

بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پست های محوله با توجه به نقش میانجی رفتار های شغلی پویا در ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان

محمد قاسم پورا^۱ و میرهادی مؤذن جمشیدی^۲

^۱ دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، مرکز رشت، ایران

^۲ استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور، مرکز رشت، ایران (نویسنده مسئول)

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پست های محوله با توجه به نقش میانجی رفتار های شغلی پویا در ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان انجام شد. روش تحقیق، توصیفی و طرح پژوهشی همبستگی از نوع مدل یابی معادلات ساختاری بود. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان (شهرستان های لاهیجان، بندرکياشهر، لنگرود) به تعداد ۱۷۶ نفر انتخاب گردید و تعداد ۱۲۰ پرسشنامه به روش نمونه گیری طبقه ای تناسبی توزیع گردید و نهایتاً ۱۰۷ پرسشنامه کاملاً پر شده جمع آوری گردید. همچنین مدل مفهومی تحقیق در نرم افزار Smart-Pls3 آزمون شدند و یافته ها نشان داد که بین احساس توانمندی در تصدی پست های محوله و برنامه ریزی شغلی، توسعه مهارت های شغلی، رفتار شبکه ای و رهبری خدمتگزار ادراک شده معنی داری وجود دارد. بین توسعه مهارت های شغلی و رهبری خدمتگزار ادراک شده رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین بین رهبری خدمتگزار ادراک شده بر برنامه ریزی شغلی کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری جود دارد. این یافته ها نشان می دهد تاثیر رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پست های محوله با توجه به نقش میانجی رفتار های شغلی پویا در ادارات دادگستری نقش اساسی دارد.

واژه های کلیدی: مدیریت، تیم ارشد مدیریت، مدیر اجرایی، عملکرد سازمان

۱- مقدمه

آغاز توسعه مسیر شغلی سازمانی تقریباً همزمان با ظهور جنبش نیروی انسانی در سال‌های پایانی دهه ۶۰ بوده و به عنوان بخشی از ابتکار عمل توسعه انسانی، بخش پرسنلی شروع به ارائه مشورت‌های توسعه مسیر شغلی و خدمات پشتیبانی که براساس نیازهای فردی کارکنان متمرکز شده بود اما طی مسیر شغلی صرفاً ترفیع یا پیشرفت عمودی کارکنان از پلکان سلسله مراتب از زمان نیست، بلکه پرورش افراد در حوزه‌های تخصصی خویش و کسب نتایج مفید سازمان و فرد است که به کسب هدف همزمان، سازمان و فرد کمک خواهد کرد (رجبی و شیرازیان، ۱۳۹۶). در یک سازمان توانمند، مدیر موفق کسی است که ایده و توانایی اداره کردن کارکنان و سوق دادن آن‌ها به سوی هدف مشترک سازمانی را داشته باشد و از روشی استفاده کند که کارایی کارکنان را افزایش دهد، تا از همه قابلیت‌های منابع انسانی در اختیار بهره بگیرد؛ و این همان راز توانمندسازی کارمند است (کفاشی و همکاران، ۲۰۰۹). خدمت باید در هسته مرکزی رهبری قرار داشته باشد اگرچه قدرت با رهبری می‌آید ولی تنها شکل استفاده مشروع از آن، خدمتگزاری است. ایده رهبری خدمتگزار می‌تواند در چنین بستری از توجه به دیگران شکل گرفته باشد. رهبر باید در ابتدا نیازهای دیگران را مورد نظر قرار دهد، به همین دلیل تمرکز رهبری خدمتگزار بیشتر بر روی دیگران است تا بر روی خود (فلاوندی و علی زاده، ۱۳۹۳).

اهمیت و ضرورت تحقیق

با تغییر و تحولاتی که در محیط کار روی داده است الگوی‌های سنتی رهبری دیگر پاسخگوی نیازهای عصر حاضر نیست و نیاز به الگوهای جدید رهبری بیش از هر زمان دیگر به ضرورتی اجتناب ناپذیر تبدیل شده است. رهبری خدمت‌گزار یکی از اشکال رهبری است که به زوایای ارائه خدمت، رشد، توسعه و توانمندسازی به رابطه بین رهبر و پیروان توجه دارد (رستگار و همکاران، ۱۳۹۴). رهبران با ایفای الگو و نقشی که منعکس کننده ارزش‌های سازمان است، می‌توانند بر ایجاد حس توانمندی در پرسنل تاثیر بیشتری بگذارند و کیفیت عملکرد آن‌ها را بهبود بخشد زیرا با توانمندسازی پرسنل آن‌ها احساس می‌کنند که سازمان برای آن‌ها اهمیت و ارزش قائل است. سازمان‌های امروزی نیاز ارتباطات مناسب با مردم را درک کرده اند ولی آنچه هنوز باقی مانده، عدم درک و آگاهی نسبت به چگونگی و چستی ارتباطات و همچنین نقش ارتباطات در درون یک سازمان است. بنابراین لزوم بهبود مهارت‌های ارتباطی مورد نیاز مدیران، ضروری انکار ناپذیر است (درامامی، ۱۳۹۱).

ویژگی‌های رهبران خدمتگزار عبارتند از: شنیدن مؤثر، همدلی، شفاف‌بخشی، آگاهی، اقتناع، مفهوم‌سازی، دوراندیشی و آینده‌نگری، نظارت (خادمیت و سرپرستی)، تأکید و تمرکز بر افراد، تعهد به رشد و پیشرفت افراد، احترام به شأن افراد، شکل‌دهی یا ایجاد گروه، ایجاد اعتماد متقابل و نفوذ در پیروان و الگوسازی، توانمندسازی، صلاحیت و شایستگی می‌باشد. رهبری خدمتگزار ایده‌های توانمندسازی، کیفیت فراگیر، کار تیمی، مدیریت مشارکتی، و اخلاق خدمت‌کردن را در فلسفه رهبری وارد کرده است (رضایی منش و صدیقی، ۱۳۹۵). این رهبران و مدیران از طریق تعاملات سازمانی خود، تحسین، احترام و وفاداری را به کارکنان منتقل می‌کنند و حس هدفمندی گروهی را تقویت می‌نمایند؛ همچنین این نوع رهبران از طریق برقراری یک رابطه فرد به فرد با کارکنان یا پیروان خود سعی در فهم و توجه به نیازها، مهارت‌ها و آرزوهای متفاوت آن‌ها می‌نمایند. این نوع رهبران سعی می‌کنند تا چشم‌اندازی محرک را برای کارکنان خود نسبت به آینده گروه کاری ترسیم نمایند و بر مبنای الگوی نقش بودن با رفتار و عمل خود نشان دهند که چگونه می‌توان به اهداف دست‌یافت. مهم‌تر از آن، اینکه، این نوع مدیران به خوبی حس شایستگی را برای دستیابی به اهداف کارکنان با بازخوردهای به موقع منتقل می‌نمایند. بالاخره این رهبران از طریق تحریک هوشمندانه سعی می‌کنند تا با بسط و گسترش علایق کارکنان خود، آنها را تحریک نمایند تا درباب مشکلات قدیمی به شیوه‌های نوین بیندیشند (طباخی و همکاران، ۱۳۹۷).

¹ kaffashi, et al

۲- مبانی نظری پژوهش

احساس توانمندی در پذیرش پست جدید:

همان گونه که اشاره شد، تنوع در نیروی کار، یکی از محتمل ترین اتفاق هایی است که در آینده سازمان نقش خواهد داشت. این مسئله در ایران به خاطر دلایل متفاوتی، چون وجود ریشه های قومی فراوان، حضور گسترده زنان به عنوان اقلیت های کاری گذشته و نیروهای تحصیل کرده آینده، مهاجرت افراد بومی از روستاها به شهرهای صنعتی و شکل گیری ساختارهای سازمانی فرامناطق های، به صورت روشنی فراگیرتر خواهد بود؛ علاوه بر همه این مسائل یکی از الزامات توسعه در جمهوری اسلامی ایران برای تحقق سند چشم انداز بیست ساله، تکیه بر همبستگی ملی و مشارکت عمومی و یافتن راهکارهای مناسب برای هم گرایی قومیت، مذاهب، اقلیت ها و گروه های مختلف عنوان شد (میرصفیان، ۱۳۹۶).

بارها از واژه‌ی مهارت استفاده کردیم و ترکیب‌های مختلف آن از جمله مهارت فردی و مهارت سازمانی و برنامه ریزی برای توسعه مهارت را به کار بردیم. ما واژه‌ی مهارت را آن قدر در گفته‌ها و نوشته‌ها به کار برده‌ایم که کمتر به مفهوم مهارت و تعریف مهارت فکر می‌کنیم (پور ناصرانی، ۱۳۸۳).

مسئولیت پذیری و قبول مسئولیت امر بسیار مهم برای هر فرد است و کسی که قبول مسئولیت های زیادی می کند باید بتواند در این زمینه جوابگو باشد افرادی که احساس مسئولیت بیش از حد می‌کنند، نگاه و بینش غلطی نسبت به هستی دارند. افرادی که احساس مسئولیت بیش از حد می‌کنند، خود را نشناخته‌اند و جنبه شناختی آنها اشتباه است. گاهی نیز فرد مسئولیت بیش از حد می‌پذیرد به این معنا که جرأت بیشتری در او نسبت به دیگران مشاهده می شود مسئله‌ای که در افراد دارای مسئولیت بیش از حد مهم جلوه می‌کند، درک درست یا نادرست آنها از این ویژگی در خودشان است. این گونه افراد به هدف خود نظر خود نخواهند رسید و این ویژگی در فرد سبب می‌شود که فرد از هدف خود دور گردد و به نتیجه مورد نظر نرسد. افرادی که احساس مسئولیت زیادی می‌کنند، به طور معمول کارهای خود را به صورت ضابطه مندی انجام نمی‌دهد و عملکرد سنجیده‌ای نخواهند داشت (هاشم نیا، شیرین، ۱۳۸۰).

