

بررسی تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر هوش سازمانی (مطالعه موردی: اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران)

حبیب مرادی*

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۱/۰۷

*نویسنده مسئول

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۲/۲۵

© نشریه صنعت حمل و نقل دریایی ۱۳۹۸، تمامی حقوق این اثر متعلق به نشریه صنعت حمل و نقل دریایی است.

چکیده

در عصر حاضر که قدرت ذهن بر قدرت بازو برتری یافته است، بهره‌گیری از هوش سازمانی ممکن است قدرت رقابت‌پذیری سازمان را افزایش دهد. همچنین، انتظار می‌رود که سبک رهبری بر افزایش این قابلیت تأثیرگذار باشد. بنابراین، هدف از این پژوهش، بررسی تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر هوش سازمانی است. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی، از نظر اجرا، آزمایشی و از نظر روش گردآوری داده‌ها از پژوهش‌های توصیفی به شمار می‌رود، که در آنها از روش پیمایشی - مقطعی استفاده می‌شود. جامعه آماری این پژوهش را همه کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران در نیمه اول سال ۱۳۹۶ به تعداد ۳۸۰ نفر تشکیل می‌دهد. برای نمونه‌گیری از فرمول کوکران با درجه اطمینان ۰/۹۵ استفاده شد. ۱۹۰ نفر از نمونه‌های این پژوهش، به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. داده‌های موردنیاز با استفاده از دو پرسشنامه هوش سازمانی آلبرشت (۲۰۰۳) و پرسشنامه رهبری خدمتگزار قلی‌پور و حضرتی (۱۳۸۸) گردآوری شد. ۱۵۹ پرسشنامه تکمیل و برگردانده شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نسخه ۲۲ نرم‌افزار SPSS و نسخه ۸/۸ نرم‌افزار LISREL انجام شد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که سبک رهبری خدمتگزار بر ابعاد هوش سازمانی به ترتیب کاربرد دانش، فشار عملکرد، اتحاد و توافق، سرنوشت مشترک، میل به تغییر و روحیه تأثیرگذار بوده است، اما بر بعد چشم‌انداز راهبردی تأثیری نداشته است. از این رو، وجود رابطه معنادار بین سبک رهبری خدمتگزار و هوش سازمانی به این دلیل است که سازمان با سبک رهبری خدمتگزار توانسته است در بین اعضا میل به تغییر و داشتن هدف و سرنوشت مشترک را به وجود بیاورد. این مهم برای دستیابی به عملکرد بالا با اتحاد و توافق و به کار بستن دانش روز همراه شده است و از طریق تلاش و کوشش، زمینه رشد و هوشمندی سازمان فراهم شده است.

واژه‌های کلیدی: رهبری خدمتگزار، هوش سازمانی، اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران.

۱- مقدمه

سازمان یک واحد اجتماعی است، که افرادی با اهداف مشترک، تمایل به همکاری جهت نیل به آن اهداف را دارند (حاجی حسین نژاد و بالغی زاده، ۱۳۸۱). در محیط رقابتی و پیچیده امروز، سازمان‌ها نمی‌توانند با اتکا بر فرایندهای ثابت به حیات خود ادامه دهند؛ و هر چه به پیش می‌رویم مفهوم زمان، اهمیت بیشتری می‌یابد (باقرزاده و دیباور، ۱۳۸۹). در دنیای متلاطم و متغیر کنونی، تنها چیزی که تغییر نمی‌کند، تغییر است (سلیمیان، ۱۳۸۹). با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش‌های جدید، سازمان‌ها پیچیده‌تر و اداره آنها مشکل‌تر می‌شود (طهماسبی و اکبری، ۱۳۸۹). دنیا، دنیای سازمان‌ها است. آنچه امروز در سازمان‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است، نقش اساسی انسان به‌عنوان گرداننده اصلی سازمان‌ها است (قربانی، ۲۰۰۳). پرواضح است که درک میزان اهمیت توانمندی‌های مدیریتی و بهره‌گیری از ظرفیت‌های نیروی انسانی به‌عنوان منبع حیاتی، به‌منظور پیشرفت و کسب مزیت رقابتی در حال افزایش است (حریری و طارمی، ۱۳۹۱). امروزه سازمان‌ها برای همسویی با تغییرات ناشی از جهانی‌شدن توان لازم را ندارند؛ مگر اینکه به‌طور مستمر برای شناسایی توانایی‌ها، نقاط ضعف و بهبود کیفیت فرایندها اقدام نمایند (سلیمیان، ۱۳۸۱). در عصر حاضر، تنها راه توسعه پایدار و ایجاد ثروت، تربیت نیروی دانشی است. سازمان دانشی به توانمندی‌هایی دست می‌یابد که قادر است از نیرویی اندک، قدرتی عظیم بیافریند (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰). صاحب‌نظرانی مانند تیس، نوناکا و هالس [۱] اظهار داشته‌اند که سازمان‌ها در تعیین منابع دانش خود دچار اشتباه شده‌اند. این سازمان‌ها تمرکز اصلی خود را بر روی داده‌ها، اطلاعات و به‌طور کلی جنبه‌های آشکار دانش قرار داده‌اند؛ اما باید توجه داشت که بخش اعظمی از دانش قابل مشاهده نیست، که به اصطلاح به آن دانش پنهان گفته می‌شود. این سازمان‌ها با دانش ناقص، تصمیم‌هایی نامطلوب اتخاذ می‌کنند و مشکلات عدیده‌ای را مانند افزایش هزینه‌ها و نارضایتی شهروندان به وجود می‌آورند (ابطحی و صلواتی، ۱۳۸۵).

