پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی
دوره ۲، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۱

تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اثر بخشی پیروی با استفاده از سیستم معادلات همزمان

احمدعلی خائف‌الهی[۱*]، محمد تقی نوروزی[۲]، سجاد فرازمند[۳]

۱- دانشیار، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران
۲- استادیار، موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی،قم، ایران
۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

دریافت: ۹۱/۱۱/۲۸ پذیرش: ۹۲/۲/۱۸

چکیده

هدف این مقاله بررسی تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اثربخشی پیروی است. متغیرهای مدل بر اساس مطالعات نظری و تجربی انتخاب شد و با استفاده اطلاعات حاصل از پیمایش، مبتنی بر نظرسنجی مدیران و کارکنان ۲۲ سازمان دولتی در ایران، فرضیه‌های تحقیق بررسی گردید. تمایز این مقاله در مقایسه با سایر مطالعات در این است که به جای تحلیل همبستگی انفرادی بین متغیرها و لحاظ نکردن سایر شرایط، با استفاده از روش‌های پیشرفته، روابط بین متغیرها را به صورت تعاملی، همزمان و به شکل دوطرفه بررسی کرده است. به این منظور نخست با استفاده از نرم‌افزارهای Eviews7.1 و SPSS19 و روش اقتصادسنجی کمترین مجذورات معمولی (OLS) پارامترهای مدل براورد شد. از آن جایی که امکان وجود جریانی دو طرفه از روابط علّی میان متغیرها وجود دارد، سیستم معادلات همزمان سه مرحله‌ای (3SLS) برای بررسی همزمان تأثیر تمامی متغیرها بر متغیرهای وابسته تحقیق استفاده شد. نتایج کمی براورد مدل‌ها با براورد سیستم معادلات همزمان نشان می‌دهد که تأثیر رهبری خدمتگذار بر اثربخشی پیروی معنادار است.

کلیدواژه‌ها: رهبری خدمت‌گزار، اثربخشی، رهبری، سیستم معادلات همزمان.

*نویسنده مسئول مقاله: E-mail: khaefelahi@modaress.ac.ir

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

۱- مقدمه

علی‌رغم انجام چندین دهه مطالعات، رهبری هنوز یکی از اسرارآمیزترین مفاهیم حوزه مدیریت است [۱، صص۳۸۹-۴۰۲]. از نظریات صفات رهبری تا نظریه‌های رفتاری هیچ کدام توضیحی کامل از رهبری ارائه نمی‌کنند [۲، صص۷۴-۸۸]. با وجود این در اغلب مطالعات این موضوع مورد توافق است که رهبری رابطه‌ای است که در آن فرد، رفتار یا اعمال دیگری را تحت تأثیر قرار می‌دهد [۳]. براساس تعریف بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (EFQM) رهبری در سطح راهبردی عبارت است از «چگونگی توسعه و تسهیل دستیابی به مأموریت و چشم‌انداز، توسعه ارزش‌هایی که برای موفقیت بلند مدت سازمان ضروری‌اند و اجرای این امور از راه اعمال و رفتارهای مناسب» [۴، صص۲۸۹-۲۹۱]. سازمان‌ها باید برای حفظ لبه رقابتی و بقا قادر باشند تا خود را با محیط تطبیق دهند. برای تحقق این امر لازم است نیازهای کارکنان شناسایی و براورده شود [۵، ص۱۸]. رهبری عاملی کلیدی برای دستیابی به این هدف و درنتیجه برای بقای سازمان است [۴، صص۲۸۹-۲۹۱]. گرین‌لیف بنیانگذار نظریه رهبری خدمت‌گزار بیان می‌کند تمرکز رهبر خدمت‌گزار بر دیگران است [۶]. براساس مطالعات نظری اصول رهبری خدمت‌گزار می‌تواند مبنایی برای یک مدل سازمانی- که به شیوه نظام خدمات دولتی جدید عمل می‌کند- فراهم کند [۷، ص۲]. در همین راستا نظریه‌پردازان بسیاری از جمله پترسون[1] می‌گویند سازمان‌هایی که با رهبران خادم اداره می‌شوند، به موفقیت سازمانی دست پیدا می‌کنند [۵، ص۸]. با این وجود، برخی نویسندگان نظیر میر و همکاران[2] [۸، صص۱۷۲۷-۱۷۳۶] و استرامبا[3] [۹، ص۱۰۴] موضعی مخالف گرفته‌اند؛ از این رو سؤال اصلی مقاله حاضر به این موضوع اختصاص پیدا کرده است که آیا رهبری خدمت‌گزار می‌تواند باعث تحقق اثربخشی پیروی شود؟ بررسی مطالعات نشان می‌دهد برای توضیح رابطه‌ی رهبری خدمت‌گزار و اثربخشی پیروی، اغلب رابطه‌ای غیرمستقیم در نظر گرفته می‌شود؛ بنابراین لازم است نخست تمام روابط حاصل از مبانی نظری به صورت جداگانه بررسی شوند. هم‌چنین احتمال حضور عوامل تأثیرگذار مشاهده نشده در مدل‌های مفهومی را نمی‌توان ناچیز در نظر

1. Patterson
2. Meyer & et al.
3. Stramba

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

گرفت، از این رو برای امکان‌پذیرشدن ارائه نتیجه‌گیری کلی در مورد تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اثربخشی پیروی، از سیستم معادلات همزمان سه مرحله‌ای به‌عنوان یکی از پیشرفته‌ترین روش‌های بررسی سیستم معادلات همزمان استفاده شده است.

در ادامه مقاله پس از بیان مبانی نظری و تجربی در بخش دو و سه، مدل مفهومی تحقیق در بخش چهار بیان می‌شود؛ سپس فرضیه‌های تحقیق در بخش پنج ارائه خواهد شد. در بخش شش و هفت به ترتیب داده‌ها و روش‌شناسی تحقیق بیان شده است. یافته‌های پژوهش نیز بخش هشت را به خود اختصاص می‌دهد که در پایان نتیجه‌گیری ارائه خواهد شد.