رفتارهای شغلی پویا:

رفتار راهبردی پویا به سازگاری با محیط بیرون از سازمان توجه دارد که طی آن فرد تغییراتی را در راهکارهای کل سازمان ایجاد می کند و امور را تحت کنترل خود در می آورد؛ رفتار تناسب شخص-محیط پویا اشاره به سازگاری ویژگی های شخص با محیط دارد. عملکرد پویا هنگامی رخ می دهد که افراد دانش، مهارت و منابع لازم را برای انطباق با آن تقاضاهای محیطی به دست می آورند (اسدنیا وهمکاران، ۱۳۹۵). پویا بودن شغل شامل تلاش های ابتکاری برای به وجود آوردن تغییر در محیط کار یا خود شخص برای خلق آینده ای متفاوت و بهتر می باشد. رفتار پویا و ابتکاری به عنوان تعیین کننده حیاتی موفقیت سازمانی تبدیل شده است؛ شرکت ها باید بر شناخت و تصحیح رویه ها و سامانه هایی که ابتکار فرد را کاهش و تخفیف می دهند تمرکز کنند (محمدی، ۱۳۹۳). رفتارهای شغلی پویا در برخی از افراد در حدی است که مشکلات را در خودشان تشخیص می دهند و آنها را حل می کنند تا محیط شخصی و سازمانی را ارتقا دهند؛ موضوع مهم تر برای شرکت ها فقط پیدا کردن افراد با ویژگی های شخصیت پویا نیست، بلکه همچنین نگهداری این افراد با استعداد است (دادخواه، ۱۳۹۰).

حیاتی ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد رفتار های شغلی پویا آن است. عملکرد پویا را ارزش های کلی مورد انتظار سازمان از تگه های مجزای رفتاری تعریف می کنند که هر فرد در طول دوره ای مشخص از زمان انجام می دهد برای این که سازمانی به اهدافش دسترسی پیدا کند، کارکنان باید کارها یشان را در سطح قابل قبولی از کارایی انجام دهند (اسدنیا وهمکاران، ۱۳۹۵).

رفتار پویا شغلی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی که بر رفتارهای فرا نقشی کارکنان و مدیران تأکید می ورزد، در فرآیند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیطی پویا و کارآمد نقشی تعیین کننده دارد. بنابراین اگر سازمانهای موفق و ناموفق در جهت افزایش ارزش دارایی ها به خودی خود پدیده خوشایندی است چرا که در افزایش ثروت کشور نقش دارد. با

وجود این، چنانچه ارزش دارایی ها در دوره ای طولانی بیش از حد افزایش یابد، دیگر اتفاق خوشایندی نیست (ابراهیم زاده، ۱۳۹۰).

رهبری خدمتگزار:

رهبری خدمتگزار یک مفهوم پرتطرفدار در مجموعه سبکهای رهبری است. هر چند که این مفهوم جذاب است ولی هنوز به طور نظام مند تعریف نشده و هنوز از طریق تحقیق تجربی مورد حمایت قرار نگرفته است. بررسی این سبک رهبری به منظور توسعه و ایجاد چارچوب تئوریک مقدماتی است که بدین وسیله پایه ای برای طبقه بندی و ارزیابی ویژگی های رهبران خدمتگزار در جهت کمک به مدیران سازمانها، مورد استفاده قرار میگیرد (اردلان و همکاران، ۱۳۹۲).

دوره مدرن مدیریت خدمتگزار با انتشار مقاله ای تحت عنوان «خدمتگزاری به عنوان مدیر»، نوشته رابرت گرین لیف در سال ۱۹۷۰ آغاز شد. او در این مقاله عنوان کرده بود: «مدیر خدمتگزار، اول از همه خدمتگزار است... این روش مدیریتی با این حس طبیعی شروع می شود که شخص پیش از هر چیزی می خواهد به دیگران خدمت کند، بعد از آن این گزینه در برابر او قرار می گیرد که راهکارهای مدیریتی به دیگران ارائه کند (رستگار و همکاران، ۱۳۹۴). تئوری رهبری خدمت گزار برای نخستین بار توسط گرین لیف مورد استفاده قرار گرفت. وی در پاسخ به این پرسش که رهبر خدمت گزار کیست، در کتاب خدمت گزار در نقش رهبر می نویسد: رهبری خدمت گزار با حس طبیعی فردی آغاز می شود؛ یعنی فردی که تمایل ذاتی به خدمت دارد. این انتخاب آگاهانه، فرد را مشتاق می کند تا دیگران را هدایت نماید. زمانی که به افراد خدمت ارائه می شود، آن ها با دریافت خدمت سالم تر، خردمندتر، آزادتر و دارای استقلال بیشتر شده و حتی دوست دارند که خودشان هم خدمت گزار شوند و به این ترتیب نتایج برجسته و باشکوهی در جامعه پدید می آید و افراد جامعه سود می برند (گریسلی و بوکارانی، ۲۰۱۴).

"گرین لیف" در تحلیل بحران رهبری بر آن است که دانشکده های مدیریت در انجام مسئولیت آماده سازی افراد برای ایفای نقش رهبری، قصور کرده اند. بحران مزمن حکومت داری و ناشایستگی فراگیر سازمان ها، اکنون یک بحران جهانی محسوب میگردد. لذا توجه به رهبری خدمتگزار برای همه سازمانها حائز است. در رویکرد خدمات عمومی نوین، خدمت به مردم و جامعه، مبنای انگیزش مدیران دولتی تشکیل است؛ از این رو میتوان خدمات عمومی نوین دنیهارت را نزدیک ترین بحث به رهبری خدمتگزار به شمار آورد (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸).

• پیشینه پژوهش

پیشینه داخلی:

- طهماسبی و همکاران (۱۳۹۶) در مقاله ای با عنوان "بررسی تأثیر سازمانی رهبری خدمتگزار بر رفتار شغلی اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه زنجان" لذا این مطالعه در نظر دارد تا بگوید رهبری خدمتگزار نوعی رهبری است که تمایلات و منافع شخصی خود را کنار می گذارد و در پی تحقق نیازهای فیزیکی، عاطفی و معنوی دیگران برمی آید. روش تحقیق توصیفی-همبستگی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. یافته های تحقیق حاکی از آن است که رهبری خدمتگزار اثر مثبت و معنادار بر بروز متغیرهای عجین شدن با شغل، امید، عزت نفس سازمانی، تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی، و اثر منفی و معنادار بر قصد ترک خدمت اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه زنجان می گذارد.
- رستگار و همکاران (۱۳۹۴) در مقاله ای با عنوان "مدل علی روابط رهبری خدمتگزار، توانمندسازی روانشناختی و کارآفرینی سازمانی: مطالعه موردی" توجه به کارآفرینی سازمانی و اشتغال مولد در سازمان های متصدی امر بهداشت و درمان به دلیل تنوع و تعدد فعالیت ها و خدمات بهداشتی و درمانی و لزوم ارتقاء کیفیت آن ها، بسیار ضرورت دارد. از این رو پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش واسطه ای توانمندسازی روانشناختی در میان رهبری خدمت گزار و کارآفرینی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان انجام گرفته است با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده ۱۸۷ نفر از کارکنان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان انتخاب شدند و به پرسشنامه های خودگزارشی (ترکیبی) رهبری خدمتگزار،

² Greasley, and Bocárnea

توانمندسازی روانشناختی و کارآفرینی سازمانی پاسخ دادند. بر مبنای نتایج پژوهش مدیران دانشگاه علوم پزشکی می توانند به وسیله مهرورزی، تواضع و فروتنی و خدمت رسانی به کارکنان، ضمن فراهم کردن زمینه رشد مؤلفه های توانمند سازی روانشناختی در کارکنان به افزایش کارآفرینی سازمانی کمک نمایند.

➤ فرج پور خانپشتانی و خسروی (۱۳۹۳) در مقاله ای با عنوان " رهبری خدمتگزار و توانمند سازی کارکنان، اولین سمپوزیوم بین المللی علوم مدیریت با محوریت توسعه پایدار، تهران " بسیاری عقیده دارند که سازمان ها می توانند بهره وری را از طریق فرآیند توانمندسازی کارکنانشان بهبود و ارتقاء بخشند تغییرات محیط کار سازمان ها را مجبور نموده که به منظور بقای خود در دنیای متلاطم امروزی در سیستم های مدیریت خود بازبینی و بازنگری کنند و در اینجا است که توانمندسازی کارکنان به موضوع اصلی در ارتباط با عملکرد های رهبری و مدیریت تبدیل می گردد و برای سازمان ها این امکان را فراهم می آورد که رقابتی تر عمل کنند. یک رهبر ایده آل همواره به خدمت رسانی به پیروان و احترام به شان و مقام آن ها معتقد است. این رهبران همواره تمایل زیادی به پرورش کارکنان و تاثیر بر رشد و پیشرفت سازمان نشان می دهند و از این طریق می توانند به حداکثر پتانسیل های کارکنان خود نیز دست یابند. از این رو سبک رهبری خدمتگزار بیش از هر زمان دیگری جهت رشد و توانمندی کارکنان و بهبود عملکرد سازمان ها احساس شده و ضرورت می یابد.