سازمان‌ها عموماً پیش از آنکه توسط رقبایشان مورد آسیب قرار گیرند، خودشان به خود آسیب می‌رسانند. ممکن است کارکنان یک سازمان خیلی باهوش باشند و برای انجام کارهای بزرگ توانمند باشند، اما نیروی تجمعی مغزی آنها به هدر می‌رود. تصور کنیم وقتی کارکنان هر روز صبح برای کار کردن می‌رسند، با خود عدد معینی از بهره هوشی را همراه می‌آورند. وقتی ما به آنها پول می‌پردازیم، فردی را با آن میزان بهره هوشی برای مدت‌زمان معینی خریداری کرده‌ایم. در پایان هرروز، ممکن است ما از آن نمره هوشی استفاده کرده باشیم یا آن را از دست داده باشیم. هوش سازمانی دقیقاً همان مفهومی است که دغدغه سازمان‌ها شده است (Albercht, 2003). روان‌شناسان؛ هوش را به‌عنوان توانایی عملکرد مؤثر در زندگی تعریف کرده‌اند (حریری و طارمی، ۱۳۹۱). انسان‌های باهوش به دلیل استدلال بهتر، یادگیری سریع‌تر و توانایی در حل بهتر مسائل، سریع‌تر به اهداف خود می‌رسند (حاجی حسین نژاد و بالغی زاده، ۱۳۸۱). بنابراین، هوش سازمانی برآیند هوش فعال انسانی و هوش مصنوعی است و بی‌تردید، مدیران برای پویایی و افزایش کارایی سازمان خود، راهی جز بهره‌گیری از این دو جریان هوشمند نخواهند داشت (حیاتی، ۱۳۸۵). سازمان‌ها برای افزایش هوش سازمانی خود ناگزیرند عوامل مؤثر بر هوش سازمانی را شناسایی کنند و با ایجاد شرایط بروز این عوامل، موجبات افزایش هوش سازمانی خود را فراهم نمایند. عوامل افزایش‌دهنده و مؤثر بر هوش سازمانی عواملی مانند مأموریت واضح و اهداف روشن، ساختار سازمانی معقول، سبک رهبری مناسب و ارزش محوری هستند (Albercht, 2003). یکی از انواع سبک‌های نوین رهبری، سبک رهبری خدمتگزار است. لزوم توزیع قدرت و توانمندسازی کارکنان در کشورهایی که فرایند دموکراسی شدن را طی می‌کنند، وجود رهبری خدمتگزار را ضروری می‌سازد. همچنین، خدمات دولتی نوین که در سال‌های اخیر مورد توجه پژوهشگران و اندیشمندان سراسر جهان قرار گرفته است، بر ضرورت توجه به الگوی رهبری خدمتگزار می‌افزاید.

۱-۱- بیان مسئله

امروزه با اطمینان می‌توان ادعا کرد که استفاده از هوش سازمانی، قدرت رقابتی یک سازمان را افزایش می‌دهد و آن را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌سازد. هوش سازمانی این امکان را به سازمان می‌دهد تا با به‌کارگیری اطلاعات موجود از مزایای رقابتی بهره‌برداری کند و امکان درک تقاضای ذی‌نفعان و چگونگی برقراری ارتباط با آنها را میسر سازد. همچنین، این امکان را به سازمان می‌دهد تا بتواند بر تغییرات مثبت یا منفی نظارت کند. از دیگر فواید هوش سازمانی می‌توان مواردی را بدین شرح بیان کرد: کمک به مدیران برای ارزشیابی قابلیت‌های کل نظام سازمانی، درک الگوهای وابستگی بین سازمان و محیط بیرونی، تشخیص نقاط قوت و ضعف سازمانی و فضایی برای بهبود ارتباطات بین زیرسامانه‌ها، بهبود زیرسامانه‌ها در جهت تغییر و نوآوری و ایجاد تعهد به تلاش برای تغییر سازمانی، رهبری قوی و سودآوری بیشتر (حریری و طارمی، ۱۳۹۱).

امروزه سازمان‌ها با تغییرات گسترده در محیط سیاسی، فرهنگی، اجتماعی، فناوری و اقتصادی روبه‌رو شده‌اند. واکنش موفق سازمان‌ها در یک جو بسیار پویا و متغیر به توانایی آنها برای فراهم کردن داده‌ها و یافتن راه‌حل‌های مناسب برای مشکلاتی وابسته است که با آنها روبه‌رو هستند. در این شرایط، توجه نظریه‌پردازان و مدیران سازمانی بر روی یک جنبه متمرکز می‌شود که آن توانایی فکری سازمان است. آلبرشت (۲۰۰۳) می‌گوید پس از موج‌های نخست، دوم و سوم (زراعت، صنعت، داده‌ها)، نوبت موج چهارم یعنی هوشیاری و مغز است. در دنیای امروز، ارتقای هوش سازمانی یکی از الزامات انکارناپذیر برای بیشتر سازمان‌هاست تا بتوانند از راه کسب و تجزیه‌وتحلیل داده‌ها و همچنین، افزایش دانش و ایجاد آگاهی، بر توانمندی‌های خود بیفزایند. افزایش هوش سازمانی موجب می‌شود تا سازمان‌ها، داده‌های محیط پیرامون خود را سریع‌تر و با دقتی بیشتر تجزیه‌وتحلیل کنند و نتایج سودمند به‌دست‌آمده را ذخیره سازند و در مواقع مقتضی در دسترس تصمیم‌گیران قرار دهند (ستاری و زمانیان، ۱۳۹۲).