۲- مبانی نظری

۲-۱- رهبری خدمت‌گزار

براساس نظر بنیس و نانوس[1] رهبریِ خدمت، عامل محوری ورای سازمان‌های موفق است [۱۰، ص۲]. گرین لیف[2] واضع نظریه رهبری خدمت‌گزار نیز در تعریف این نوع از رهبری می‌گوید: در رهبری خدمت‌گزار، خدمت در مرحله اول با احساس طبیعی فرد برای خدمت شروع می‌شود؛ سپس انتخاب آگاهانه او را با اشتیاق به رهبری می‌کشاند. خادم در مرحله اول سعی می‌کند مطمئن شود نیازهای بسیار ضروری کارمندان برآورده شده است [۱۱، ص ۲]. مطالعات وی در دهه ۱۹۹۰ تا ۲۰۰۳ بر عملیاتی‌سازی مفهوم رهبری خدمت‌گزار متمرکز شده بود. به‌طور کلی بعد از گرین لیف سه روند در مطالعات این حوزه وجود دارد:

الف) مطالعات بی‌مدل: این نویسندگان عموماً درباره سه متغیر کلیدی مبانی ارزشی، ویژگی‌های رهبر و نتایج رهبری خدمت‌گزار بحث می‌کنند ولی درباره وجود رابطه‌ی علّی بین متغیرها توضیحی ارائه نمی‌دهند. مهم‌ترین نظریه‌پردازان مطالعات بی‌مدل عبارتند از: رینهارت[3]، راسل[4]، اسپیرز[5]، کوزس[6] و پوزنر[1] [۱۲]؛

1. Bennis & Nanus
2. Robert K.Greenleaf
3. Rinehart
4. Russell
5. Spears
6. Kouzes

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

ب) مدل‌های رهبر-سازمان[2]: مجموعه‌ای از مدل‌های مفهومی هستند که بر شیوه کلی رهبران خدمت‌گزار در یک سازمان متمرکزند. مهم‌ترین نظریه‌پردازان آن عبارتند از: مدل جیمز، مدل پارولینی[3]، مدل پیج[4] و وونگ[5]، مدل راسل و استون و مدل لاب[6] [۱۳]؛

ج) مدل‌های رهبر-پیرو[7]: مدل‌هایی که بر رابطه رهبر پیرو متمرکزند. مهم‌ترین نظریه‌پردازان این حوزه عبارتند از مدل پترسون[8]، مدل وینستون[9]، مدل دنیس[10]، مدل واگو[11] و مدل سندجایا[12] [۱۴].

لاب در توضیح سبک رهبری خدمت‌گزار می‌گوید رهبر خدمت‌گزار نیازهای رهبری شوندگان را در رتبه اول و مقدم بر منافع شخصی خود قرار می‌دهد و با کارکنان همانند شریکان سازمانی معامله می‌کند [۱۱، ص۵]. هیل[13] معتقد است مفهوم رهبری خدمت‌گزار، مدل‌های سنتی مدیریت را کاملاً واژگون کرده و موجب تغییر در فلسفه مدیریت و رهبری شده است [۱۵]. هورسمون معتقد است از نظر گرین لیف، رهبری خدمت‌گزار یک سبک محتمل رهبری برای تمام نهادهای اجتماعی است؛ بنابراین بهره‌گیری از سبک رهبری خدمت‌گزار در سازمان‌ها بدون توجه به محیط سازمان امکان‌پذیر است. باش[14] نیز همین فرایند فکری را تأیید کرده و اظهار می‌کند که رهبری خدمت‌گزار در هر محیط سازمانی اعم از انتفاعی، غیرانتفاعی، یا دولتی به کار می‌آید [۱۶، ص۶]. با این وجود بر اساس مرور مطالعات رهبری خدمت‌گزار، به‌ندرت درباره استفاده از این سبک در دولت‌های مرکزی بحث شده است.

1. Posner
2. Leader-Organization Models
3. Parolini
4. Page
5. Wong
6. James Laub
7. Leader-Follower Models
8. Patterson
9. Winston
10. Dennis
11. Nwogu
12. Sendjaya
13. Hill
14. Baush

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

۲-۲- رهبری خدمت‌گزار و اثربخشی پیروی

رهبری خدمت‌گزار در مسیر اثربخش ساختن پیروی، موجب تأثیرگذاری بر متغیرهای پیروی از جمله عزت نفس، تعهد پیرو به رهبر و خودباوری می‌شود. بر اساس مدل پترسون خدمت رهبر بر محبت اخلاقی پیرو تأثیر می‌گذارد سپس در یک رابطه زنجیره‌ای آن هم بر تعهد پیرو به رهبر و بر خودباوری او تأثیر می‌گذارد [۱۷، ص۱]. بر اساس مدل ان ووگ و مطالعه شرمن[1] می‌توان گفت اصول رهبری خدمت‌گزار موجب عزت نفس پیرو [۱۸، ص۵]، تعهد پیرو به رهبر و خود باوری پیرو می‌شود [۱۴]. بنابراین در این مقاله این پرسش بررسی می‌شود که آیا عزت نفسِ پیرو موجب اثربخشی پیروی می‌شود یا خیر. در بررسی این پرسش تعهد پیرو به رهبر به مفهوم اعتقاد مثبت به رهبر تعریف می‌شود. در این زمینه میر و آلن[2] مفهوم‌سازی تعهد سازمانی را با سه جزء مشخص کرده‌اند: تعهد سازمانی عاطفی، تعهد سازمانی ماندگاری و تعهد سازمانی هنجاری. در حالی که مدل ان‌ووگ به‌عنوان یکی از مدل‌های رهبری خدمت‌گزار بین خدمت رهبر و تعهد پیرو، پیش فرض همبستگی مثبت را در نظر می‌گیرد [۱۹، ص ۸]. اصطلاح خودباوری توسط باندورا (۱۹۷۷) معرفی شد. از نظر او خودباوری، پنداشت پیرو در مورد کاری است که امکان انجام آن وجود دارد. بنابراین اگر پیرو توانایی واقعی خود را باور کند، آن گاه می‌تواند ظرفیت‌های بالقوه خود را بالفعل سازد [۱۷، ص ۶]. خودباوری عمومی[3] مفهوم مهم دیگری در نظریه سازمان است که عبارت است از باور شخص در توان انجام وظایف مختلف. این متغیر از روش شرر و همکاران[4] و دنابو[5] قابل اندازه‌گیری است [۲۰، ص ۸]؛ لذا این مقاله سؤال آیا تعهد پیرو به رهبر و خودباوری پیرو موجب اثربخشی پیروی می‌شود یا خیر را بر اساس مفاهیم اشاره شده مورد بررسی قرار خواهد داد.

۳- مطالعات تجربی

گریبر و همکاران[6] (۲۰۰۹) نشان می‌دهند که علی‌رغم گذشت سی سال از پذیرش نظریه رهبری خدمت‌گزار، اغلب تحقیقات این حوزه یا در راستای توسعه چارچوب نظری یا تعیین

1. Sherman
2. Meyer & Allen
3. Global/General Self-Efficasy
4. Sherer & et al.
5. Donabue
6. Garbe

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

ابزارهای اندازه‌گیری دارای پایایی یا روایی است. در نتیجه تحقیقات اندکی تأثیر رهبری خدمت‌گزار در سازمان‌ها را بررسی کرده‌اند [۲۱]. بررسی این موضوع در ایران نیز به‌تازگی مورد توجه قرار گرفته است. به‌منظور مشخص شدن ساختار این پژوهش‌ها، در این بخش مطالعات تجربی ارائه می‌شود.