➤ آخربین و همکاران (۱۳۹۳) در مقاله ای با عنوان " رابطه سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی پرستاران " لذا این مطالعه در نظر دارد تا رابطه بین سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی با اشتیاق شغلی پرستاران دانشگاه علوم پزشکی اردبیل را بررسی نماید. از میان پرستاران شاغل به کار که تعداد ۹۱۴ نفر بود با استفاده از جدول گرجی و مورگان تعداد ۲۷۳ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که بین سبک رهبری، یادگیری سازمانی و اشتیاق شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود داشته ($p \leq 0/01$) و سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی دارای میانگین بالاتری نسبت به میانگین بالاتری نسبت به میانگین مفهومی می باشد. همچنین سبک رهبری خدمتگزار و یادگیری سازمانی می تواند اشتیاق شغلی را پیش بینی نماید.

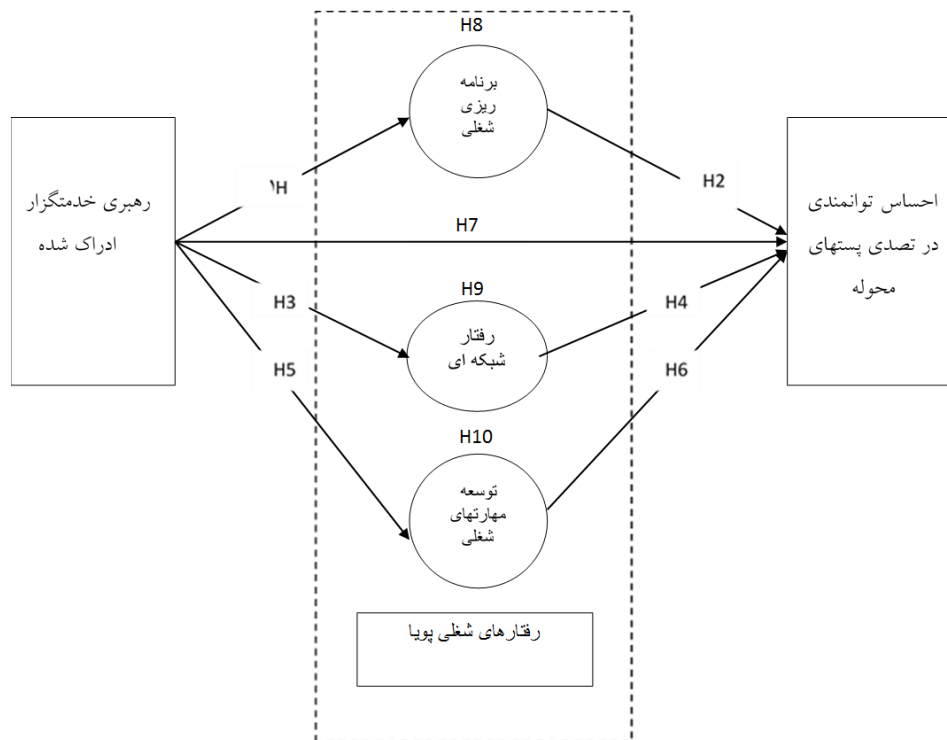
➤ اردلان و همکاران (۱۳۹۲) در مقاله ای با عنوان " نقش رهبری خدمتگزار در ارتقای اعتماد سازمانی با نقش میانجی توانمند سازی " پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش رهبری خدمتگزار در ارتقای اعتماد سازمانی با نقش میانجی توانمند سازی انجام شده است. روش تحقیق، توصیفی و طرح پژوهشی همبستگی از نوع مدل یابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان دانشگاه ارومیه می باشد که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای متناسب با حجم هر طبقه ۲۳۴ نفر به عنوان نمونه آماری جهت مطالعه انتخاب شدند. نتایج معادلات ساختاری نشان داد که: اثر مستقیم رهبری خدمتگزار بر روی توانمندسازی (۰/۸۴) مثبت و معنی دار می باشد. اثر مستقیم این متغیر بر اعتماد سازمانی نیز (۰/۳۹) مثبت و معنی دار می باشد. اما اثر توانمندسازی بر اعتماد سازمانی (۰/۲۸) معنی دار نمی باشد. اثر غیر مستقیم رهبری خدمتگزار بر روی اعتماد سازمانی با میانجی گری توانمندسازی (۰/۲۴) مثبت و معنادار نمی باشد.

پیشینه خارجی:

- زاچر^۳ (۲۰۱۶) در مطالعه ای باعنوان ارتباط بین ویژگی های روزانه افراد و شغل و آشکارسازی روزانه تطبیق با مسیر شغلی تلاش کردند تا روابط مفروض فوق را ارزیابی کنند. این تحقیق از نوع مطالعات کمی در قالب راهبرد توصیفی پیمایشی بوده است که به صورت مقطعی اجرا شده است. نمونه آماری آن ها دارای ۱۵۶ عضو و ابزار گردآوری اطلاعات آنها پرسشنامه بوده است. یافته های آن ها نشان می دهد که بین ویژگی های روزانه افراد و شغل و آشکارسازی روزانه تطبیق با مسیر شغلی، ارتباط معنی داری وجود دارد.
- دریانتو^۴ (۲۰۱۵) در مطالعه ای باعنوان تأثیر ویژگی های فردی و شغلی بر رشد مسیر شغلی معلمان در استان سوماترای شمالی اندونزی تلاش کردند نقش ویژگی های شغلی در مسیر شغلی را مورد بررسی قرار دهند. نمونه آماری این تحقیق دارای ۱۶۶ عضو و ابزار گردآوری داده های آن پرسشنامه بوده است. نوع شناسی این تحقیق نشان می دهد که این بررسی یک مطالعه میدانی، پیمایشی، کمی و کاربردی از نوع مقطعی بوده است. یافته های این بررسی نشان می دهد که ویژگی های شغلی به طور مثبت، مستقیم و معنی دار رشد مسیر شغلی را تحت تأثیر قرار می دهد
- تامپسون^۵ (۲۰۱۲) در تحقیق خود نتیجه گیری می کند، سازمان هایی که به سوی داشتن رهبری خدمتگزار پیش می روند معمولاً کارکنان شان از رضایت شغلی بالاتری برخوردارند.
- چغتای (۲۰۱۹) در پژوهشی تحت عنوان بررسی تاثیر رهبری خدمتگزار بر اشتغال پذیری درک شده با نقش میانجی های برنامه ریزی برای پیشرفت، رفتار شبکه ای و توسعه مهارتهای شغلی در بین ۱۷۶ نفر از کارکنان یک شرکت بزرگ مواد غذایی و آشامیدنی در پاکستان به این نتیجه دست یافتند که، رهبران خدمتگزار تأثیر قابل توجهی در اشتغال پیروان خود داشته باشند. ضمناً با بررسی نقش واسطه ای برنامه ریزی شغلی، توسعه مهارت و رفتار شبکه ای در رابطه با اشتغال این مطالعه بینش مفیدی در مورد آنچه که رهبران خدمتگزار برای بهبود اشتغال زبردستان خود انجام دهند، ارائه می دهد، همچنین نتایج نشان داد که رفتارهای رهبری خدمتگزار می تواند توانایی کارکنان را به سمت ساخت مسئولیت شغل خود با درگیر شدن در رفتارهای شغلی پیشرو مانند شغل برنامه ریزی، توسعه مهارت و ایجاد رفتار شبکه توانمند را بالا ببرد.

³ Zacher⁴ Daryanto⁵Thompson

مدل مفهومی پژوهش



شکل ۱: مدل مفهومی منبع: چغتای (۲۰۱۹)

فرضیه های پژوهش

- ۱- رهبری خدمتگزار ادراک شده بر برنامه ریزی شغلی کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد.
- ۲- برنامه ریزی شغلی بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد.
- ۳- رهبری خدمتگزار ادراک شده بر رفتار شبکه ای کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد.
- ۴- رفتار شبکه ای بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد.
- ۵- رهبری خدمتگزار ادراک شده بر توسعه مهارت های شغلی کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد.
- ۶- توسعه مهارت های شغلی بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد.
- ۷- رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد.
- ۸- برنامه ریزی شغلی در تاثیرگذاری رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان نقش میانجی دارد.
- ۹- رفتار شبکه ای در تاثیرگذاری رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان نقش میانجی دارد.

۱۰- توسعه مهارت های شغلی در تائیرگذاری رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستههای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان نقش میانجی دارد.

۳- روش شناسی پژوهش

• روش تحقیق

این پژوهش از نظر نحوه گردآوری داده ها از نوع توصیفی پیمایشی از شاخه میدانی است و از نظر هدف کاربردی است و نتایج آن قابلیت بکارگیری در سازمان ها، شرکت ها را دارد. هدف تحقیق کاربردی، آزمون مفاهیم نظری در موقعیت های واقعی و حل مشکلات ملموس است.

• جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان (شهرستان های لاهیجان، بندرکیشهر، لنگرود) به تعداد ۱۷۶ نفر می باشد.

