ارائه نمایند و در نهایت مدیران باید با ایجاد جو مناسب کاری، محیط کاری بهداشتی و ایمن با شرایط استاندارد بالا و عواملی از این قبیل، به ادراک کارکنان و برداشت آن‌ها از محیط سازمانی و نقش و تصویری که کارکنان از سازمان در ذهن دارند، توجه داشته باشند؛ زیرا قضاوت‌های متخصصان در مورد شرایط عینی و قابل مشاهده سازمانی، تابع برداشت‌ها و تفسیرشان از محیط‌های سازمانی است که این امر می‌تواند بر کیفیت زندگی کاری آنان تأثیر داشته باشد.

منابع

- (۱) شرفی، آزاده، جزنی، نسرین، معمارزاده، غلامرضا، افشار، محمدعلی. (۱۳۹۸). راهبردهای ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان مشاغل دولتی، مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۳۸، صص ۱۷۳-۱۵۱.
- (۲) اردلان، محمدرضا، قنبری، سیروس، نصیری، فخرالسادات، بهشتی‌راد، رقیه. (۱۳۹۲). نقش رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی با نقش توانمندسازی شناختی، مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی، سال اول، شماره ۴، صص ۵۱-۸۱.
- (۳) اردکانی، محمدشاکر. (۱۳۹۷). تحلیل نقش رهبری خدمتگزار در سکوت سازمانی با میانجیگری سرمایه اجتماعی، اعتماد سازمانی و عدالت سازمانی در کتابخانه‌های عمومی استان یزد، نشریه کتابداری و اطلاع‌رسانی، دوره ۲۱، شماره ۳، صص ۱۵۳-۱۲۵.
- (۴) اکبری، احد. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه ارومیه.
- (۵) امیری، میثم، رحمانی، تیمور. (۱۳۸۵). بررسی آثار سرمایه اجتماعی درون گروهی و برون گروهی بر رشد اقتصادی استان‌های ایران، جستارهای اقتصادی، سال سوم، شماره ششم، صص ۱۱۱-۱۵۱.
- (۶) امیریان، کیهان. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین جامعه‌پذیری سازمانی و تعهد سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت داخلی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه.
- (۷) برغمندی، هادی. (۱۳۸۷). تأثیر تخریب محله غربت بر سرمایه اجتماعی اهالی محله خاک سفید، رفاه اجتماعی، سال هفتم، شماره ۲۸، صص ۲۶۳-۲۸۳.
- (۸) بهرام‌زاده، حسینعلی، سراج، شهرزاد. (۱۳۸۶). نقش منابع انسانی بر بهروری و توسعه پایدار، مجله مدیریت، شماره ۶۵، صص ۲۵-۲۰.
- (۹) پیراهری، نیر. (۱۳۸۸). سرمایه اجتماعی در نظریات جدید، پژوهش‌نامه علوم اجتماعی، سال سوم، شماره سوم، صص ۱۳۱-۱۱۰.
- (۱۰) جهانگیری، جهانگیر، شکری‌زاده، طاهره. (۱۳۸۹). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان‌های غیردولتی زنان از دیدگاه در شهر شیراز، فصلنامه زن و جامعه، سال اول، شماره سوم، صص ۱۰۵-۱۲۰.
- (۱۱) جواهری، فاطمه، باقری، لیلا. (۱۳۸۶). تأثیر استفاده از اینترنت بر سرمایه اجتماعی و انسانی (مطالعه موردی دانشجویان دانشگاه تهران)، مجله دانشکده ادبیات و علوم انسانی، سال ۱۵، شماره ۵۸-۵۹، صص ۳۳-۶۶.
- (۱۲) حضرتی، زهرا، ابوالحسن تنهایی، حسین. (۱۳۸۸). بررسی نظری پژوهش‌های سرمایه اجتماعی در جامعه ایران، فصلنامه علوم رفتاری، صص ۲۹-۵۲.
- (۱۳) خنیفر، حسین، زراعی متین، حسن، خداپرست، حبیب‌اله. (۱۳۹۶). نظام پیشنهادات در سازمان

رابطه بین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار با کیفیت زندگی... / حسین پور و پورداد