کارایی، اثربخشی و بهبود عملکرد از مهم‌ترین اهداف هر سازمان محسوب می‌شود و سازمان‌ها سعی در تقویت این اهداف از راه‌های گوناگون دارند. برای رسیدن به این اهداف، باید عوامل تقویت‌کننده آن شناسایی شوند و پس از بررسی، در جهت تقویت آنها گام برداشته شود. در راستای افزایش اثربخشی و کارایی سازمان‌ها مهم این است که همواره رهبران، پیروان و کارکنان خود را در دستیابی به ظرفیت‌های بالقوه خودشان حمایت و پشتیبانی کنند. این دقیقاً همان چیزی است که رهبران خدمتگزار با احترام به شأن افراد، ایجاد اعتماد متقابل و نفوذ در میان پیروانشان انجام می‌دهند (Liden, 2005). با کمرنگ شدن اعتماد به رهبری کسب‌وکار، تمایل به پرورش رهبرانی که علائق شخصی خود را برای منافع پیروان و سازمان‌های خود کنار بگذارند، افزایش یافته است (Boyatzis & McKee, 2005). سازمان بنادر و دریانوردی، با زوری مهم ارائه خدمات حمل‌ونقل دریایی در کشور است و هرگونه ضعف در عملکرد کارکنان آن، موجب هدر رفتن منابع مالی و کاهش بهره‌وری می‌گردد. در شمال کشور، اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران متولی بخش صنعت حمل‌ونقل دریایی کشور است. علی‌رغم برخورداری این دستگاه از پتانسیل‌های بسیار زیاد، شاهد موانع و مشکلاتی در مدیریت نیروهای انسانی هستیم. به نظر می‌رسد یکی از راه‌های مؤثر برای مواجه شدن با این چالش، توجه به مدیریت و رهبری کارکنان در سازمان است. در این زمینه، از یک‌سو سبک رهبری خدمتگزار و از سوی دیگر هوش سازمانی حائز اهمیت است. تمرکز اصلی هوش سازمانی که به‌منزله پنجره پویای کسب‌وکار به سوی محیط بیرون می‌باشد و کارایی را افزایش می‌دهد و فرصت‌های ناشناخته را آشکار می‌سازد، بر دانش است. و شناخت آن می‌تواند به تعیین نقاط ضعف و قوت یک سازمان کمک کند، راهنما و تسهیل‌کننده توسعه سازمان شود و نهایتاً می‌تواند بر طراحی برنامه‌های آموزشی و تطبیقی تمرکز کند (Howson, 2008). بنابراین، مسئله اصلی ما در این پژوهش، بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر هوش سازمانی است هوش سازمانی در اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران می‌باشد.

۱-۲- ضرورت انجام تحقیق

در وضعیت کنونی، بهبود و توسعه سازمان‌های دولتی، از جمله سازمان بنادر و دریانوردی، بیش‌ازپیش نیازمند هوش سازمانی است، تا از این طریق یادگیری فردی، گروهی و سازمانی خود را تقویت نمایند و با انطباق و تغییر محیط، کارایی و اثربخشی سازمانی را حفظ و تداوم بخشند. سازمان بنادر و دریانوردی برای قرار گرفتن در مسیر بهبود، توسعه و تعالی سازمانی، باید نهادی طبیعی، زنده، هوشمند و خردمند باشد تا توان رشد، تحول و نوسازی داشته باشد.

هوش سازمانی باعث افزایش توانایی سازمان برای پیش‌بینی آینده و انطباق با محیط متغیر می‌گردد. سازمان‌هایی که از هوش سازمانی بالایی برخوردارند، در زمینه درک مشکلات سازمانی، یادگیری دانش، نوآوری و سازگاری با شرایط، نسبت به سازمان‌های دیگر برتری فراوانی دارند (سلاسل و همکاران، ۱۳۸۸). هوش سازمانی به ارزیابی قابلیت‌های سازمانی، درک وابستگی‌های سازمان و محیط و تشخیص نقاط قوت و ضعف سازمانی کمک می‌کند. سازمان‌هایی که از هوش سازمانی استفاده می‌کنند، موفق‌تر از سازمان‌هایی هستند که بهترین منابع انسانی را به کار می‌گیرند (Potas et al, 2010). پژوهش در زمینه هوش به‌عنوان مفهومی جذاب، به‌جز روان‌شناسی ادراکی و فردی، در بسیاری از رشته‌های دیگر هم مورد توجه قرار گرفته است. یکی از رشته‌هایی که به این موضوع می‌پردازد و ارتباط فزاینده‌ای با آن دارد، ادبیات توسعه سازمان و مدیریت است. با وجود توجه بسیار زیاد، این مفهوم کماکان در توسعه سازمانی مبهم است. فقدان نظریه واحد هوش سازمانی، به‌واسطه دیدگاه‌ها و نظرات متعدد و چندپاره پژوهشگران در این زمینه مطالعاتی، بر ابهام این مفهوم صحنه می‌گذارد (Glynn, 1996).

از آنجا که در هر سازمان، مهم‌ترین و حساس‌ترین نقش‌ها را مدیران بر عهده دارند، اهمیت جایگاه و نقش رهبری در سازمان بر کسی پوشیده نیست. رهبری خدمتگزار، مفهومی پرطرفدار در مجموعه سبک‌های رهبری است. در ایران، علی‌رغم نزدیکی فرهنگ ارزشی اسلامی با آرمان‌های خدمتگزاری و تأکید برخی از بزرگان مانند امام خمینی که فرمودند: اگر به من خدمتگزار بگویند، بهتر از این است که رهبر بگویند، یا شهید بهشتی که گفته است: ما شیفتگان خدمتیم نه تشنگان قدرت، به اندازه کافی پژوهش نشده است. با مطالعه پژوهش‌هایی که تاکنون در این زمینه انجام شده است، می‌توان نتیجه گرفت که پژوهش درباره ارتباط رهبری خدمتگزار با هوش سازمانی در سازمان‌های دولتی و حتی غیردولتی ایران انجام نشده است و پژوهش جدی و تجربی ضرورت دارد. با توجه به موارد یادشده و اهمیت تأثیر سبک رهبری بر افزایش قابلیت هوش سازمانی، پرداختن به این موضوع در اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

۱-۳- ادبیات تحقیق

۱-۳-۱- تعاریف

(۱) *هوش سازمانی*: هوش سازمانی برای اولین بار از سوی ماتسودا مطرح شد. او هوش سازمانی را مجموع توانایی‌های ذهنی یک سازمان می‌داند که ترکیبی از دو عامل هوش انسانی و هوش ماشینی و دارای دو بخش است. جزء اول از هوش سازمانی فرایندی است که تجزیه و تحلیل نظری سازمان را با مجموعه‌ای از فرایندهای فرعی فراهم می‌سازد و دارای ویژگی‌های تعامل، اجماع، همکاری با تشریک‌مساعی است. جزء دوم هوش سازمانی محصول، خط‌مشی ترکیبی، طرح و راهنمایی‌هایی برای طراحی سامانه اطلاعاتی سازمان ارائه می‌کند. البته، این دو جزء از یکدیگر جدا نیستند و به‌عنوان دو عامل وابسته به یکدیگر در سازمان عمل می‌کنند (حیاتی، ۱۳۸۵).