• نمونه آماری

با توجه به محدود بودن جامعه مورد بررسی در پژوهش حاضر، نمونه برداری به صورت طبقه ای تصادفی انجام شد. در این روش، اعضای جامعه ی آماری یک شانس معین و برابر برای انتخاب شدن به عنوان آزمودنی دارند. در این روش از هر یک از بخش ها به تناسبی که از کل مجموعه دارند نمونه گیری انجام می شود.

$$n = \frac{N * (\frac{Z_{\alpha}}{2})^2 * s^2}{\epsilon^2(N-1) + (\frac{Z_{\alpha}}{2})^2 * s^2}$$

$$\epsilon = 0/05 \text{ میزان خطای برآورد}$$

$$\epsilon^2 = \text{میزان خطا}$$

$$\delta_x^2 = \text{واریانس نمونه}$$

$$\frac{Z_{\alpha}}{2} = \text{اندازه متغیر مورد بررسی مطابق توزیع نرمال استاندارد با سطح عدم اطمینان } \alpha$$

$$\delta_x^2 = \text{واریانس جامعه (براساس متغیر مورد بررسی)}$$

$$N = \text{حجم جامعه}$$

$$n = \frac{(1.96^2) \cdot (0.404^2) \cdot 176}{(0.05^2) \cdot (175) + (1.96^2) \cdot (0.404^2)} = 104$$

جامعه آماری این تحقیق تعداد ۱۷۶ نفر می باشد و طبق فرمول، نمونه آماری آن ۱۰۴ نفر به دست آمده است که به جهت اطمینان بالاتر تعداد ۱۲۰ پرسشنامه به روش نمونه گیری طبقه ای تناسبی توزیع گردید و نهایتاً ۱۰۷ پرسشنامه کاملاً پر شده جمع آوری گردید که با توجه به گذر از حجم نمونه محاسباتی می توان به کفایت پرسشنامه پر شده اعتماد کرد.

• ابزارهای جمع آوری داده ها و اطلاعات

یکی از ابزارهای رایج تحقیقات برای جمع آوری داده ها، پرسشنامه می باشد. پرسشنامه به عنوان متداول ترین ابزار جمع آوری اطلاعات در تحقیقات پیمایشی، عبارتست از مجموعه ای از پرسش های هدفدار که با بهره گیری از مقیاس های گوناگون، نظر و دیدگاه فرد یا پاسخگو را مورد سنجش قرار می دهد؛ در این تحقیق برای گردآوری اطلاعات جهت آزمون فرضیات از پرسشنامه ترکیبی استفاده شده و سوالات به صورت پاسخ بسته می باشد. پرسشنامه تحقیق شامل چهار بخش است. بخش اول مربوط به پرسش های جمعیت شناختی بوده که شامل سن، جنسیت، تحصیلات و سابقه کاری می باشد.

بخش دوم شامل ۳ پرسش برای سنجش متغیر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله، بر اساس تحقیقات دی ووس و سینس^۶ (۲۰۰۸) که درباره شغل های جدید در سازمان های دیگر بوده می باشد ولی از آنجا که متغیر پژوهش حاضر پیرامون احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله در درون سازمان می باشد سوالات تغییراتی بنیادی داشته است، بنابراین پرسشنامه خود محقق محسوب می گردد. در بخش سوم از پرسشنامه اشتراوس و همکاران^۷ (۲۰۱۲) برای سنجش رفتارهای شغلی پویا با سه بعد برنامه ریزی شغلی، رفتار شبکه ای، توسعه مهارت های شغلی از ۹ سوال استفاده کرده است و برای هر یک از ابعاد ۳ گویه در نظر گرفته است. بخش چهارم شامل ۷ پرسش برای سنجش متغیر رهبری خدمتگزار است، که پرسش های مربوط به این تحقیق از مقاله لیدن و همکاران^۸ (۲۰۱۵) برگرفته شده است.

جدول ۱، تحلیل جمعیت شناختی این پرسشنامه است. برای بررسی روایی محتوای پرسشنامه، تعداد ۳۰ پرسشنامه در بین کارکنان توزیع شد و با استفاده از داده های به دست آمده از آن، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد تا اطمینان حاصل شود پرسشنامه به لحاظ محتوایی برای سنجش متغیرها مناسب است و روایی محتوایی آن مورد تأیید قرار گرفت. در بررسی روایی واگرا براساس روش فورنل و لارکر^۸ (۱۹۸۱)، همانطور که در جدول ۲ مشاهده می شود، مقدار جذر میانگین واریانس برای متغیرهای اصلی این تحقیق که در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته اند، بزرگتر از مقدار همبستگی میان متغیرها است که در خانه های زیرین قطر اصلی قرار گرفته اند. بنابراین، روایی واگرای مدل تحقیق نیز تأیید می شود.

جدول ۱. جدول توزیع فراوانی ویژگی های جمعیت شناختی نمونه های شرکت کننده

متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۷۲
	مرد	۲۸
تحصیلات	دیپلم و کاردانی	۸,۴
	کارشناسی	۴۸,۶
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۴۳
سن	بین ۲۰ تا ۳۰ سال	۹,۳
	بین ۳۱ تا ۴۰ سال	۳۳,۶
	بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۳۹,۳
	۵۱ سال به بالا	۱۷,۸
سابقه خدمت	زیر ۵ سال	۵,۶
	۵-۱۰ سال	۲۹
	۱۱-۱۵ سال	۳۱,۸
	۱۶-۲۰ سال	۱۸,۷
	بالای ۲۰ سال	۱۵

⁶ De Vos and Soens (2008)

⁷ Strauss et al

⁸ Liden et al.

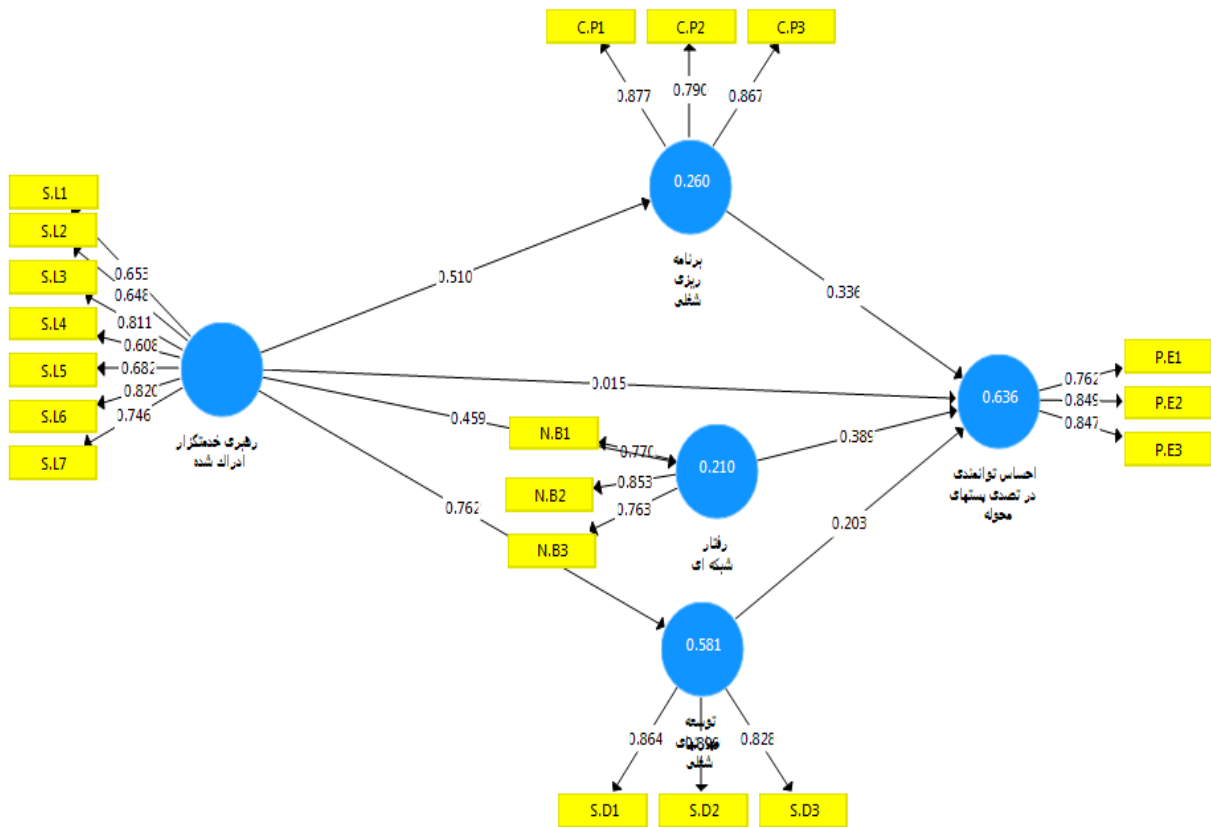
جدول ۲- میزان همبستگی بین متغیرها و جذر متوسط واریانس استخراج شده

رهنبری خدمتگذار ادراک شده	رفتار شبکه ای	توسعه مهارت‌های شغلی	برنامه ریزی شغلی	احساس توانمندی در تصدی پست‌های محوله	
				۰,۸۲	احساس توانمندی در تصدی پست‌های محوله
			۰,۸۴۵	۰,۶۹۳	برنامه ریزی شغلی
		۰,۸۶۴	۰,۶۲۱	۰,۶۲۲	توسعه مهارت‌های شغلی
	۰,۷۹۶	۰,۵۱۳	۰,۵۷۴	۰,۶۹۳	رفتار شبکه ای
۰,۷۱۴	۰,۴۵۹	۰,۷۰۲	۰,۵۱	۰,۵۱۹	رهنبری خدمتگذار ادراک شده

۴- تحلیل داده های پژوهش

بررسی مدل تحقیق

برای آزمون فرضیه های تحقیق، مدل مفهومی تحقیق در نرم افزار Smart-Pls3 آزمون شد. همانطور که در شکل ۲ نشان داده شده است، میزان ضریب تعیین که نشان دهنده میزان تبیین تغییرات سازه ها است، برای متغیر احساس توانمندی در تصدی پست‌های محوله برابر با ۰/۶۳۶ به دست آمد که نشان می دهد حدود ۰/۶۳ درصد از تغییرات متغیر "احساس توانمندی در تصدی پست‌های محوله" توسط متغیرهای برنامه ریزی شغلی، توسعه مهارت‌های شغلی، رفتار شبکه ای و رهنبری خدمتگذار ادراک شده تبیین می شود. همچنین ضریب تعیین برای متغیر توسعه مهارت‌های شغلی برابر با ۰/۵۸۱ به دست آمد که نشان می دهد ۰/۵۸ درصد از تغییرات متغیر "توسعه مهارت‌های شغلی" توسط متغیر رهنبری خدمتگذار ادراک شده تبیین می شود. همچنین، ضریب تعیین متغیر برنامه ریزی شغلی، نشان می دهد حدود ۰/۲۶ درصد از تغییرات متغیر برنامه ریزی شغلی توسط متغیر رهنبری خدمتگذار ادراک شده تبیین می شود.