- (از نظریه تا کاربرد)، چاب سوم، تهران، انتشارات دانشگاه تهران.
- ۱۴) زاهدی، محمدجواد، شیانی، ملیحه، علی‌پور، پروین. (۱۳۸۸). رابطه سرمایه اجتماعی با رفاه اجتماعی، مجله رفاه اجتماعی، سال نهم، شماره ۳۳، صص ۱۰۹-۱۲۹.
- ۱۵) ساداتی، حمید. (۱۳۹۲). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمانی در میان کارکنان بانک ملت استان کرمانشاه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت داخلی، دانشگاه پیام نور تهران.
- ۱۶) سالاری، سمیه. (۱۳۸۹). بررسی رابطه رهبری خدمتگزار با تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان.
- ۱۷) سردارنیا، خلیل‌اله، قدرتی، حسین، اسلام، علیرضا. (۱۳۸۹). تأثیر حکمرانی خوب و سرمایه اجتماعی بر اعتماد سیاسی (مطالعه موردی شهر سبزوار)، پژوهشنامه علوم سیاسی، سال پنجم، شماره اول، صص ۱۳۵-۱۶۵.
- ۱۸) سلطانزاده، وحید، قلاوندی، حسن، فتاحی، مسلم. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت‌شغلی اعضای هیات دانشگاه شیراز، مدیریت منابع انسانی، سال چهارم، شماره دوم، صص ۱۱۴-۱۳۶.
- ۱۹) شریف‌زاده، فتاح، خیراندیش، مهدی. (۱۳۸۸). تجزیه و تحلیل رابطه کیفیت زندگی کاری (*QWL*) و عملکرد کارکنان در شرکت ایران خودرو ایران دیزل، پژوهش‌های مدیریت، سال دوم، شماره سوم، صص ۵۲-۲۹.
- ۲۰) شریفیان ثانی، مریم، ملکی سعیدآبادی، امیر. (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی به مثابه یک سیستم پیچیده، رفاه اجتماعی، سال ششم، شماره ۲۳، صص ۲۵-۶۵.
- ۲۱) فقیهی، ابوالحسن، فیضی، طاهره. (۱۳۸۶). سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها، پیک نور، سال سوم، شماره سوم، صص ۱۱-۲۱.
- ۲۲) فرحبخش، سعید، یوسفوند، کبری. (۱۳۹۷). تبیین رابطه سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری اعضای هیأت علمی دانشگاه با میانجی‌گری محبوبیت اجتماعی (مطالعه موردی: دانشگاه لرستان)، فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال نهم، شماره ۳، صص ۱۰۸-۹۱.
- ۲۳) قلاوندی، حسن، سلطانزاده، وحید، امیری، علی‌رضا. (۱۳۹۰). پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی دبیران براساس ابعاد رهبری خدمتگزار مدیران مدارس متوسط شهر نقدة، اندیشه‌های نوین تربیتی، دوره ۷، شماره ۴، صص ۱۳۹-۱۶۰.
- ۲۴) قلاوندی، حسن، سلطانزاده، وحید، بهشتی‌راد، رقیه. (۱۳۹۲). الگوی علی‌روابط رهبری خدمتگزار، معنویت در محیط کار با سرمایه اجتماعی، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال پنجم، شماره نهم، صص ۱۰۶-۱۳۱.
- ۲۵) قنبری، سیروس، نویدی، پرویز. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین رهبری خدمتگزار و معنویت در محیط کار با سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی: کارکنان بانک کشاورزی استان همدان)، جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و هشتم، شماره دوم، صص ۴۸-۳۵.

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و هفتم - پائیز ۱۳۹۹

- ۲۶) قلی‌پور، آرین، پورعزت، علی‌رضا، حضرتی، محمود. (۱۳۸۸). بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمندسازی در سازمان‌های دولتی، نشریه مدیریت دولتی، شماره ۲، صص ۱۱۸-۱۰۳.
- ۲۷) کامران، فریدون، ارشادی، خدیجه. (۱۳۸۸). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی شبکه و سلامت روان، فصلنامه پژوهش اجتماعی، سال دوم، شماره سوم، صص ۲۹-۵۴.
- ۲۸) گیوکی، ابراهیم، منطری، علیرضا، سلاجقه، سنجر، شیخی، ایوب. (۱۳۹۸). تبیین راهبرد سازمانی با شایسته‌سالاری و رهبری خدمت‌گزار، مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۳۷، صص ۲۲۲-۲۰۱.
- ۲۹) ماجدی، سیدمسعود و لهسایی‌زاده، عبدالعلی. (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین متغیرهای زمینه‌ای، سرمایه اجتماعی و رضایت از کیفیت زندگی کاری: مطالعه موردی در روستاهای استان فارس، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۹، شماره ۴، صص ۹۱-۱۳۶.
- ۳۰) نوغانی، محسن و اصغرپور ماسوله، احمدرضا. (۱۳۸۶). بررسی تطبیقی رویکردها و شاخص‌های مورد استفاده در سنجش سرمایه اجتماعی، مجموعه خلاصه مقالات همایش سرمایه اجتماعی و توسعه ایران، صص ۲۴۹-۲۵۳.
- ۳۱) نوغانی، محسن، اصغرپور ماسوله، احمدرضا، صفا، شیما، کرمانی، مهدی. (۱۳۸۸). کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با سرمایه اجتماعی در شهر مشهد، مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد، سال پنجم، شماره اول، صص ۱۱۱-۱۴۰.
- ۳۲) یوسفی سعیدآبادی، رضا، حسن‌زاده، رمضان و اسماعیل‌تبار، 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.
- 33) 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 and Medicine*, 62 , 3072–3083.
- 34) Anderson, J.A .(2009). *When a servant leadership comes knocking, Leadership and Organizational Development Journal*, Vol. 30 (1), 4- 15.
- 35) Allam, Z, Shaik, A.R .(2020). *A study on quality of work life amongst employees working in the Kingdom of Saudi Arabia, Management Science Letters* 10, PP1287–1294.
- 36) Beaudoin, L. E and Hassles. E .(2003). *Their importance to nurses quality of work life, Nursing Economics* 21: 106-113.
- 37) Clark, M. Almalki, M.J., Fitzgerald, G. (2012). *Quality of work life among primary health care nurses in the Jazan region, Saudi Arabia: a cross-sectional study. Human Resources for Health*, 10, 1-13.
- 38) 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 and Medicine* 67 , 568–582.