هوش سازمانی پنجره پویای کسب‌وکار به سوی محیط بیرون است که عملکرد سازمانی را شناسایی می‌کند، کارایی را افزایش می‌دهد و فرصت‌های ناشناخته را آشکار می‌سازد (Howson, 2008). تمرکز اصلی مفهوم هوش سازمانی بر دانش است. در حوزه‌ای گسترده‌تر، تعریف هوش مصنوعی یک نقش‌آفرین را دربرمی‌گیرد؛ یعنی فرد یا جمعی که سازمانی باهوش را تشکیل می‌دهند. هوش به‌طور کلی با توانایی یک فرد یا مجموعه‌ای از افراد در تمیز دادن مشخصات دانش فرهنگی و به‌طور ویژه، در تشخیص، ارتباط دادن، دست‌کاری کردن و کاربرد مؤثر و کارآمد آن دانش، مرتبط است (Yolles, 2005). شناخت هوش سازمانی می‌تواند به تعیین نقاط ضعف و قوت یک سازمان کمک کند یا راهنما و تسهیل‌کننده توسعه سازمان شود تا بتواند بر طراحی برنامه‌های آموزشی و تطبیقی تمرکز کند (بخشیان و همکاران، ۲۰۱۱). تعاریفها و رویکردهای مختلفی از هوش سازمانی در ادبیات مدیریت وجود دارد. در ادامه، به برخی از این تعاریف‌ها می‌پردازیم.

هوش سازمانی یک فرایند یادگیری و شامل توسعه رفتار انطباقی به‌منظور استفاده از درک و حافظه سازمانی است (Ercetin, 2004). به توانمندی تصمیم‌گیری سازمان در موقعیت‌های عادی و غیرعادی، هوش سازمانی گفته می‌شود (Mason, 1996). مینچ (۱۹۹۶) هوش سازمانی را به‌مثابه داشتن چهار ویژگی متقابل می‌داند. این ویژگی‌ها رفتارهای هدف‌محور، پایگاه اطلاعات سازمانی و دسترسی آسان به آن، گزینش اقدام صحیح و اداره آن، نظارت بر نتایج هستند. به توانایی سازمان در شکل دادن به محیط براساس اهداف و توانمندی‌های خود هوش سازمانی گفته می‌شود (Weber, 1996). در تعریف دیگری، هوش سازمانی به‌مثابه مجموعه توانایی‌های سازمان‌هایی است که رفتار هوشمندانه از خود به نمایش می‌گذارند (Veryard, 2000).

هوش سازمانی به ظرفیت یک سازمان برای ایجاد دانش و استفاده از آن برای مطابقت و سازگاری با محیط یا بازار از لحاظ راهبردی گفته می‌شود (Halal, 1998). اگر سازمان‌ها، رهبران خوبی با راهبردهای زیرکانه و محیط مطلوب نداشته باشند، مانند انسان‌ها ممکن است از هوششان برای موفقیت استفاده نکنند. همچنین، در هنگامی که نظریه‌هایی مانند یادگیری سازمانی و دارایی‌های ناملموس مورد استفاده قرار می‌گیرند، ممکن است چگونگی اجرا و ارزیابی این روش‌ها و چگونگی ارتباط آنها با عملکرد و نحوه توسعه آنها به‌سختی درک شود. هوش سازمانی تابعی از پنج زیرسامانه شناختی از جمله ساختار سازمانی، فرهنگ، روابط، مدیریت دانش و فرایندهای راهبردی است (Liebowitz, 2000).

هوش سازمانی قابلیت یک سازمان به‌عنوان یک کل است، که افزایش اطلاعات، نوآوری دانش عمومی و عمل مؤثر آن بر پایه ایجاد دانش تعریف می‌شود (McMaster, 1996). وی [۲] لانه مورچه‌ها را از لحاظ وجود هوش بررسی می‌کند و بیان می‌دارد که لانه مورچه‌ها بی‌نهایت قابل‌انعطاف و قابل‌تعدیل است. حساسیت‌ها و ادراکات این هوش، حساسیت ایجاد می‌کند و بازخورد می‌گیرد. این کار برای یافتن غذا و حفظ لانه و بقای گونه‌ها ادامه می‌یابد. بعضی‌ها به‌طور باورنکردنی

خانه‌هایی سامانمند و کامل می‌سازند. دانش، هوش، ظرفیت و قابلیت انجام این کار از کجاست؟ این عوامل نه در ملکه‌ها، نه در قوانین و نه در انبار و خزانه است. پس انتظار داریم مورچه‌هایی بیابیم که واقعاً هوشمند و زیرک هستند! هوش و دانش ارتباطی لانه را ساخته است. هوش سازمانی منبعی از آینده است که برای دستیابی به آن نیاز است که متفاوت فکر کنیم، متفاوت مدیریت کنیم و متفاوت سازمان‌دهی کنیم. به عقیده این پژوهشگران [۳]، در میان تعریف‌های ارائه‌شده برای هوش سازمانی، تعریف و مؤلفه‌هایی که کارل آلبرشت (2002) ارائه نموده است، جامع‌تر به نظر می‌رسند. او پس از ۳۰ سال تجربه در زمینه مشاوره مدیریت، کار در ارتش آمریکا به‌عنوان افسر ستاد، مدیریت کشوری دولت فدرال آمریکا، مدیر بازاریابی فنی یک شرکت فضاوردی و غیره تعریف خود از هوش سازمانی را متکی بر قانون آلبرشت می‌داند و این‌گونه استدلال می‌کند که هنگامی که افراد باهوش در یک سازمان جمع می‌شوند، به‌سوی کندی‌ذهنی و کم‌هوشی گرایش پیدا می‌کنند. تعریف او از هوش سازمانی این‌گونه است: ظرفیت یک بنگاه برای به‌کارگیری همه نیروی مغزی خود و تمرکز آن نیروی مغزی بر انجام مأموریت سازمان؛ که خود شامل هفت مؤلفه چشم‌انداز راهبردی^۲، سرنوشت مشترک^۳، میل به تغییر^۴، فشار عملکرد^۵، اتحاد و توافق^۶، کاربرد دانش^۷ و روحیه^۸ است (قلی‌پور و حضرتی، ۱۳۸۸).