یافته‌های تجربی اندرسن[1] شواهدی برخلاف مبانی نظری را نشان داد. بر اساس یافته‌های وی توجه رهبر خدمت‌گزار در مرحله اول متوجه زیردستان است نه مشتریان سازمان؛ هم‌چنین تأثیر مثبت رهبری خدمت‌گزار بر نتایج سازمانی تأیید نشد [۲۲، صص۴-۱۵]. گریبر و همکاران نیز به بررسی گرایش‌های منجر به همکاری و رهبری خدمت‌گزار در بین پرستاران، پزشکان و دانشجویان دوره تخصص پرداختند. نتایج حاصل نشان داد که همبستگی ضعیفی میان همکاری و رهبری خدمت‌گزار وجود دارد [۲۱]. انر[2] با استفاده از اطلاعات نظرسنجی ۳۰۵ مدیر میانی به بررسی رابطه بین ادراک رهبری خدمت‌گزار و رهبری پدرسالارانه پرداخت. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که کارمندان بین سبک‌های رهبری خدمت‌گزار و رهبری پدرسالارانه همبستگی قوی درک می‌کنند [۲۳، صص۳۰۰-۳۱۶]. قلی‌پور و همکاران تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اعتماد سازمانی و توانمند سازی را در سازمان‌های دولتی از طریق تحلیل تحقیق همبستگی بررسی کردند. نتایج نشان از وجود رابطه‌ای قوی میان رهبری خدمت‌گزار، اعتماد سازمانی و توانمندسازی بود [۲۴، صص۱۰۳-۱۱۸]. خائف الهی و همکاران در سال ۱۳۸۸ رابطه رهبری خدمت‌گزار و اثربخشی سازمان‌ها را به‌صورت جداگانه بررسی کردند.

نتایج این مطالعه با استفاده از روش همبستگی اسپیرمن و رگرسیون نشان می‌دهد که این رابطه رد نمی‌شود [۲۵، صص۶۵-۹۱]. نصراصفهانی و همکاران رابطه رهبری خدمت‌گزار با تعهد سازمانی کارکنان برای کارکنان رسمی و قراردادی سازمان بهزیستی استان اصفهان را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که این رابطه معنادار است. ضمن آنکه متغیر تواضع و فروتنی نیز به طور معناداری تغییرات تعهد سازمانی را تبیین می‌کند [۲۶، صص۱۰۵-۱۲۴]. مطالعه تجربی فرهنگی و همکاران موضوع امکان به‌کارگیری رهبری

1. Andersen
2. Oner

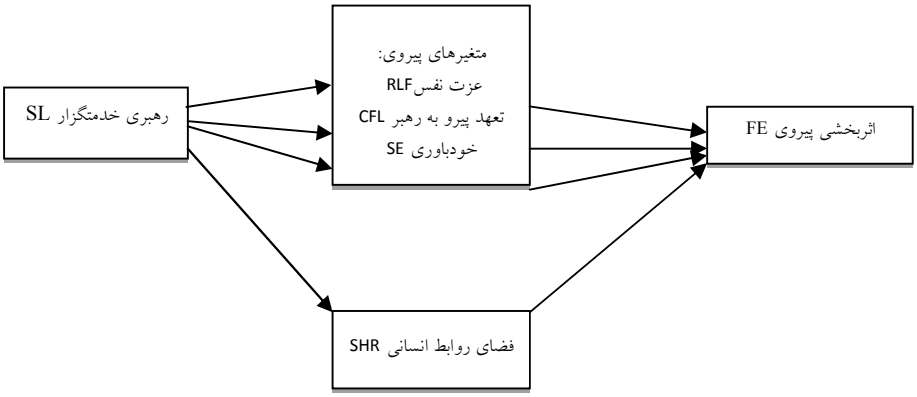
[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

خدمت‌گزار در بانک مسکن بر اساس شاخص‌های جو سازمانی را بررسی کرده است. نتایج نشان می‌دهد به‌کارگیری رهبری خدمت‌گزار بر اساس شاخص رضایت از پاداش امکان‌پذیر است ولی به‌کارگیری سایر شاخص‌ها نظیر وضوح هدف، وضوح نقش و توافق بر رویه‌ها امکان‌پذیر نیست [۲۷، صص ۱-۲۲۶].

۴- تصریح مدل مفهومی و فرضیه‌های تحقیق

به این منظور در بررسی مسیر اثربخشی پیروی از مدل رهبر- پیرو به عنوان اساس مدل مفهومی تحقیق استفاده می‌شود. در این چارچوب مؤلفه‌های تحقیق و مدل مفهومی تحقیق در نمودار ۱ ارائه شده است:



نمودار ۱ مؤلفه‌ها و مدل مفهومی تحقیق (تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اثربخشی پیروی)

با توجه به مدل مفهومی مذکور فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر ارائه می‌شود:

فرضیه یک: متغیرهای پیروی شامل عزت نفس، تعهد پیرو و خودباوری بر اثربخشی پیروی تأثیر مثبت دارند.

فرضیه دو: رهبری خدمت‌گزار بر عزت نفس تأثیر مثبت دارد.

فرضیه سه: رهبری خدمت‌گزار بر تعهد پیرو به رهبر تأثیر مثبت دارد.

فرضیه چهار: رهبری خدمت‌گزار بر خودباوری تأثیر مثبت دارد.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

فرضیه پنج: رهبری خدمت‌گزار بر فضای روابط انسانی تأثیر مثبت دارد.

فرضیه شش: فضای روابط انسانی بر اثربخشی پیروی تأثیر مثبت دارند.

برای بررسی فرضیه‌های بالا در بخش بعد نخست روش‌شناسی و سپس داده‌ها ارائه می‌شود.

۵- روش‌شناسی پژوهش و داده‌ها

این پژوهش از نظر هدف یک تحقیق کاربردی است؛ از جهت ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع علی است و از نظر زمانی مبتنی بر داده‌های مقطعی است. به‌طور کلی ۳۶ سازمان در سطح کشور وجود دارند که از بودجه دولتی استفاده می‌کنند. از این بین ۲۲ سازمان دولتی انتخاب شد و بیش از هزار پرسشنامه بین آنها توزیع شد. از این بین پرسشنامه‌های ۶۰۵ کارمند و ۱۱۰ مدیر بازگشت داده شد. اطلاعات مستخرج از این پرسشنامه‌ها برای مدلسازی به کار گرفته شد. به منظور بررسی قابلیت اتکا به داده‌ها، پایایی پرسشنامه از آماره محاسباتی ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. نظر به اینکه این آماره محاسباتی ۰/۸۳ است، پایایی داده‌ها در سطح خطای پنج درصد رد نمی‌شود. سپس برای آماده سازی داده‌ها، مدل‌سازی ریاضی و آزمون فرضیه‌های تحقیق از نرم‌افزار spss 19 و Eviews 7.1 استفاده شده است.