شکل ۲- آزمون مدل تحقیق (ضرایب استاندارد)

همچنین، در بررسی روایی همگرا همانطور که در جدول ۳ نشان داده شده مقدار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) برای تمامی متغیرهای این تحقیق بزرگتر از ۰/۵ بوده است، که نشان دهنده روایی همگرایی مدل اندازه گیری است. همان طور که مشاهده می شود، مقادیر ضریب آلفای کرونباخ برای همه مؤلفه ها بزرگتر از ۰/۷ است که نشان می دهد مدل سازگاری درونی مناسبی دارد. به علاوه، همه مقادیر ضرایب پایایی مرکب، برای متغیرهای تحقیق بزرگتر از ۰/۷ است که نشان دهنده پایایی مرکب پرسش های این تحقیق در سنجش هر یک از متغیرها بوده است و در نتیجه برازش مدل تأیید می شود. در بررسی بارهای عاملی، براساس جدول ۳، میزان بارهای برای همه گویه ها بیش از ۰/۵ بود که نشان دهنده تأیید پایایی معرف و در نتیجه، مناسب بودن پرسش ها برای سنجش متغیر است.

جدول ۳. مقادیر ضریب آلفای کرونباخ، پایایی مرکب، میانگین، واریانس، و بار عاملی

متغیر	گویه	بار عاملی	متغیر	گویه	بار عاملی
رهبری خدمتگزار ضریب آلفا: ۰,۸۴۰ Cr: ۰,۸۷۸	۱	۰,۶۵۳	برنامه ریزی شغلی ضریب آلفا: ۰,۸۰۳ Cr: ۰,۸۸۲	۱	۰,۸۷۷
	۲	۰,۶۴۸		۲	۰,۷۹
	۳	۰,۸۱۱		۳	۰,۸۶۷

⁹ Average Variance Extracted

		AVE: ۰,۷۱۵			AVE: ۰,۵۱۰
۰,۸۶۴	۱	توسعه مهارت های شغلی	۰,۶۰۸	۴	
۰,۸۹۹	۲	ضریب آلفا: ۰,۸۳۰	۰,۶۸۲	۵	
۰,۸۲۸	۳	Cr: ۰,۸۹۸ AVE: ۰,۷۴۷	۰,۸۲	۶	
۰,۷۷	۱	رفتار شبکه ای	۰,۷۴۶	۷	
۰,۸۵۳	۲	ضریب آلفا: ۰,۷۱۳	۰,۷۶۲	۱	احساس توانمندی در تصدی پست های محوله
۰,۷۶۳	۳	Cr: ۰,۸۳۸ AVE: ۰,۶۳۴	۰,۸۴۹	۲	ضریب آلفا: ۰,۷۵۷ Cr: ۰,۸۶۰ AVE: ۰,۶۷۳
			۰,۸۴۷	۳	

در بررسی فرضیه اول، مبنی بر اینکه رهبری خدمتگزار ادراک شده بر برنامه ریزی شغلی کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد، با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده می شود که میزان آماره تی بین دو متغیر رهبری خدمتگزار ادراک شده و برنامه ریزی شغلی کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان خارج بازه (۱/۹۶ & ۱/۹۶-) است و لذا فرضیه تایید می شود. میزان این تاثیر نیز برابر با ۰/۵۱۰ است.

در بررسی فرضیه دوم، مبنی بر اینکه برنامه ریزی شغلی بر احساس توانمندی در تصدی پست های محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد، با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده می شود که میزان آماره تی بین دو متغیر برنامه ریزی شغلی و احساس توانمندی در تصدی پست های محوله ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان خارج بازه (۱/۹۶ & ۱/۹۶-) است و لذا فرضیه تایید می شود. میزان این تاثیر نیز برابر با ۰/۳۳۶ است.

در بررسی فرضیه سوم، مبنی بر اینکه رهبری خدمتگزار ادراک شده بر رفتار شبکه ای کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد، با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده می شود که میزان آماره تی بین دو متغیر رهبری خدمتگزار ادراک شده و رفتار شبکه ای کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان خارج بازه (۱/۹۶ & ۱/۹۶-) است و لذا فرضیه تایید می شود. میزان این تاثیر نیز برابر با ۰/۴۵۹ است.

در بررسی فرضیه چهارم، مبنی بر اینکه رفتار شبکه ای بر احساس توانمندی در تصدی پست های محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد، با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده می شود که میزان آماره تی بین دو متغیر رفتار شبکه ای و احساس توانمندی در تصدی پست های محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان خارج بازه (۱/۹۶ & ۱/۹۶-) است و لذا فرضیه تایید می شود. میزان این تاثیر نیز برابر با ۰/۳۸۹ است.

در بررسی فرضیه پنجم، مبنی بر اینکه رهبری خدمتگزار ادراک شده بر توسعه مهارت های شغلی کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد، با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده

می‌شود که میزان آماره تی بین دو متغیر رهبری خدمتگزار اداراک شده و توسعه مهارت های شغلی کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان خارج بازه ($1/96 & 1/96$) است و لذا فرضیه تایید می‌شود. میزان این تاثیر نیز برابر با $0/762$ است.

در بررسی فرضیه ششم، مبنی بر اینکه توسعه مهارت های شغلی بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد، با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده می‌شود که میزان آماره تی بین دو متغیر توسعه مهارت های شغلی و احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان خارج بازه ($1/96 & 1/96$) است و لذا فرضیه تایید می‌شود. میزان این تاثیر نیز برابر با $0/203$ است.

در بررسی فرضیه هفتم، مبنی بر اینکه رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد، با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده می‌شود که میزان آماره تی بین دو متغیر توسعه رهبری خدمتگزار اداراک شده و احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان داخل بازه ($1/96 & 1/96$) است و لذا فرضیه تایید نمی‌شود.

در بررسی فرضیه هشتم، مبنی بر اینکه برنامه ریزی شغلی در تاثیرگذاری رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان نقش میانجی دارد، همانطور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود متغیر رهبری خدمتگزار اداراک شده با ضریب استاندارد شده $0/510$ دارای تاثیر معنی دار بر برنامه ریزی شغلی می‌باشد ($t > 1.96$). همچنین متغیر برنامه ریزی شغلی با ضریب استاندارد شده $0/336$ دارای تاثیر معنی دار بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله می‌باشد ($t > 1.96$). بر این اساس می‌توان پذیرفت که برنامه ریزی شغلی در تاثیر رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله نقش میانجی دارد. ضمناً با توجه به اینکه مسیر مستقیم رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله دارای ضریب استاندارد شده معنی دار نیست، می‌توان نتیجه گرفت که متغیر برنامه ریزی شغلی به صورت متغیر میانجی کامل در تاثیر رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله عمل می‌نماید. آزمون سوبل نیز رویکرد دیگری در قبول یا رد فرضیات مربوط به نقش میانجی یک متغیر می‌باشد. همانطوری که در جدول نشان داده شده است مقدار t غیر مستقیم حاصل از آزمون سوبل $2/734$ است. که این مقدار از $1/96$ بیشتر است. و براین اساس می‌توان نتیجه گرفت که تاثیر غیر مستقیم رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله از طریق برنامه ریزی شغلی معنی دار و فرضیه مذکور مورد تایید قرار گرفته است. بر اساس نتایج حاصل از آزمون مدل، ضریب مسیر کل در حالت استاندارد بین دو متغیر رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله از طریق برنامه ریزی شغلی برابر با $0/186$ است.

در بررسی فرضیه نهم، مبنی بر اینکه رفتار شبکه ای در تاثیرگذاری رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان نقش میانجی دارد، همانطور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود متغیر رهبری خدمتگزار اداراک شده با ضریب استاندارد شده $0/459$ دارای تاثیر معنی دار بر رفتار شبکه ای می‌باشد ($t > 1.96$). همچنین متغیر رفتار شبکه ای با ضریب استاندارد شده $0/389$ دارای تاثیر معنی دار بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله می‌باشد ($t > 1.96$). بر این اساس می‌توان پذیرفت که رفتار شبکه ای در تاثیر رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله نقش میانجی دارد. ضمناً با توجه به اینکه مسیر مستقیم رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله دارای ضریب استاندارد شده معنی دار نیست، می‌توان نتیجه گرفت که متغیر رفتار شبکه ای به صورت متغیر میانجی کامل در تاثیر رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله عمل می‌نماید. آزمون سوبل نیز رویکرد دیگری در قبول یا رد فرضیات مربوط به نقش میانجی یک متغیر می‌باشد. همانطوری که در جدول نشان داده شده است مقدار t غیر مستقیم حاصل از آزمون

سوبل ۲/۹۷۷۲ است. که این مقدار از ۱/۹۶ بیشتر است. و براین اساس می توان نتیجه گرفت که تاثیر غیر مستقیم رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله از طریق رفتار شبکه ای معنی دار و فرضیه مذکور مورد تایید قرار گرفته است. بر اساس نتایج حاصل از آزمون مدل، ضریب مسیر کل در حالت استاندارد بین دو متغیر رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله از طریق رفتار شبکه ای برابر با ۰/۱۹۴ است.