چشم‌انداز راهبردی: به‌اختصار قابلیت خلق، استنتاج و بیان هدف یک سازمان است.

سرنوشت مشترک: هنگامی که تمام یا اکثر افراد در سازمان درگیر کار شوند، می‌دانند که رسالت و مأموریت سازمان چیست. آنها احساس می‌کنند که هدف مشترکی دارند و تک‌تک افراد به‌صورت جبری موفقیت سازمان را درک می‌کنند.

میل به تغییر: برخی از فرهنگ‌های سازمانی توسط گروه‌های اجرایی پایه‌گذاری خود هدایت می‌شوند. در این فرهنگ‌ها نحوه عملکرد، تفکر و واکنش مجدد نسبت به محیط اطراف آن قدر همسان شده‌اند که هر نوع تغییر و تحول نشان‌دهنده نوعی بیماری و حتی آشوب است.

فشار عملکرد: مدیران نباید صرفاً درگیر عملکرد (اجرا) باشند. در یک سازمان هوشمند، هر یک از مجریان باید در موضع اجرایی خود باشند. رهبران می‌توانند مفهوم اهرم اجرایی را ترویج دهند و از آن پشتیبانی کنند. اما این امر هنگامی از بیشترین تأثیر برخوردار است که تحت عناوین یک مجموعه مؤثر از انتظار، انتظارهای متقابل و الزام عملیاتی برای موفقیت مشترک باشد.

اتحاد و توافق: بدون وجود سلسله‌ای از قوانین اجرایی، گروه‌ها در ادامه کار دچار مشکلات فراوان و اختلاف نظر خواهند شد. افراد و گروه‌ها باید خود را برای تحقق رسالت و مأموریت سازمان آماده کنند، مسئولیت‌ها و مشاغل را تقسیم کنند و مجموعه‌ای از قوانین را برای برخورد و ارتباط با یکدیگر و رویارویی با محیط وضع نمایند. کاربرد دانش: این روزها بیش‌ازپیش اقدام‌هایی که به پیروزی یا شکست در یک سازمان منجر شده‌اند، اساساً بر پایه استفاده مؤثر از دانش، اطلاعات و داده‌ها بوده است. فعالیت هر سازمان به‌شدت به دانش کسب‌شده و تصمیم‌های درست آن وابسته است.

روحیه: وقتی به کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌اندیشیم، به احساس کارکنان درباره کار و مدیریت، به میزان خوشبختی آنها، به وظایف شغلی و فرصت‌های ترقی و پیشرفت در سازمان فکر می‌کنیم، مفهومی با عنوان روحیه در ذهنمان شکل می‌گیرد.

(۲) رهبری خدمتگزار: نخستین دیدگاه‌ها درباره رهبری را می‌توان در یک متن چینی با عنوان «برنامه بزرگ» یافت، که احتمالاً در سال ۱۱۲۰ پیش از میلاد نوشته شده است. این متن، رهبری خوب را مستلزم داشتن قواعد روشنی می‌داند که مبتنی بر محیط و با توجه به شرایط، با مهربانی یا با قدرت اعمال می‌شود. همچنین، بیان می‌دارد که رهبران باید در عمل نمونه باشند. رهبری همواره به‌عنوان نیاز اساسی جوامع انسانی و سازمان‌ها مطرح بوده است. نظریه‌های سنتی رهبری مبتنی بر مدل سلسله‌مراتبی بوده‌اند. در این مدل، قدرتی در بالای سازمان وجود داشت و دستورات را از بالا به پایین دیکته می‌کرد و پیروان در سطوح پایین‌تر به‌عنوان یک عضو سازمانی، ملزم به پیروی از این دستورات بوده‌اند (قلی‌پور و حضرتی، ۱۳۸۸). با تغییر و تحولاتی که در محیط کار روی داده است، الگوهای سنتی رهبری دیگر پاسخگوی نیازهای عصر حاضر نیست و سبک رهبری سنتی در هزاره سوم، ادامه حیات نخواهد یافت و بیش از هر زمان دیگری به مدل جدید رهبری نیاز احساس می‌شود.

2. Strategic vision
3. Shared fate
4. Appetite for pressure
5. Performance pressure
6. Alignment and congruence
7. Knowledge deployment
8. Spirit

اندیشمندان و پژوهشگران با انجام پژوهش در زمینه رهبری، به نظریه‌های پیشرفته‌ای از قبیل رهبری کاریزماتیک^۹، تعاملی^{۱۰}، تحول آفرین^{۱۱}، معنوی^{۱۲} و رهبری خدمتگزار^{۱۳} دست یافته‌اند (قلی‌پور و حضرتی، ۱۳۸۸).

مبنای فکری رهبری خدمتگزار به داستان هرمان هسه در کتاب سفری به شرق برمی‌گردد. این داستان توصیف افسانه‌وار و معنوی سفر گروهی از مردم به مشرق زمین است. شخصیت اصلی داستان فردی به نام لئو است، که به‌عنوان خدمتگزار گروه را همراهی می‌کند. همه کارها با وجود او خوب پیش می‌رود، تا اینکه ناگهان او گم می‌شود. با رفتن لئو، گروه دچار آشوب شده و سفر متوقف می‌شود. افراد گروه بدون او قادر به ادامه راه نیستند، تا اینکه پس از مدتی لئو پیدا می‌شود و هدایت سفر را بر عهده می‌گیرد. گرین‌لیف پس از خواندن این داستان، رهبری واقعی را از آن افرادی می‌داند، که اولین انگیزه آنها، میل عمیق برای کمک به دیگران است. گرین‌لیف فلسفه این عمل را در اهمیت دادن به مردم می‌داند و معتقد است خدمت به مردم موجب ایجاد یک جامعه خوب می‌شود. اگر فردی جامعه‌ای را خوب بسازد، محبوب‌تر می‌شود و فرصت بهتری برای افزایش خدمت خواهد داشت (Humphreys, 2005). این سبک از رهبری که برای نخستین بار توسط رابرت گرین‌لیف در سال ۱۹۷۷ در مقاله‌ای با عنوان خدمتگزار در نقش رهبر مطرح شده است، براساس نظریه خادمیت^{۱۴} بنیان نهاده شد (Greenleaf, 1977; Russell & Ston, 2002; Washington & Field, 2006; قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸). این در حالی است که نظریه‌های سنتی رهبری بر مبنای نظریه عاملیت^{۱۵} هستند. براساس این رویکرد، رهبران بزرگ، خدمتگزارانی بزرگ هستند و این کلید موفقیت آنها است (Horsman, 2001).