نظر به مدل مفهومی ارائه شده مبتنی بر نظریه و مطالعات تجربی و پایایی داده‌ها، مدل ریاضی مبتنی بر معادلات همزمان در چارچوب روابط تبعی درونی و زنجیره‌ای متغیرها به صورت زیر ارائه نمود:

$$FE = F_1 (RLF, CFL, SE, SL) \quad (۱)$$

$$RLF= F_2 (SL) \quad (۲)$$

$$CFL = F_3 (SL) \quad (۳)$$

$$SE = F_4 (SL) \quad (۴)$$

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

$$SHR = F_5 (SL) \quad (۵)$$

$$FE = F_6 (SHR) \quad (۶)$$

$F_i \ (i = 1,2,...,n)$ نشانگر روابط تبعی بین متغیرها در مدل معادلات همزمان است. نظر به اینکه مبانی نظری، چگونگی رابطه بین متغیرها را مشخص نمی‌کند، رابطه بین متغیرها در مدل بالا به صورت کلی ارائه شده است. نوع رابطه نیز از راه آزمون‌های تجربی بررسی می‌شود. در بررسی‌های آماری قالب مدل‌های اقتصاد سنجی همواره این سؤال برای محقق مطرح است که تخمین مدل‌ها باید به صورت خطی و یا خطی لگاریتمی صورت گیرد. به طور معمول این امر سلیقه‌ای انجام می‌شود. با این وجود چنان‌چه محقق به دنبال تفسیر ضرایب براورد شده به عنوان مشتق جزئی باشد، مدل را به صورت خطی براورد می‌کند و اگر هدف از براورد مدل، رسیدن به کشش‌ها باشد، مدل به‌صورت لگاریتمی براورد می‌شود [۲۸].

در این مقاله به دلیل اهمیت آثار علی معلولی و هم‌چنین اهمیت براورد میزان کشش‌ها، هر دو نوع مدل براورد و تفسیر شده است. مدل ریاضی ارائه شده با استفاده از اطلاعات حاصل از پرسشنامه‌ها در چارچوب روابط خطی و غیرخطی (لگاریتم- لگاریتم) بررسی می‌شود. در این روش مدلسازی پس از براورد پارامترهای هر یک از روابط، نخست درستی یا نادرستی پذیره‌های اساسی جمله اختلال رگرسیون بررسی می‌شود. مهم‌ترین فرضیه‌های قابل بررسی در این زمینه، فرضیه صفر بودن میانگین جمله اختلال، واریانس ناهمسانی و نرمال بودن میانگین جمله اختلال است.

مرور مطالعات تجربی حوزه علم مدیریت و اقتصاد به‌راحتی مشخص می‌کند که بسیاری از روابط مورد تحقیق به‌وسیله مدل‌های تک معادله‌ای قابل بررسی است. در این نوع مطالعات به طور ضمنی فرض می‌شود رابطه علّی (در صورت وجود) بین دو متغیر وابسته و مستقل یک‌طرفه است؛ یعنی متغیرهای توضیحی حکم علت و متغیر وابسته حکم معلول را دارد؛ بنابراین معادلات یک تا هفت نخست به صورت خطی و پس از آن به‌صورت لگاریتم- لگاریتم بررسی شده است. مواردی نیز وجود دارد که با جریانی دو طرفه از روابط علّی بین متغیرها رو به رو هستیم. از این رو برای جلوگیری از تورش براوردها بهتر است تا از روش

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

براورد سیستم معادلات همزمان بهره گرفته شود. براورد سیستم معادلات همزمان به روش‌های گوناگونی امکان‌پذیر است. از جمله این روش‌ها می‌توان به روش کمترین مجذورات معمولی (OLS)[1]، روش کمترین مجذورات دو مرحله‌ای (2SLS)[2] و روش کمترین مجذورات سه مرحله‌ای (3SLS)[3] اشاره کرد. به دلیل وجود اریب همزمانی[4] یا اریب معادلات همزمان[5] که باعث اریبی و ناسازگاری[6] براوردگرهای ضرایب ساختاری مدل می‌شود، فقط روش‌های براورد حداقل مربعات معمولی دو مرحله‌ای و حداقل مربعات سه مرحله‌ای قابل کاربرد هستند [۲۹]. تفاوت اصلی روش 2SLS و 3SLS به فرض استقلال خطای تصادفی (v) در معادلات مربوط می‌شود. بنابراین هرگاه خطای تصادفی در معادلات همزمان همبسته باشند (برای $K \in \{1,2,\dots,n\}$ داشته باشیم $E(v_i v_j) \neq 0$)، روش 3SLS مناسب‌تر از 2SLS خواهد بود.

در این مطالعه دلیلی برای پذیرش فرض استقلال خطاها در دست نیست. در نتیجه برای سنجش اثر متغیرهای مدل بر یکدیگر از سیستم معادلات همزمان به روش 3SLS استفاده شده است. برای امکان‌پذیر شدن آنالیز حساسیت و تبدیل شدن ضرایب به کشش متغیرها، تمام متغیرها به‌صورت لگاریتمی براورد می‌شوند. تصویر کلی از مدل مطرح شده در قالب سیستم معادلات همزمان رامی توان به‌صورت زیر بیان کرد:

LFE=C(۱)+C(۲)*Log(RLF)+C(۳)*log(CFL)+C(۴)*Log(SE)+[AR(1)=C(۵)] (۷)

LRLF = C(۶) + C(۷)*Log(SL) (۸)

LCFL = C(۸) + C(۹)*Log(SL) (۹)

LSE = C(۱۰) + C(۱۱)*Log(SL) (۱۰)

1. Ordinary least Squares (OLS)
2. Two-Stage Least Squares
3. Three-Stage Least Squares
4. Simultaneity bias
5. Simultaneous-Equation Bias
6. 6. Inconsistent

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

$$LSHR = C(۱۲) + C(۱۳)*Log(SL) \quad (۱۱)$$

$$LFE = C(۱۴) + C(۱۵)*Log(SHR) \quad (۱۲)$$

نتایج کمی براورد الگوی بالا در بخش بعد ارائه می‌شود.