در بررسی فرضیه دهم، مبنی بر اینکه توسعه مهارت های شغلی در تاثیرگذاری رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان نقش میانجی دارد، همانطور که در جدول ۴ مشاهده می شود متغیر رهبری خدمتگزار ادراک شده با ضریب استاندارد شده ۰/۷۶۲ دارای تاثیر معنی دار بر توسعه مهارت های شغلی می باشد ($t > 1.96$). همچنین متغیر توسعه مهارت های شغلی با ضریب استاندارد شده ۰/۲۰۳ دارای تاثیر معنی دار بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله می باشد ($t > 1.96$). بر این اساس می توان پذیرفت که توسعه مهارت های شغلی در تاثیر رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله نقش میانجی دارد. ضمناً با توجه به اینکه مسیر مستقیم رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله دارای ضریب استاندارد شده معنی دار نیست، می توان نتیجه گرفت که متغیر توسعه مهارت های شغلی به صورت متغیر میانجی کامل در تاثیر رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله عمل می نماید. آزمون سوبل نیز رویکرد دیگری در قبول یا رد فرضیات مربوط به نقش میانجی یک متغیر می باشد. همانطوری که در جدول نشان داده شده است مقدار t غیر مستقیم حاصل از آزمون سوبل ۲/۵۱۹ است. که این مقدار از ۱/۹۶ بیشتر است. و براین اساس می توان نتیجه گرفت که تاثیر غیر مستقیم رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله از طریق توسعه مهارت های شغلی معنی دار و فرضیه مذکور مورد تایید قرار گرفته است. بر اساس نتایج حاصل از آزمون مدل، ضریب مسیر کل در حالت استاندارد بین دو متغیر رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله از طریق توسعه مهارت های شغلی برابر با ۰/۱۷۰ است.

جدول ۴. بررسی فرضیه های پژوهش

نتیجه آزمون	ضریب مسیر استاندارد β	آماره تی (t)	فرضیه پژوهش
تائید	۰/۵۱۰	۵,۴۵۵	رهبری خدمتگزار ادراک شده ← برنامه ریزی شغلی
تائید	۰/۳۳۶	۳,۱۶۰	برنامه ریزی شغلی ← احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله
تائید	۰/۴۵۹	۴,۷۸۶	رهبری خدمتگزار ادراک شده ← رفتار شبکه ای
تائید	۰/۳۸۹	۳,۸۰۲	رفتار شبکه ای ← احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله
تائید	۰/۷۶۲	۸,۳۳۶	رهبری خدمتگزار ادراک شده ← توسعه مهارت های شغلی
تائید	۰/۲۰۳	۲,۶۴۳	توسعه مهارت های شغلی ← احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله
عدم تائید	۰/۰۱۵	۰,۱۱۷	رهبری خدمتگزار ادراک شده ← احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله

۵- بحث و نتیجه گیری

• نتایج توصیفی:

- ❖ **توصیف جنسیت پاسخ دهندگان:** با توجه به یافته ها مشاهده می شود که جنسیت ۷۲ درصد از پاسخ دهندگان مرد و ۲۸ درصد زن است.
- ❖ **توصیف میزان تحصیلات پاسخ دهندگان:** با توجه به یافته ها مشاهده می شود که میزان تحصیلات ۸/۴ درصد از پاسخ دهندگان تا فوق دیپلم، ۴۸/۶ درصد لیسانس و ۴۳ درصد فوق لیسانس و بالاتر است.
- ❖ **توصیف سن پاسخ دهندگان:** با توجه به یافته ها مشاهده می شود که سن ۹/۳ درصد از پاسخ دهندگان بین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۳۳/۶ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۳۹/۳ درصد بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۱۷/۸ درصد ۵۰ سال به بالا است.
- ❖ **توصیف سابقه کار پاسخ دهندگان:** با توجه به یافته ها مشاهده می شود که سابقه کار ۵/۶ درصد از پاسخ دهندگان بین ۱ تا ۵ سال، ۲۹ درصد بین ۶ تا ۱۰ سال، ۳۱/۸ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۸/۷ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۱۵ درصد بالای ۲۰ سال است.
- ❖ **توصیف متغیر رهبری خدمتگزار ادراک شده:** متغیر رهبری خدمتگزار ادراک شده دارای کم ترین امتیاز ۱/۷۱، بیش ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۶۲۰۸، انحراف معیار ۰/۶۴۴۹۱ و واریانس ۰/۴۱۶ است. با توجه به این که میانگین بدست آمده بالاتر از میانگین نظری (۳) می باشد لذا رهبری خدمتگزار ادراک شده در جامعه هدف در سطح مناسب قرار دارد.
- ❖ **توصیف متغیر برنامه ریزی شغلی:** متغیر برنامه ریزی شغلی دارای کم ترین امتیاز ۱، بیش ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۷۸۸۲، انحراف معیار ۰/۸۱۷ و واریانس ۰/۶۶۷ است. با توجه به این که میانگین بدست آمده بالاتر از میانگین نظری (۳) می باشد لذا برنامه ریزی شغلی در جامعه هدف در سطح مناسب قرار دارد.
- ❖ **توصیف متغیر رفتار شبکه ای:** متغیر رفتار شبکه ای دارای کم ترین امتیاز ۱، بیش ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۴۷۰۴، انحراف معیار ۰/۷۸۱ و واریانس ۰/۶۱ است. با توجه به این که میانگین بدست آمده بالاتر از میانگین نظری (۳) می باشد لذا رفتار شبکه ای در جامعه هدف در سطح مناسب قرار دارد.
- ❖ **توصیف متغیر توسعه مهارت های شغلی:** متغیر توسعه مهارت های شغلی دارای کم ترین امتیاز ۱، بیش ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۸۵۶۷، انحراف معیار ۰/۷۴۵۵۱ و واریانس ۰/۵۵۶ است. با توجه به این که میانگین بدست آمده بالاتر از میانگین نظری (۳) می باشد لذا توسعه مهارت های شغلی در جامعه هدف در سطح مناسب قرار دارد.
- ❖ **توصیف متغیر احساس توانمندی در تصدی پست های محوله:** متغیر احساس توانمندی در تصدی پست های محوله دارای کم ترین امتیاز ۱، بیش ترین مقدار ۵، میانگین ۳/۷۲۵۹، انحراف معیار ۰/۷۱۹۳۲ و واریانس ۰/۵۱۷ است. با توجه به این که میانگین بدست آمده بالاتر از میانگین نظری (۳) می باشد لذا احساس توانمندی در تصدی پست های محوله در جامعه هدف در سطح مناسب قرار دارد.

• بررسی نتایج فرضیه ها:

آزمون فرضیه های تحقیق

۱. رهبری خدمتگزار ادراک شده بر برنامه ریزی شغلی کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد.

با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده می شود که میزان آماره تی بین دو متغیر رهبری خدمتگزار ادراک شده و برنامه ریزی شغلی کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان خارج بازه (۱/۹۶ & ۱/۹۶) است و لذا فرضیه تایید می شود. میزان این تاثیر نیز برابر با ۰/۵۱۰ است. رفتارهای شغلی پویا پیامدهای مثبت زیادی برای سازمانها

دارند اخیراً محققان به پیشایندهای شخصیتی و سازمانی رفتارهای شغلی پویا و نیز سازوکارهای انگیزشی اصلی که این پیشایندها را به رفتارهای شغلی پویا مرتبط می‌سازند، علاقه مند شدند؛ به همین جهت تحقیقات اخیر پیرامون این متغیر جهت معرفی آن به سازمانهای ایرانی و بهره برداری مطلوب از آن بسیار مهم است؛ مطالعات فراتحلیلی نشان می‌دهند که رفتارهای شغلی پویا تحت تاثیر برخی ویژگیهای شخصیتی مانند شخصیت پویا و عوامل موقعیتی خاص مانند رهبری تحولی و جو سازمانی مثبت قرار دارند (چنانی و همکاران، ۱۳۹۵). این نتایج با یافته های طهماسبی و همکاران (۱۳۹۶) همسو هست و با یافته‌های رستگار و همکاران (۱۳۹۴) همسو نمی‌باشد.

۲. برنامه ریزی شغلی بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد.

با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده می‌شود که میزان آماره تی بین دو متغیر برنامه ریزی شغلی و احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان خارج بازه (۱/۹۶ & -۱/۹۶) است و لذا فرضیه تایید می‌شود. میزان این تاثیر نیز برابر با ۰/۳۳۶ است؛ رهبری خدمتگزار با ایجاد حس عشق، اعتماد و نوع دوستی سبب می‌شود کارکنان حسی مثبت به سازمان پیدا کنند، خدمت کردن و توانمند کردن کارکنان توسط رهبر خدمتگزار تمایل کارکنان به ماندن در سازمان را افزایش می‌دهد، ایجاد چشم انداز الهام بخش و مثبت نیز سبب می‌شود کارکنان احساس مفیدبودن و انگیزه کارکردن داشته باشند و نه تنها به فکر ترک سازمان نباشند، بلکه به طور عمیق به سازمان متعهد شوند. مدیران با رفتارهای اثربخش خود و با تمرکز بر روحیه و ارتباطات مناسب با کارکنان و ایجاد محیط سالم، سبب توانمندی کارکنان و افزایش رضایت شغلی، حس تعهد، مسئولیت پذیری، بهره وری و کیفیت در عرضه خدمات می‌شوند.