گرین‌لیف خلق جامعه خدمتگزار را آرمان و هدف نهایی خود قرار داده است. جامعه‌ای که همه افراد بتوانند از مزیت‌های چنین جامعه‌ای بهره‌مند گردند. به عقیده او تنها راه دستیابی به این جامعه، داشتن رهبرانی خدمتگزار در همه سازمان‌هایی است که در جامعه حضور دارند (Kuick, 1996). در واقع، او جامعه‌ای را تصور می‌کند که خدمتگزاری به دیگران همواره اولین انتخاب باشد. از این‌رو، مدل رهبری خدمتگزار، اعضای سازمان را به‌عنوان افرادی توصیف نمی‌کند که دارای توانایی‌های کمتری نسبت به مدیر خود هستند، بلکه به کارکنان نیز ارزش‌هایی همانند مدیر سازمان می‌دهد. اعضای سازمان همگی از شأن و منزلت یکسانی برخوردار هستند و همگی به شکلی فعال در مدیریت و تصمیم‌گیری‌های سازمانی مشارکت فعال دارند (Horsman, 2001). او معتقد است که رهبری خدمتگزار بر فلسفه خدمت‌رسانی استوار است و رهبران خدمتگزار، رهبرانی هستند که خدمت‌رسانی به پیروان، برآوردن نیازهای آنها و همچنین، توسعه و پرورش پیروان خود را در اولویت نخست قرار می‌دهند. رهبران خدمتگزار، توانمندسازی، اعتماد متقابل، روحیه همکاری، استفاده اخلاقی از قدرت و ارزش خدمت‌رسانی به پیروان را به هر چیز دیگری در سازمان ترجیح می‌دهند (Greenleaf, 1977).

رهبر خدمتگزار،^{۱۵} پرورش و ارزش نهادن به افراد، ساخت جوامع و شیوه اصالت را ترویج می‌دهد. او به تسهیم قدرت و موقعیت خود با دیگر افراد در جهت منافع مشترک می‌پردازد (Laub, 1999). رهبر خدمتگزار رهبری است که در ابتدا خدمتگزار افراد باشد و منافع دیگران را در اولویت قرار دهد (Greenleaf, 1977). گرین‌لیف بر این باور بود که رهبرانی که سبک رهبری خدمتگزار را در سازمان خود اعمال می‌کنند، بیشتر قابل اعتماد هستند. رهبران خدمتگزار، رهبرانی هستند که خدمت‌رسانی به پیروان، برآوردن نیازهای آنها و همچنین، توسعه و پرورش پیروان خود را در اولویت نخست قرار می‌دهند.

در راستای اثربخشی سازمانی، مهم این است که همواره رهبران، پیروان و کارکنان خود را در دستیابی به ظرفیت‌های بالقوه خودشان حمایت و پشتیبانی کنند و این دقیقاً همان چیزی است که رهبران خدمتگزار با احترام نهادن به شأن افراد، ایجاد اعتماد متقابل و نفوذ در میان پیروان خود انجام می‌دهند (Liden et al, 2008). لاری اسپیرز مدیر فعلی مؤسسه گرین‌لیف، پس از مطالعه و بررسی مقالات و نوشته‌های متعدد گرین‌لیف، ده ویژگی را برای رهبران خدمتگزار برشمرده است. این ویژگی‌ها گوش دادن، همدلی، شفاف‌بخشی، آگاهی، متقاعدسازی، مفهوم‌سازی، آینده‌نگری و دوراندیشی، خادمیت و سرپرستی، تعهد به رشد افراد و ایجاد گروه هستند (Omoh & Oshioke, 2007).

-
9. Charismatic
 10. Transactional
 11. Transformational
 12. Spiritual Leadership
 13. Servant leadership
 14. Agency Theory

گوش دادن: در ادبیات رهبری، گوش دادن فرایندی است که در آن، رهبر قادر است تفکرات درونی پیروان خود را تشخیص داده و نظرات و پیشنهادات آنها را مورد توجه قرار دهد و از آنها آگاهی کامل داشته باشد. رهبران به وسیله گوش دادن می‌توانند احترام و قدردانی خود را به دیگران نشان دهند (Ibid). گرین‌لیف معتقد است، یک رهبر خدمتگزار در صورتی می‌تواند پاسخگوی مشکلات باشد که ابتدا یک شنونده خوب باشد. زیرا بدین وسیله رهبر می‌تواند گروه خود را تقویت کند و کارهایی را که باید انجام شوند، برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی کند. اسپیرز گوش دادن را این‌گونه تعریف می‌کند: توجه محترمانه به آنچه گفته می‌شود یا گفته نمی‌شود (Greenleaf, 1977).

همدلی^{۱۵}: رهبر خدمتگزار خودش را به جای پیروانش قرار می‌دهد. او این کار را با همدلی انجام می‌دهد. همدلی واکنشی است آگاهانه که سبب می‌شود رهبران نقاط ضعف و مشکلات پیروان را درک کرده و همواره تلاش کنند که آن مشکلات را برطرف نمایند. رهبران خدمتگزار ضعف پیروان را می‌پذیرند و همواره درصدد یافتن راه‌حلی برای این ضعف‌ها هستند. رهبر خدمتگزار روحیه پیروان خود را با همدلی به سمت تعالی هدایت می‌کند. او از این طریق روحیه و تمایل اعضای گروه خود را برای همکاری بالا می‌برد (Washington & Field, 2006; Omoh & Oshioke, 2007).