۶- یافته‌های پژوهش

در این بخش نخست نتایج حاصل از براورد جداگانه معادلات به‌صورت خطی و غیر خطی (به OLS) ارائه می‌شود. به دلیل ماهیت متفاوت متغیر فضای روابط انسانی از منظر مبانی نظری و مدل مفهومی ارائه شده در بخش‌های قبلی، این متغیر در براوردهای چداگانه لحاظ نمی‌شود. نتایج حاصل از براورد سیستمی معادلات همزمان پس از ارائه نتایج براوردهای چداگانه بیان می‌شود.

۶-۱- نتایج کمی حاصل از براورد خطی روابط

برای بررسی بهتر روابط موجود، نخست به‌صورت خطی آزمون شده و پذیره‌های اساسی رگرسیون می‌شوند. بر این اساس، نتایج کمی حاصل از براورد معادلات یک تا چهار در قالب الگوی اقتصاد سنجی در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱ نتایج کمی براورد پارامترهای خطی

	اثربخشی پیروی	عزت نفس	تعهد پیرو به رهبر	خودباوری
عرض از مبدأ	۱/۸۵۶	۲/۱۲۷۳	۲/۸۳	۲/۷۴۶۲
آماره t	۱۱/۹۱۱	۱۵/۱۶۱	۳۳/۲۳۹	۳۱/۳۴۳
خطای استاندارد	۰/۱۵۵	۰/۱۴	۰/۰۸۵	۰/۰۸۷۶
ضریب β	۰/۱۰۷۵ ۰/۰۹۶۸ ۰/۳۲۴۹	۰/۳۹۷۴	۰/۱۴۸	۰/۱۲۴
آماره t	۵/۰۴۵۱ ۲/۷۲۸۷ ۹/۵۶۳۷	۸/۵۶۱۹	۵/۲۴۴۸	۴/۳۰۷۲

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

ادامه جدول ۱

خطای استاندارد	۰/۰۳۳۹	۰/۰۴۶۴	۰/۰۲۸	۰/۰۲۹
آماره F	۵۲/۵۶۶	۷۳/۳۰۶	۲۷/۵۰۷	۱۸/۵۵۲
ضریب تعیین	۰/۲۴۷۲	۰/۰۹۳۹	۰/۰۳۶۵	۰/۰۲۴۴
مجموع مجذورات خطا	۱۲۶/۴۱	۴۹۵/۷۵	۱۸۸/۳	۱۹۴/۷۲

مأخذ، نتایج تحقیق

به‌منظور ارزیابی روابط مدل نخست پذیره‌های اساسی رگرسیون در سطح خطای پنج درصد بررسی شد. با استفاده از آزمون آرچ[1] فرضیه واریانس ناهمسانی جملات اختلال بررسی شد. نتایج آماره داربین- واتسن[2] نیز برای بررسی خودهمبستگی استفاده شد. بر اساس آزمون جارک برا[3] توزیع جملات خطا نرمال است. در مواردی که خودهمبستگی وجود داشت، از تصحیح خودرگرسیون (AR) استفاده شد؛ نتایج حاصل در قالب جدول‌های ۱ و ۲ ارائه شده‌اند. آماره F جدول در سطح خطای پنج درصد نشان می‌دهد که مدل ارائه شده رد نمی‌شود. هم‌چنین آماره محاسباتی t نشانگر معنادار بودن انفرادی متغیرهای الگو است. نتایج آزمون فرضیه‌های آماری و نتایج کمی حاصل از براورد پارامترهای مدل عبارتند از:

۱. پارامترهای براورد شده متغیرهای توضیحی اثربخشی پیروی با عزت نفس، تعهد پیرو به رهبر، خودباوری در مدل اول ۲۴،۷۲ درصد تغییرات اثربخشی پیروی را توصیف می‌کنند. بر اساس این مدل فرضیه‌های تأثیر مثبت عزت نفس، تعهد پیرو به رهبر و خودباوری بر اثربخشی پیروی، در سطح خطای ۵ درصد رد نمی‌شود، بنابراین فرضیه اول رد نمی‌شود.

۲. متغیر رهبری خدمت‌گزار قادراست ۹،۴ درصد تغییرات متغیر عزت نفس را تشریح کند، بنابراین فرضیه دوم رد نمی‌شود.

۳. ضریب تعیین الگوی رابطه بین متغیر رهبری خدمت‌گزار نشان می‌دهد که ۳،۶۵ درصد تغییرات متغیر تعهد رهبر به پیرو تشریح شده است؛ بنابراین فرضیه سوم رد نمی‌شود.

1. Arch
2. Duobin-Watson
3. Jarque-Bera

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

۴. نتایج جدول نشان می‌دهد که متغیر رهبری خدمت‌گزار ۲/۴۴ درصد تغییرات متغیر خودباوری را تشریح می‌کند، بنابراین فرضیه چهارم رد نمی‌شود.

۶-۲- نتایج کمی براورد غیرخطی (لگاریتمی) روابط

برای بررسی بهتر روابط موجود و کسب نتایج مناسب‌تر، روابط موجود به صورت غیرخطی (لگاریتمی) نیز آزمون و پذیره‌های اساسی رگرسیون همانند قبل بررسی شد. بر این اساس، نتایج کمی حاصل از براورد معادلات هفت تا ده در قالب الگوی اقتصاد سنجی در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲ نتایج کمی براورد پارامترهای لگاریتمی

	اثربخشی پیروی	عزت نفس	تعهد پیرو به رهبر	خودباوری
عرض از مبدأ	۰/۸۰۸	۰/۷۲۳	۰/۰۵۰۷۴	۰/۹۹۲۳
آماره t	۱۴/۹۱۷۱	۱۴/۲۵	۴۲/۳۴۳۷	۳۰/۴۹۶۴
خطای استاندارد	۰/۰۵۴۱	۰/۰۵۰	۰/۰۲۴۷	۰/۰۳۲۵
ضریب β	۰/۰۶۹۱۸ ۰/۰۹۴۹۵ ۰/۲۲۶۹	۰/۴۰۴	۰/۱۳۲۱۶	۰/۱۲۵
آماره t	۳/۸۳۱۶۶ ۸/۰۲۸۵۶	۸/۵۹۲	۵/۸۳۶۷۲	۳/۹۷۴۲۱
خطای استاندارد	۰/۰۲۸۲	۰/۰۳۷	۰/۰۲۲۶	۰/۰۳۰۱
آماره F	۳۳/۸۸۱۹۶	۷۳/۸۳۲	۳۴/۰۶۷۳۲	۱۵/۷۹۴۳۹
ضریب تعیین	۰/۲۰۷۴۸	۰/۰۹۴۶	۰/۰۴۵۱۰	۰/۰۲۰۶۹
مجموع مجذورات خطا	۱۲/۰۸۶۹	۶۵/۲۱۱	۱۵/۸۵۵۸	۲۶/۹۸۸۷