۳. رهبری خدمتگزار ادراک شده بر رفتار شبکه ای کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد.

با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده می‌شود که میزان آماره تی بین دو متغیر رهبری خدمتگزار ادراک شده و رفتار شبکه ای کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان خارج بازه (۱/۹۶ & -۱/۹۶) است و لذا فرضیه تایید می‌شود. میزان این تاثیر نیز برابر با ۰/۴۵۹ است. اگر مأموریت اولیه رهبری خدمتگزار را تشخیص خواسته های گروه و بیان آن ها بدانیم، گوش دادن وسیله مناسبی برای انجام دادن مأموریت است، رهبر خدمتگزار علیرغم داشتن بصیرت و اشراف بر مشکلات، فقط سخنگو نیست و در موقعیت های مختلف با بیان پرسش های لازم به صحبت های دیگران گوش می‌دهد؛ این اقدام علاوه بر اطلاع رهبری از مسائل و موضوعات گوناگون به ترغیب و افزایش اعتبار افراد منجر می‌شود و آن ها را به شرکت در تصمیم گیری ها مصمم می‌کند؛ رهبران سازمان ها نقشی مهم در عجین شدن کارکنان با شغلشان دارند. نقش رهبر در افزایش عجین شدن افراد با شغل در سازمان به تدوین، ارتباط دهی و بازتعریف اهداف و مسیر (چشم انداز) مربوط است؛ رهبران به ویژه از طریق چشم انداز می‌توانند پیروان را با شغلشان عجین کنند و به آنها در ارتباطات چندجانبه با همکارانشان کمک کنند؛ این نتایج با یافته های طهماسبی و همکاران (۱۳۹۶) همسو هست و با یافته های رستگار و همکاران (۱۳۹۴) همسو نمی‌باشد.

۴. رفتار شبکه ای بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد.

با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده می‌شود که میزان آماره تی بین دو متغیر رفتار شبکه ای و احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان خارج بازه (۱/۹۶ & -۱/۹۶) است و لذا فرضیه تایید می‌شود. میزان این تاثیر نیز برابر با ۰/۳۸۹ است. اگر مدیران و رهبران سازمان برای خدمت گام بردارند، به میزان زیادی کارکنان از آن ها تبعیت می‌کنند و روحیه خدمت در رفتارهای آن ها متجلی می‌شود که این خود به تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی و توانمند کردن کارکنان را منجر می‌شود.

۵. رهبری خدمتگزار اداراک شده بر توسعه مهارت های شغلی کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد.

با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده می شود که میزان آماره تی بین دو متغیر رهبری خدمتگزار اداراک شده و توسعه مهارت های شغلی کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان خارج بازه (۱/۹۶ & ۱/۹۶-) است و لذا فرضیه تایید می شود. میزان این تاثیر نیز برابر با ۰/۷۶۲ است. رفتار پویا شغلی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی که بر رفتارهای فرا نقشی کارکنان و مدیران تأکید می ورزد، در فرآیند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیطی پویا و کارآمد نقشی تعیین کننده دارد. بنابراین اگر سازمانهای موفق و ناموفق در جهت افزایش ارزش دارایی ها به خودی خود پدیده خوشایندی است چرا که در افزایش ثروت کشور نقش دارد. با وجود این، چنانچه ارزش دارایی ها در دوره ای طولانی بیش از حد افزایش یابد، دیگر اتفاق خوشایندی نیست. در مواقعی کاهش ناگهانی قیمت آنها منجر به خسارات مالی قابل توجهی می شود؛ اما این تمام ماجرا نیست؛ حساب قیمت مسکن به طور خاص باعث زیان اقتصادی سنگینی می گردد که آخرین مورد آن نظام مالی را تا آستانه سقوط کشانید و عامل بدترین رکود دهه های اخیر شد؛ به منظور جلوگیری از تکرار این بحران، بحث های مفصلی درخصوص وجود راههایی برای توقف شکل گیری حساب ها انجام می شود؛ اولین مسئله شناسایی این حساب ها است. در واقع حساب ها تنها زمانی قابل شناسایی است که دیگر ترکیده باشند (ابراهیم زاده، ۱۳۹۰).

این نتایج با یافته های طهماسبی و همکاران (۱۳۹۶) همسو هست و با یافته های رستگار و همکاران (۱۳۹۴) همسو نمی باشد. ۶. توسعه مهارت های شغلی بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد.

با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده می شود که میزان آماره تی بین دو متغیر توسعه مهارت های شغلی و احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان خارج بازه (۱/۹۶ & ۱/۹۶-) است و لذا فرضیه تایید می شود. میزان این تاثیر نیز برابر با ۰/۲۰۳ است. ویژگی ها و خصوصیات افراد در پذیرش شغل نقشی مهم در ایجاد امید در آنها و همکارانشان دارد؛ کارکنان اثربخش، ادراک مثبتی را از مسئولیت های خود دارد که آن را در سازمان نیز اشاعه می دهند به طوری که دیگران را به تعقیب اهداف تشویق می کند؛ این نوع از کارکنان امیدواری را در اطرافیان نشان از طریق تأکید بر توانایی های خود برای تغییر، و به کارگیری ارتباطات غیرکلامی مثبت و الهام بخش ایجاد می کنند.

۷. رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان تاثیر معنی داری دارد.

با توجه به مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری مشاهده می شود که میزان آماره تی بین دو متغیر توسعه رهبری خدمتگزار اداراک شده و احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان داخل بازه (۱/۹۶ & ۱/۹۶-) است و لذا فرضیه تایید نمی شود. این نتایج با یافته های شیربیگی و حاجی زاده (۲۰۱۲) و اردلان و همکاران (۱۳۹۲) و فرج پور خانپشتانی و خسروی (۱۳۹۳) همسو نمی باشد.

۸. برنامه ریزی شغلی در تاثیرگذاری رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان نقش میانجی دارد.

ضمنا با توجه به اینکه مسیر مستقیم رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله دارای ضریب استاندارد شده معنی دار نیست، می توان نتیجه گرفت که متغیر برنامه ریزی شغلی به صورت متغیر میانجی کامل در تاثیر رهبری خدمتگزار اداراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله عمل می نماید. تدوین یک چشم انداز توسط رهبر سازمان و انتقال آن به پیروان و توانمندسازی آن ها برای تحقق آن موجب می شود کارکنان به میزان زیادی با شغل خود و وظیفه ای که انجام می دهند عجین شوند و از آن لذت ببرند زیرا احساس می کنند کاری هدفمند را انجام می دهند و جزء مهمی از کار تلقی می شوند؛ پژوهش ها نشان می دهد رهبران امروزی با داشتن ویژگی هایی از قبیل مهارت های

اجتماعی، همدلی، انگیزش، خودآگاهی و خودکنترلی تأثیر بسیار زیادی بر پیروان می گذارند (طهماسبی و همکاران، ۱۳۹۶). رهبری خدمتگزار در کارکنانش حس اعتماد و ارزشمندبودن ایجاد می کند و با توانمندکردن آن ها و دادن اختیار تصمیم گیری و نیز کمک به همسوکردن اهدافشان با اهداف سازمان حس کفایت، ارزشمندی و عزت نفس را در پیروان خود القا می کند. این نتایج با یافته های چغتای (۲۰۱۹) همسو هست.

۹. رفتار شبکه ای در تأثیرگذاری رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان نقش میانجی دارد.

ضمناً با توجه به اینکه مسیر مستقیم رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله دارای ضریب استاندارد شده معنی دار نیست، می توان نتیجه گرفت که متغیر رفتار شبکه ای به صورت متغیر میانجی کامل در تأثیر رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله عمل می نماید. شیوه های نوین رهبری اعم از رهبری تحول آفرین و خدمتگزار با توجه به اهمیتی که برای هوش عاطفی رهبران قائلند، موجب می شوند تا آن ها در تعاملات با افراد از ظرفیت ها و مهارت های همدلی، انگیزشی و اجتماعی خود حداکثر بهره را ببرند و در نتیجه، کارکنانی با عزت نفس و منزلت بالاتری داشته باشند. مدیران با رفتارهای اثربخش خود و با تمرکز بر روحیه و ارتباطات مناسب با کارکنان، و ایجاد محیط سالم، سبب توانمندی کارکنان و افزایش رضایت شغلی، حس تعهد، مسئولیت پذیری، بهره وری و کیفیت در عرضه خدمات می شوند. رهبری خدمتگزار تأثیر قابل ملاحظه و چشمگیری بر رضایت، تعهد، رفتارهای شهروندی و امید در کارکنان می گذارد؛ از این رو، توصیه می شود سازمان ها بیشتر به سمت به کارگیری این شیوه رهبری حرکت کنند و مدیران به ویژه در سازمان های دولتی باید خدمت به مردم را مایه افتخار خود دانسته و خود را خادم مردم بدانند؛ این مسئله نیز مهم است که رهبران توجه داشته باشند پیروانشان چه ادراکی از سبک رهبری آن ها دارند (طهماسبی و همکاران، ۱۳۹۶). این نتایج با یافته های چغتای (۲۰۱۹) همسو هست.

۱۰. توسعه مهارت های شغلی در تأثیرگذاری رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله کارکنان ادارات دادگستری شهرهای شرق گیلان نقش میانجی دارد.