- 39) Dong, J. L.; Anusorn, S. and Sirgy, M. J. (2007). *Further validation of a need-based quality of work-life (QWL) measure: evidence from marketing practitioners*, *Applied Research Quality Life* 2, 273-287.
- 40) Fridell, M.; Newcom, R. and Messner, P.E., (2009). *Discriminate analysis gender public school principal servant leadership difference, leadership and Organization Development Journal*, 30(8), 722-736.
- 41) Gangne, M. and Desi, E.L. (2005). *self-determination theory and work motivation*, *Journal of Organization Behavior*, 26(4) : 331-362.
- 42) Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling. Second Edition*, New York: The Guilford Press .
- 43) Mohan, J., Twigg, L., Barnard, S., Jones, K., (2005), *Social capital, geography and health: a small-area analysis for England*, *Social Science and Medicine* 60 , 1267–1283.
- 44) Neininger, A., Lehmann-Willenbrock, N., Kauffeld, S., Henschel, A. (2010). *Effects of team and organizational commitment – A longitudinal study*, *Journal of Vocational Behavior* 76, 567–579.
- 45) Nguyen, D.T., & Nguyen, T.M.T. (2011). *psychological capital, quality of work life, and quality of life of marketers: evidence from vietnam*. *Journal of Macromarketing*, 32(1), 87-95.
- 46) Lee, Y., Dai, Y., Park, C., & McCreary, L.L. (2013). *predicting quality of work life on nurses' intention to leave*. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 160-168.
- 47) Parolini, J. (2008). *Distinguishing between transformational and servant leadership*, *leadership and Organization Development Journal*, 30 (3), 274- 291.
- 48) Poortinga, W. (2006). *Social capital: An individual or collective resource for health*, *Social Science and Medicine*, 62, 292–302.
- 49) Royuela, V; Jordi, L. T. and Jourdi, S. (2009). *Result of quality of work life index in Spain a comparison of survey result and aggregate social indicators*, *Social Indicators Research* 90: 225-241.
- 50) Roslan, A. H., Russayani, I. & Nor Azam, A.R. (2010). *The impact of social capital on quality of life: evidence from Malaysia*. *IJSD.*, 22(1), pp.13-22.
- 51) Schultz, J., O'Brien, A.M., and Tadesse, B. (2008). *Social capital and self-rated health: Results from the US 2006 social capital survey of one community*, *Social Science and Medicine*, 67 , 606–617 .
- 52) Simon, L. D.; Salvador, G.; Garmen, C. and shay, S. T. (2008). *Predictors of quality of works and poor health among primary health- care personal in Catalonia*, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(2):203-218.
- 53) Sival, J., Sirgy, M. J., Lee, D. J., & Maroco, J. (2019). *The quality of work life scale: validity evidence from Brazil and Portugal*. *Applied Research in Quality of Life*, 1-29.
- 54) Sirgy, M. J, & Lee, D. J. (2018). *Work-life balance: An integrative review*. *Applied Research in Quality of Life*, 13(1), 229-254.

55) Weng, Q, McElroy, J.C, Morrow, P.C, Liu, R. (2010). *The relationship between career growth and organizational commitment, Journal of Vocational Behavior* 77, 391-400.

56) Winston, B.E, (2004). *servant leadership at Heritage Bile College: a single - case study, leadership and Organization Development Journal*, 25(7), 600-611.

یادداشت‌ها:

۱. Clark et al
2. Weng
3. Neininger
4. Gangne & Desi
5. Sinval
6. Lee
7. Sirgy & Lee
8. Allam & Shaik
9. Servant Leadership
10. Greenleaf
11. Fridell
12. Anderson
13. Hanka & Engbers
14. Winston
15. Parolini
16. Bourdieu
17. Coleman
18. Putnam
19. Bob Edvawars & Michael Foley
20. Schultz
21. Araya
22. Poortinga
23. Mohan
24. Carpiano
25. Dong
26. Beaudoin & Hassles
27. Simon et al
28. Royuela et al
29. Nguyen & Nguyen
30. Roslan
31. Kline
32. Goodness of Fit Index
33. Comparative Fit Index
34. Adjusted Goodness of Fit Index
35. Root Mean Square Error of Approximation