همانند بخش قبل تمام بررسی‌های آماری پذیره‌های اساسی رگرسیون در سطح خطای پنج درصد بررسی شدند. بر اساس پارامترهای برآورد شده، نتایج حاصل از بررسی روابط لگاریتمی انفرادی به شرح زیر است:

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

۱. ضریب تعیین الگوی رابطه بین اثربخشی پیروی با عـزت نفـس، تعهـد پیـرو بـه رهبـر، خودباوری نشان می‌دهد. این متغیرهای توضیحیِ لگـاریتمی قادرنـد ۲۰٫۸۷ درصـد تغییـرات متغیر اثربخشی پیروی را تشریح نمایند؛ بنابراین فرضیه دوم رد نمی‌شود.

۲. متغیر لگاریتم رهبری خدمت‌گزار قادر است ۹٫۴۶ درصد تغییرات متغیر لگاریتمی عزت نفس را تشریح کند، بنابراین فرضیه چهارم رد نمی‌شود.

۳. ضریب تعیین الگوی رابطه بین متغیر لگاریتمی رهبری خدمت‌گزار نشـان مـی‌دهـد ۴٫۵ درصد تغییرات متغیر لگاریتمی تعهد رهبر به پیرو تشریح شده است، درنتیجه فرضیه پـنجم رد نمی‌شود.

۴. نتایج جدول نشان می‌دهد متغیر لگاریتمی رهبری خدمت‌گزار قادر اسـت ۲٫۰۶ درصـد تغییرات متغیر لگاریتمی خودباوری را تشریح کند؛ بنابراین فرضیه شش رد نمی‌شود.

همانند براورد خطی، براورد لگاریتمی انفرادی نیز نشان‌دهنده رد نشدن تمام فرضیه‌ها به‌جز فرضیه هفتم در سطح خطای پنج درصد است.

۶-۳- نتایج کمی براورد سیستمی

نتایج برآورد مدل ارائه شده در قالب معادلات **هفت تا دوازده**، بـه روش 3SLS در جـدول ۳ ارائه شده است. لازم بـه یـادآوری اسـت کـه تمـام متغیرهـا بـه صـورت لگـاریتمی در نظـر گرفته‌شده‌اند و روابط در سطح خطای پنج درصد بررسی شده‌اند.

جدول ۳ نتایج کمی براورد روش **3SLS**

	ضرایب	خطای استاندارد	tآماره	احتمال		ضرایب	خطای استاندارد	t آماره	احتمال
C(۱)	۰/۹۵۶	۰/۰۳۱	۳۱/۰۵۳	۰	**C(۹)**	۰/۱۸۵	۰/۰۳۱	۶/۰۴۸	۰
C(۲)	۰/۰۵	۰/۰۱۱	۴/۶۶۸	۰	**C(۱۰)**	۰/۸۹۱	۰/۰۴۳	۲۰/۶۱۷	۰
C(۳)	۰/۰۷۴	۰/۰۲۲	۳/۳۹۲	۰/۰۰۱	**C(۱۱)**	۰/۲۱۵	۰/۰۴	۵/۳۱۸	۰/۰۰۱
C(۴)	۰/۱۳۶	۰/۰۱۶	۸/۴۵۹	۰	**C(۱۲)**	-۰/۷۸۶	۰/۰۶۹	-۱۱/۳۹۳	۰
C(۵)	۰/۲۵۶	۰/۰۳۷	۶/۸۷۵	۰	**C(۱۳)**	۱/۷۹۲	۰/۰۶۵	۲۷/۷۲۶	۰

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

ادامه جدول ۳

C(۶)	۰/۳۸۵	۰/۰۶۹	۵/۵۶۹	۰	C(۱۴)	۱/۲۰۵	۰/۰۱۳	۹۳/۹۴۴	۰
C(۷)	۰/۷۲۳	۰/۰۶۵	۱۱/۱۵۴	۰	C(۱۵)	۰/۰۴۴	۰/۰۱	۴/۲۷	۰
C(۸)	۰/۹۷۹	۰/۰۳۳	۲۹/۹۸۸	۰					

بر اساس نتایج جدول ۳ معادلات سیستمی و روابط بین متغیرهای تحقیق به طور جداگانه بیان شده و تحلیل می‌شود:

1. LFE=0.95603905976+0.0499205947516*LOG(RLF)+0.0744425351778*LOG(CFL)+0.13603471076*LOG(SE)+[AR(1)=0.256111911182]

ضریب تعیین	۰/۱۹۶۲۳	میانگین متغیر وابسته	۱/۲۵۳۸۷۵
ضریب تعیین تعدیل شده	۰/۱۹۱۰۷۷	خطای استاندارد متغیر وابسته	۰/۱۵۶۴۶۲
خطای استاندارد رگرسیون	۰/۱۴۰۷۲۲	مجموع مجذورات خطا	۱۲/۳۵۶۸۲
آماره داربین- واتسن	۲/۰۰۷۱۳۱		

۱. در این معادله رابطه‌ای مثبت و معنادار بین عزت نفس و خودباوری با اثربخشی پیروی وجود دارد. به این معنا که هر چه میزان این متغیرها افزایش پیدا کند، اثربخشی پیروی بیشتر خواهد شد؛ اما رابطه متغیر تعهد پیرو به رهبر، رابطه اثربخشی پیروی معنادار نیست.

2. LRLF = 0.385020753863 + 0.722761826299*LOG(SL)

ضریب تعیین	۰/۰۳۷۵۲۴	میانگین متغیر وابسته	۱/۱۴۴۴۸۷
ضریب تعیین تعدیل شده	۰/۰۳۶۱۲۳	خطای استاندارد متغیر وابسته	۰/۳۲۲۳۱۸
خطای استاندارد رگرسیون	۰/۳۱۶۴۴۳	مجموع مجذورات خطا	۶۸/۷۹۳۴۱
آماره داربین- واتسن	۲/۱۰۷۲۵۹		

۲. رابطه بین رهبری خدمت‌گزار و عزت نفس براساس نتایج بالا، مثبت و معنادار و ضعیف است. از این رو هر چه رهبری خدمت‌گزار بیشتر به کار گرفته شود، میزان عزت نفس بیشتر

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

می‌شود. کشش حاصل نشان می‌دهد که در اثر افزایش یک درصدی رهبری خدمت‌گزار میزان عزت نفس ۰/۰۳۷ درصد افزایش پیدا می‌کند.