ضمناً با توجه به اینکه مسیر مستقیم رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله دارای ضریب استاندارد شده معنی دار نیست، می توان نتیجه گرفت که متغیر توسعه مهارت های شغلی به صورت متغیر میانجی کامل در تأثیر رهبری خدمتگزار ادراک شده بر احساس توانمندی در تصدی پستهای محوله عمل می نماید. کارکردن در کنار یک رهبر خدمتگزاری که نیازها و خواسته های کارکنان را مقدم بر منافع خود می داند، موجب شکل گیری احساس مثبت در آن ها در رابطه با شغلشان می شود به این دلیل که پیروان احساس می کنند گوش شنوایی برای شنیدن حرف های آن ها و ابرازکردن خود وجود دارد؛ روحیه خدمتگزاری در رهبران موجب ایجاد و تشویق جوی صمیمانه و جمع گرا در سازمان می شود؛ بنابراین، کارکنان به طور مشتاقانه و همراه با انگیزه و تمایل قوی کار کرده و خود را درگیر در شغل خود می کنند (طهماسبی و همکاران، ۱۳۹۶). این نتایج با یافته های چغتای (۲۰۱۹) همسو هست.

• پیشنهادات کاربردی پژوهش:

استفاده از افراد توانمند در پستهای جایگاههای کلیدی، مصاحبه، مشاهده و اطلاعات بدست آمده بیانگر این موضوع است که در مواردی قابل توجه افراد از طریق لابی گری و روابط غیر رسمی و تصمیمات سطحی برای تصدی امور انتخاب می شوند. از آنجایی که استفاده از زبان مشترک، بینش مشترکی از اهداف و ارزش ها برای اعضای شبکه فراهم می آید و مقدمه فعالیت بهینه افراد را فراهم می کند پیشنهاد می شود زمینه های ایجاد زبان و کد های ارتباطی و حکایات مشترک از طریق برگزاری برنامه هایی جدید به منظور ایجاد روابط رودر رو، ارائه تجربیات مشترک، تأکید بر کار گروهی و همکاری، مورد توجه قرار گیرد. تدوین قوانین و مقرراتی که روابط رسمی با رویکرد شبکه ای بین افراد را تقویت نماید، ضمن توجه به روابط غیررسمی در جهت استفاده مطلوب در سازمان، اقدامات عملی در جهت مهار اثرات نامطلوب این نوع روابط در سازمان صورت پذیرد.

توضیح اینکه درمشاهده، مصاحبه ها و اطلاعات بدست آمده اثرات نامطلوب روابط غیر رسمی در این سازمان به وفور دیده می شود.

• محدودیت های تحقیق

در تمام کشورهای توسعه یافته یکی از عوامل پیش برنده کار تحقیقاتی وجود منابع اطلاعاتی فراوان، جدید و در دسترس می باشد. اما در کشورهای در حال توسعه یافته به علت عدم وجود مراکز اطلاعاتی منسجم، عدم توانائی استفاده از قدرت کامپیوتر در بعد وسیع، مانع از به جریان در آمدن اطلاعات از طرف منابع به طرف محققین و مراکز تحقیقاتی شده است، در کشور ما نیز همین محدودیت ها در زمینه دستیابی به اطلاعات وجود دارد.

تاثیر غیرقابل کنترل عواملی از قبیل تعصب فردی، سطح تحصیلات و موقعیت شغلی افراد پاسخ دهنده

• پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده

۱- پیشنهاد می شود علاوه بر پرسشنامه از سایر ابزارها از جمله مصاحبه و گزارش های شخصی نیز استفاده شود.
۲- پیشنهاد می شود با توجه به تفاوت های فرهنگی و رفتاری مردم هر منطقه این تحقیق در سایر استان های کشور نیز انجام شود.

۳- پیشنهاد می شود این تحقیق در سازمان های فرهنگی، آموزشی، نظامی و سایر سازمان های غیردولتی نیز انجام پذیرد.
۴- پیشنهاد می شود نقش میانجی دیگری همچون سرمایه اقتصادی در رابطه رهبری خدمتگزار بر احساس توانمندی در تصدی پست های محوله مورد پژوهش قرار گیرد.

۶- پیشنهاد می گردد متغیرهای دیگری مانند جنس، میزان تحصیلات، سن، سابقه کار به عنوان متغیرهای اثر گذار در پژوهش های آتی مورد توجه قرار گیرد.

منابع

۱. ابراهیم پور، حبیب؛ خلیلی، حسن؛ اصغری نیاری، یعسوب؛ تحلیل نقش رهبری خدمتگزار در کارآفرینی سازمانی؛ پژوهش های مدیریت عمومی سال هفتم، شماره بیست و ششم، زمستان ۱۳۹۵.
۲. اردلان، محمدرضا، قنبری، سیروس، نصیری ولیک بنی، فخرالسادات، بهشتی راد، رقیه (۱۳۹۲) نقش رهبری خدمتگزار در ارتقای اعتماد سازمانی با نقش میانجی توانمند سازی، فصلنامه مطالعات اندازه گیری و ارزشیابی آموزش، سال اول، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۲، صص ۵۵-۸۱.
۳. درامی، فاطمه (۱۳۹۱) رابطه سبک رهبری و مهارت های ارتباطی مدیران با سلامت روان کارکنان، طب انتظامی، سال اول، شماره ۱، تابستان ۱۳۹۱، صفحات ۲۵-۱۹.
۴. رستگار، احمد، مظلومیان، سعید، قاسمی، نسرين، صیغ، محمد حسن (۱۳۹۴) مدل علی روابط رهبری خدمت گزار، توانمندسازی روانشناختی و کارآفرینی سازمانی: مطالعه موردی،
۵. رضایی منش، بهروز، صدیقی، رامین (۱۳۹۵) تأثیر رهبری خدمتگزار بر انگیزش و عملکرد کارکنان، فصلنامه رسالت مدیریت دولتی، سال هفتم، شماره بیستم و چهارم، زمستان ۱۳۹۵.
۶. طباحی، جواد، هرمزی زاده، محمد علی، کریمی، مجید (۱۳۹۷) مقایسه نقش سبک های رهبری تحول آفرین و خدمتگزار در توانمند سازی کارکنان سازمان صدا و سیما مرکز مازندران، فصلنامه رسانه های دیداری و شنیداری، دوره ۱۲، شماره ۲۸، زمستان ۱۳۹۷.
۷. قلاوندی، حسن، علی زاده، معصومه (۱۳۹۳) تحلیل همبستگی ویژگی های رهبری خدمتگزار مدیران، عدالت سازمانی ادراک شده و وجدان کاری در میان اعضای هیات علمی دانشگاه ارومیه، فرایند مدیریت توسعه، دوره ۲۷، پاییز ۱۳۹۳، شماره ۳، پیاپی ۸۹.

۸. رجبی، پونه، شیرازیان، زهرا (۱۳۹۶) بررسی تأثیر ویژگی های شغلی بر رشد مسیر شغلی و قابلیت های تطبیق با آن، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین(ع) سال نهم، شماره ۴ (شماره پیاپی ۳۰) زمستان ۱۳۹۶، صص ۱۰۷-۱۲۶.
۹. طهماسبی، رضا، عباسی، داوود، فتاحی، مهدی، یوسفی امیری، مظاهر، (۱۳۹۶) بررسی تأثیر سازمانی رهبری خدمتگزار بر رفتار شغلی اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه زنجان، نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۵، شماره ۱، بهار ۱۳۹۶، صفحه ۱۶۵-۱۸۶
۱۰. قلی پور، آرین؛ پورعزت، علی اصغر؛ حضرتی، محمود؛ بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمندسازی در سازمانهای دولتی؛ نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۲، بهار و تابستان ۱۳۸۸، از صفحه ۱۰۳ تا ۱۱۸.
۱۱. پور ناصرائی، نیما، تأثیر مداخله آموزشی مهارتهای هفتگانه مدیریت کوانتومی بر رضایت شغلی، دل بستگی شغلی و تعهد سازمانی معلمان تربیت بدنی، (۱۳۸۳).
۱۲. هاشم نیا، شیرین؛ رابطه ادراک توانمندی و بروز خلاقیت در کارکنان هنرستان های فنی و حرفه ای، (۱۳۸۰).
۱۳. محمدی، بهنام ، بررسی رابطه بین شخصیت پویا و حمایت سرپرست با عملکرد شغلی با میانجیگری رفتارهای پویا در کارکنان پالایشگاه گاز بید بلند (۱۳۹۳).
۱۴. دادخواه، مسعود، رابطه شغلی پویا و رفتار شغلی پویا و تاثیرات آن در شغل، (۱۳۹۰)
۱۵. اسدنبیا، ابوالفضل، جلیل پور، پیمان، احمدی، وحید، بریاجی، مهدی؛ رابطه ویژگی های شخصیتی بر عملکرد رفتار های شغلی پویا در بین کتابداران کتابخانه های دانشگاه ها (۱۳۹۵).
16. Kaffashi, M. & Hataminezad, R. (2009). Review and explain Factors related to empowerment Treatment of staff Social Security Golestan Province In 88years, Journal of Social Research, Second year, No5.
17. Greasley, P. E. and Bocârnea, M. C. (2014), The Relationship Between Personality Type and the Servant Leadership Characteristic of Empowerment Procedia- Social and Behavioral Sciences, 124; 11 – 19.
18. Thompson RS. The perception of servant leadership characteristics and job satisfaction in a church-related college. [Phdthesis] ProQuest, 2012.
19. Zacher, H. (2016), Within-person relationships between daily individual and job characteristics and daily manifestations of career adaptability, Journal of Vocational Behavior, 92, 105–115.
20. Daryanto, E. (2015), The Effect of Individual Characteristics and Job Characteristics on Vocational School Teachers' Career Development in Province of North Sumatera.
22. Xiong, L., & King, G. (2018). Too much of a good thing? International Journal of Hospitality Management, 62, 12-27.