شفابخشی^{۱۶}: شفابخشی کیفیت ویژه‌ای است که از آن طریق رهبر می‌تواند دیدگاه‌های مخالف و تعارضات به وجود آمده میان پیروان خود را به گونه‌ای اثربخش حل و فصل کند. رهبر دیدگاه‌های مخالف را با هم یکی می‌کند و روابط بین‌فردی سالم را میان آنها تشویق و تقویت می‌کند. هنگامی که رهبر بتواند محیطی عاطفی و التیام‌بخش را برای پیروانش ایجاد کند، پیروان نیز به او اطمینان می‌کنند و در هنگام مواجهه با مشکلات، از کمک و مشورت او استفاده خواهند کرد (Omoh & Oshioke, 2007).

آگاهی: اسپیرز آگاهی را به دو مقوله آگاهی عمومی و خودآگاهی^{۱۷} تقسیم می‌کند. او معتقد است که هردوی اینها، به‌ویژه خودآگاهی، باعث تحکیم و تقویت رهبر خدمتگزار می‌شوند. رهبرانی که از این ویژگی بهره‌مند هستند، درباره مسیر و هدف خود نیز از شناخت بیشتری برخوردارند، چراکه ویژگی آگاهی رهبران را قادر می‌سازد که بتوانند آنچه را ممکن است رخ دهد، پیش‌بینی کرده و خود را برای رویارویی با آن آماده کنند (Ibid).

متقاعدسازی: رهبر خدمتگزار از طریق متقاعدسازی در میان پیروان خود اجماع ایجاد می‌کند. رهبر خدمتگزار به‌جای اجبار، کارکنان خود را متقاعد می‌سازد که نقطه‌نظرها و تصمیم‌های او را بپذیرند. آنچه در این رابطه مهم است، این است که پاسخ‌های زیردستان کاملاً اختیاری است (Greenleaf, 1977). به عقیده گرین‌لیف، متقاعدسازی یکی از مهارت‌های مهم و اساسی در رهبری خدمتگزار به شمار می‌رود. رهبر خدمتگزار، باهوش و زیرکی خود در میان زیردستان نفوذ می‌کند و به‌جای اینکه با اجبار با آنها برخورد کند، آنها را نسبت به راهی که باید پیموده شود، متقاعد می‌سازد.

مفهوم‌سازی: مفهوم‌سازی^{۱۸} به معنای برخورداری از دید وسیع نسبت به آینده، نگاه کلی به مسائل، و یادگیری از تجربیات گذشته است. رهبری که از این ویژگی برخوردار باشد، به فرایندهای نوآورانه معتقد است و زیردستان به او اعتقاد دارند، زیرا آنها می‌دانند که او یک رهبر بصیر است و نسبت به آینده، آگاهی و شناخت لازم را داراست.

آینده‌نگری و دوراندیشی^{۱۹}: آینده‌نگری، حدسی درست و زیرکانه نسبت به چیزی است که ممکن است در آینده رخ دهد و رهبر خدمتگزار از این طریق، ابزار لازم برای استفاده و بهره‌برداری از موقعیت‌ها را به دست می‌آورد. رهبرانی که از ویژگی آینده‌نگری برخوردار هستند، وسعت و دامنه دید وسیع‌تری نسبت به پیروان خود دارند. رهبر خدمتگزار قادر به پیش‌بینی آینده و همچنین، پیش‌بینی نتایج تصمیم‌های خود است. این توانایی مزیتی بزرگ برای او محسوب می‌شود، توانایی‌ای که ممکن است در سایر رهبران کمتر دیده شود و یا اصلاً وجود نداشته باشد.

خادمیت و سرپرستی: بخش اساسی و عمده خدمتگزاری، سرپرستی و خادمیت است. خادمیت توانمندسازی است و نشان می‌دهد رهبران باید خادم و کارگزار پیروان خود باشند. خادمیت و سرپرستی تعهد به خدمت‌رسانی است و خدمت‌رسانی به دیگران و توجه به نیازهای سازمان تعبیر می‌شود. بلاک (۲۰۰۲) حرکت به سمت خادمیت

-
15. Empathy
 16. Healin
 17. General-awareness and Self awareness
 18. Conceptualization
 19. Foresight

و سرپرستی را پارادایمی جدید در رهبری قلمداد می‌کند. رهبر خدمتگزار خادمی محسوب می‌شود که نیازهای دیگران را مقدم بر نیازها و خواسته‌های خود قرار می‌دهد. یک رهبر خدمتگزار خدمت‌رسانی را ترویج می‌دهد و پیروان خود را تشویق می‌کند که پیشنهادات و نظرات خود را برای رشد سازمان و ایجاد تغییرات اثربخش ارائه دهند (Omoh & Oshioke, 2007).

تعهد به رشد افراد^{۲۰}: تعهد به رشد افراد جنبه مردم‌سالارانه رهبری خدمتگزار محسوب می‌شود. رهبر خدمتگزار پیروان خود را پرورش می‌دهد تا بتوانند حداکثر ظرفیت بالقوه خود را به دست آورند و آنها را به خلاقیت و تلاش بیشتر تشویق می‌کند. چالش رهبران قابل اعتماد، توجه به رشد و پیشرفت پیروانشان است (Covey, 1990). رهبر خدمتگزار نسبت به پرورش و بهبود کارکنان خود ذهنیتی مثبت دارد. رهبر خدمتگزار معتقد است که پیروانش از دارایی‌های باارزش سازمان محسوب می‌شوند. او پیروان خود را در همه جنبه‌ها پرورش می‌دهد و همواره بهترین‌ها را برای آنها فراهم می‌آورد و آموزش‌های لازم را برای مشاغل فعلی و همچنین، آموزش‌های کاربردی موردنیاز را برای احراز پست‌های بالاتر مهیا می‌کند (Stone et al, 2004).

ایجاد گروه^{۲۱}: این ویژگی در رهبری خدمتگزار مستلزم این است که رهبر فرهنگ احترام به شأن و مقام انسانی را در سازمان پرورش دهد. هنگامی که رهبر خدمتگزار ارزش‌های مشارکت کارکنان را در محیط کار ترویج می‌دهد، در واقع قصد او ترویج روح جمعی در بین کارکنان است. در نتیجه، پیروان نیز در هنگامی که در نقش رهبر ظاهر می‌شوند، همین کار را انجام خواهند داد (Omoh & Oshioke, 2007).