3. LCFL = 0.978984856034 + 0.18504278346*LOG(SL)

ضریب تعیین	۰/۰۱۱۳۳۳	میانگین متغیر وابسته	۱/۱۷۳۴۲۵
ضریب تعیین تعدیل شده	۰/۰۰۹۸۹۳	خطای استاندارد متغیر وابسته	۰/۱۴۹۸۵۹
خطای استاندارد رگرسیون	۰/۱۴۹۱۱۶	مجموع مجذورات خطا	۱۵/۲۷۵۸۳
آماره داربین-واتسن	۱/۷۹۷۲۹۶		

۳. معادله بالا نشان دهنده تأثیر مثبت و معنادار، اما ضعیف رهبری خدمت‌گزار بر تعهد پیرو به رهبر است؛ بنابراین هر چه رهبری خدمت‌گزار بیشتر به کار گرفته می‌شود، تعهد پیرو به رهبر بیشتر می‌شود. بر اساس کشش براورد شده در معادله بالا در صورت یک درصد افزایش رهبری خدمت‌گزار، تعهد پیرو به رهبر ۰٫۰۱۱ افزایش پیدا می‌کند.

4. LSE = 0.891032405566 + 0.215322014959*LOG(SL)

ضریب تعیین	۰/۰۰۸۸۸۲	میانگین متغیر وابسته	۱/۱۱۷۲۸۹
ضریب تعیین تعدیل شده	۰/۰۰۷۴۳۹	خطای استاندارد متغیر وابسته	۰/۲۰۰۱۲۶
خطای استاندارد رگرسیون	۰/۱۹۹۳۸	مجموع مجذورات خطا	۲۷/۳۰۹۹۱
آماره داربین-واتسن	۲/۰۰۶۷۱۸		

۴. در معادله بالا رابطه بین رهبری خدمت‌گزار و خودباوری مثبت و معنادار اما ضعیف است؛ یعنی هر چه رهبری خدمت‌گزار بیشتر به کار گرفته شود، میزان خودباوری نیز بیشتر می‌شود، به طوری که با افزایش یک درصدی رهبری خدمت‌گزار، میزان خودباوری ۰٫۰۰۸ درصد افزایش پیدا می‌کند.

5. LSHR = -0.786024548901 + 1.79230299349*LOG(SL)

ضریب تعیین	۰/۱۸۸۹۵۶	میانگین متغیر وابسته	۱/۰۹۷۲۹۸
ضریب تعیین تعدیل شده	۰/۱۸۷۷۷۵	خطای استاندارد متغیر وابسته	۰/۳۵۲۵۹۸
خطای استاندارد رگرسیون	۰/۳۱۷۷۷۳	مجموع مجذورات خطا	۶۹/۳۷۳۲۱
آماره داربین- واتسن	۱/۹۵۸۰۸۳		

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

۵. در معادله بالا رابطه بین رهبری خدمت‌گزار و فضای روابط انسانی مثبت است؛ یعنی هر چه رهبری خدمت‌گزار بیشتر به کار گرفته شود، میزان فضای روابط انسانی مناسب‌تر می‌شود، به طوری که با افزایش یک درصدی رهبری خدمت‌گزار، میزان خودبا فضای روابط انسانی وری ۰٫۱۸ درصد افزایش پیدا می‌کند.

6. LFE = 1.20474177548 + 0.0439104358218*LOG(SHR)

ضریب تعیین	۰/۰۱۰۸۶۱-	میانگین متغیر وابسته	۱/۲۵۳۲۳۷
ضریب تعیین تعدیل شده	۰/۰۱۲۳۵۹-	خطای استاندارد متغیر وابسته	۰/۱۵۸۲۵۸
خطای استاندارد رگرسیون	۰/۱۵۹۲۳۳	مجموع مجذورات خطا	۱۷/۱۱۴۶۸
آماره داربین-واتسن	۱/۴۹۳۱۳۲		

۶. در معادله بالا رابطه توضیح‌دهندگی رابطه بین فضای روابط انسانی و اثربخشی پیروی معنادار نیست.

۷- نتیجه‌گیری

در این مقاله برای بررسی تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اثربخشی پیروی در سازمان های دولتی به صورت تجربی، نخست بر اساس مبانی نظری متغیرهای عزت نفس، تعهد پیرو به رهبر، خودباوری به‌عنوان متغیرهای میانجی در قالب مدل مفهومی بیان شد. سپس داده‌ها بر اساس روش پیمایشی حاصل از نظرسنجی مدیران و کارکنان ۲۲ سازمان دولتی جمع‌آوری گردید و مدل بر مبنای داده‌ها به‌صورت جداگانه و همزمان براورد شدند. هم‌چنین برای به‌دست آوردن درک صحیح‌تری از روابط بین متغیرهای مدل، براورد پارامترها در قالب الگوهای خطی و لگاریتمی ارائه شد. نتایج آماری حاصل به روش خطی، در سطح خطای پنج درصد نشان می‌دهد که رابطه میان اثربخشی پیروی با رهبری خدمت‌گزار معنادار است.

نتایج براورد لگاریتمی انفرادی نیز نشان‌دهنده رد نشدن تمام فرضیه‌ها به‌جز فرضیه هفتم در سطح خطای پنج درصد است. از آن جایی که در روش براورد جداگانه معادلات، به ارتباط بین جملات خطا توجه نمی‌شود، مدل در قالب سیستم معادلات همزمان سه مرحله‌ای 3SLS براورد شد. در این روش پارامترهای رفتاری تمام روابط به صورت سیستمی، همزمان و

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

لگاریتمی براورد می‌شود، از این رو نتایج قابل اعتمادتر و سازگارترند. لازم به یادآوری است که تمام روابط در سطح خطای پنج درصد بررسی شده‌اند. نتایج این روش در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان می‌دهد که تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر عزت نفس، تعهد پیرو به رهبر، خودباوری و فضای روابط انسانی معنادار و مثبت است و تأثیر فضای روابط انسانی بر اثربخشی پیروی معنادار نیست ولی تأثیر عزت نفس، تعهد پیرو به رهبر و خودباوری بر اثربخشی پیروی معنادار و مثبت است. این نتایج با نتایج حاصل از مطالعه میچلر و باسکو سازگار است [۲، صص۷۴-۸۸]. از آن جایی که صاحب‌نظران عقیده دارند تحقق رهبری در گرو پیروی است و بدون پیروی مطلوب، اثربخشی مطلوب در سازمان‌ها رخ نمی‌دهد؛ از این رو به نظر می‌رسد که برای دستیابی به اثربخشی پیروی در سازمان‌های دولتی، ضروری است تا متغیرهای پیروی از جمله عزت نفس به‌صورت یک فوریت مورد توجه سازمان‌ها قرار گیرند. نظر به اینکه یافته‌های این مقاله از آزمون مدل مفهومی در سازمان‌های دولتی به دست آمده است، تأیید مدل در محیط سازمان‌های غیردولتی و خصوصی نیاز به بررسی جداگانه دارد؛ از این رو برای تحقیقات آینده در این حوزه پیشنهاد می‌شود:

- موفقیت مدل مفهومی تأثیرگذاری رهبری خدمت‌گزار بر اثربخشی پیروی در سازمان‌های غیردولتی نیز بررسی شود؛

- در این مقاله از داده‌های مقطعی استفاده شده است، به نظر می‌رسد گردآوری داده‌ها در طول زمان می‌تواند اجرای روش‌های سری زمانی یا پنل دیتا را امکان‌پذیر کرده و به شناسایی بهتر روابط کمک کند؛

- راه‌های افزایش اثربخشی پیروی از طریق رهبری خدمت‌گزار در سازمان‌های دولتی و غیردولتی ایران بررسی شود.

۸- منابع

[1] Gupta A., McDaniel J., Herath, S.K.;"Quality management in service firms: Sustaining structures of total quality service"; *Managing Service Quality*, 15(4), 2005.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

[2] Melchar D., Bosco, S.;"Achieving high organization performance through servant leadership" ; *The Journal of Business Inquiry*, 9(1), 2010.

[3] Mullins L.J.; Management and organizational behavior; 4th ed, Pitman Publishing, London, 1996.

[4] Chie**n** M.H.;"A study to improve organizational performance: A view from SHRM"; *Journal of American Academy of Business*, 4(1/2), 2004.

[5] Keith K.M.; Servant leaders; Leadership Excellence, 26(5), 2009.

[6] Greenleaf R.K.; Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and, greatness; New York, NY: Paulist Press, 1977.

[7] White S.J.; Power for public service: Servant leadership and the Virginia beach quality service system; Doctoral Dissertation, Regent University, (UMI no at 3082720), 2000.

[8] Meyer A., Brown T., Browne S. J., Neil, M., Kubasek, N.;"Do we really want more leaders in business"; *Journal of Business Ethics*, 17(15), 1998.

[9] Stramba L.; Servant leadership practices; *The Community College Enterprise*, 9(2), 2003.

[10] Koshal O.; Servant leadership theory: Application of the construct of service in the context of Kenyan leaders and managers; Servant Leadership Research Roundtable, Jeremiah, Regent University, School of Leadership Studies, 2005.

[11] Irving J.A.; Exploring the relationship between servant leadership and team effectiveness; Servant Leadership Roundtable, Center for Transformational Leadership, Bethel University, 2005.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

[12] Rennaker M.; Servant leadership a chaotic leadership theory; Servant Leadership Research Roundtable, Regent University, School of Leadership Studies, 2005.

[13] Laub J.; From paternalism to the servant organization: Expanding the organizational leadership assessment (OLA) model; Servant Leadership Roundtable, Indian Wesleyan University, 2003.

[14] Sendjaya S.; Development and validation of servant leadership behavior scale; Paper presented at the Servant Leadership Roundtable, Regent University, Virginia Beach, VA, 2003.

[15] Hill V.A.; Employee satisfaction and organizational commitment; Phd. Dissertation Capella University, United State Minnesota, Retrieved February 14, 2010.

[16] Westre, K.; Servant leadership in sport; Doctoral Dissertation, Gonzaga University (AAT, No 3093080), 2003.

[17] Winston B.; Extending Patterson's servant leadership model: Coming full circle; Servant Leadership Roundtable; Regent University, School of Leadership Studies, 2003.

[18] Sherman, J.; Leader role inversion as a corollary to leader-member exchange; *Group & Organization Management*, 27(2), 2002.

[19] Nwogu O.; Servant leadership model: The role of follower self-esteem, emotional intelligence, and attributions on organizational effectiveness; the School of Leadership Studies, Regent University; 2004.

[20] Ryerson A.T.; Behavioral aspects of self-efficacy: A measurement of sales performance; Doctoral Dissertation, Nova Southeastern University (UMI no aat 3100961), 2003.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

[21] Garbe J., Madigan. E., Click. E., Fitzpatrick. J.; "Attitudes towards collaboration and servant leadership among nurses, physicians and residents"; *Journal of Inter professional Care*, July, 23(4), 2009.

[22] Andersen J.;"When a servant-leader comes knocking"; *Leadership & Organization Development Journal*, 30(1), 2009.

[23] Zeynep H.Ö.;"Servant leadership and paternalistic leadership styles in the Turkish business context: A comparative empirical study"; *Leadership & Organization Development Journal*, 33(3), pp. 300 – 316, 2012.

[۲۴]قلی پور آ.، پورعزت ع.، حضرتی م.؛ «بررسی تأثیر رهبری خدمت‌گزار بر اعتماد سازمانی و توانمند سازی در سازمان‌های دولتی»؛ *نشریه مدیریت دولتی*، ۱:۲، ۱۳۸۸.

[۲۵]خائف الهی ا.، نوروزی م.، دانایی‌فرد ح.؛ «تبیین الگوی اثربخشی سازمان‌های دولتی ایران بر اساس نقش رهبری خدمت‌گزار؛ *فصلنامه پژوهشهای مدیریت در ایران- مدرس علوم انسانی*، ۱۳:۲، ۱۳۸۸.

[۲۶]نصراصفهانی م.، نصراصفهانی ع.، نوری ا.؛ «رابطه رهبری خدمت‌گزار با تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن در کارکنان سازمان بهزیستی استان اصفهان» ؛ *پژوهش‌های مدیریت*، ۱۱:۴، ۱۳۹۰.

[۲۷]فرهنگی ع.، دامغانیان، ح.، مهرگان م.، دامغانیان ح.؛ «بررسی تطبیقی امکان به‌کارگیری رهبری خدمت‌گزار در نظام بانکی از منظر مدیران و کارکنان»؛ *فصلنامه پژوهشهای مدیریت در ایران- مدرس علوم انسانی*، ۳:۱۵، ۱۳۹۰.

[۲۸]منجذب م.؛ «انتخاب میان مدلهای خطی و خطی لگاریتمی با اتکا به روشهای اقتصاد سنجی»؛ *پژوهشنامه اقتصادی*، پاییز ۱۳۸۰، شماره ۲.

[29] Koutsoyiannis A.; Theory of econometric; 2nd Edition, Macmillan, 1977.

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]

[Downloaded from ormr.modares.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22286977.1391.2.2.6.8]