۱-۳-۲- پیشینه تحقیق

پژوهش‌های متعددی در زمینه دو متغیر هوش سازمانی و سبک رهبری خدمتگزار به صورت جداگانه انجام پذیرفته است، اما پژوهشی یافت نشد که مشخصاً به بررسی تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر هوش سازمانی پرداخته باشد. ایزدی و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که سبک رهبری خدمتگزار تأثیر چشمگیری بر عملکرد پرستاران دارد و مدیران و سرپرستانی می‌توانند در کار خود موفق عمل کنند، که در اداره بخش خود، به‌طور خاص از این سبک بهره بگیرند. در پژوهشی با موضوع سبک رهبری خدمتگزار در حوزه ورزش مشخص شد، مربیانی که از سبک رهبری خدمتگزار برای هدایت تیم‌های ورزشی استفاده می‌کنند، بر ایجاد انسجام گروهی و تقویت ارتباطات بین اعضای تیم تأکید بیشتری دارند (Westre, 2003). همچنین، نتیجه پژوهشی که از طریق مقایسه سبک رهبری عمل‌گرا و خدمتگزار مربیان فوتبال حرفه‌ای در آمریکا انجام شد، نشان داد مربیانی که از سبک رهبری خدمتگزار استفاده می‌کردند، انسجام گروهی را در بین بازیکنان خود بیشتر افزایش می‌دادند (Carthen). کارتن با توجه به نظریه گرین لیف به بررسی ارتباط بین مربیان و ورزشکاران در فوتبال حرفه‌ای پرداخته و در فوتبال حرفه‌ای الگویی به نام رهبری خدمتگزار طراحی نموده است. در این مدل، مربیان از طریق مؤلفه‌های سبک رهبری خدمتگزار مانند بشردوستی، فروتنی، تأکید بر رفتار رهبری مردم‌سالارانه و حمایت اجتماعی، موجب توانمندسازی بازیکنان می‌شوند و از این طریق، انسجام گروهی را افزایش می‌دهند.

در مطالعه‌ای با موضوع رابطه هوش سازمانی و اعتماد با رهبری خدمتگزار مشخص شد که سبک رهبری خدمتگزار در محیط کار با دو مؤلفه هوش سازمانی و اعتماد همبستگی مثبت دارد (Plessis et al., 2015). همچنین، نتایج پژوهشی با عنوان رهبری خدمتگزار، جو عدالت رویه‌ای، جو خدمت، نگرش کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که تعهد به رئیس، خودکارآمدی، جو عدالت رویه‌ای و جو خدمت به‌طور جزئی واسطه ارتباط میان رهبری خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی شده است (Walumbwa et al., 2010).

نتایج پژوهشی با موضوع دیدگاه‌های رهبری خدمتگزار در سازمان‌ها نشان داد که در سازمان‌های مورد مطالعه رهبری خدمتگزار وجود دارد و رابطه زیادی بین ابعاد شخصیتی، روحی و روانی رهبر خدمتگزار دیده می‌شود و رهبری خدمتگزار الگویی نوظهور از رهبری است (Horsman, 2001). پژوهشی با موضوع رابطه میان رهبری خدمتگزار و تعهد عاطفی سازمانی نشان داد هنگامی که پیشوای روحانی رهبر خدمتگزار باشد، هیچ همبستگی معنی‌داری میان خودآگاهی رهبر خدمتگزار و تعهد سازمانی گزارش شده از اعضای داوطلب وجود ندارد (Curtis Carder, 2012).

20. Commitment to the growth of people
21. Building community

در مطالعه‌ای با موضوع تأثیر رهبری خدمتگزار بر کارکنان هتل، پژوهشگر به این نتیجه رسید که رهبری خدمتگزار به طور مثبت بر رفتار شهروندی مشتری‌محور تأثیر داشته است (Long Zeng, 2013). همچنین، پژوهشگران در پژوهشی به بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر تمایل به جابه‌جایی فروشندگان پرداختند. نتایج مطالعات آنها نشان داد که رهبری خدمتگزار از طریق تأثیر تعدیل‌کننده‌های پیچیده و واسطه‌ای از زنجیره‌ی اثرات سطح اخلاق، تناسب فرد - سازمان و تعهد سازمانی بر تمایل به جابه‌جایی تأثیر می‌گذارد (Jaramillo et al, 2009).

قلی‌پور و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهش خود دریافتند که میان رهبری خدمتگزار و اعتماد سازمانی رابطه‌ای قوی وجود دارد. موفقیت مدیریت و رهبری در گرو اعتماد است، چراکه اعتماد در تکامل روابط، نقش مهمی ایفا می‌کند. اعتماد میان دو فرد در یک فرایند چرخشی متقابل شکل می‌گیرد و با انتظارات یک فرد درباره‌ی رفتار دیگری شروع می‌شود. بر طبق نظریه‌ی مبادله‌ی اجتماعی پیروان، رابطه‌ی پیروان با رهبر را وراى یک قرارداد اقتصادی و بر مبنای اعتماد، حسن نیت و ادراک تعلق متقابل تصور می‌کنند. هنگامی که افراد به یکدیگر اعتماد پیدا می‌کنند، مطمئن هستند که کنترل ضروری نیست، زیرا فرد دیگر به تعهداتش عمل خواهد کرد.

به‌زعم جوزف و وینستون (۲۰۰۸) بین رهبری خدمتگزار و اعتماد به ناظر و اعتماد به سازمان رابطه‌ای قوی وجود دارد. این دو پژوهشگر معتقدند که رهبری خدمتگزار بر سازمان‌ها تأثیر می‌گذارد و به ایجاد اعتماد در بین افراد و سازمان‌ها کمک می‌کند (قلی‌پور و همکاران، ۲۰۰۹). پژوهشگران بیان می‌دارند که نظریه‌ی رهبری خدمتگزار و اعتماد از یک‌سو با رابطه‌ی رهبران و کارکنان، و از سوی دیگر به رابطه‌ی رهبران و سازمان مرتبط است و همبستگی مثبتی بین ادراک کارکنان از رهبری خدمتگزار و اعتماد به ناظر وجود دارد. به طوری که درک کارکنان از رهبری خدمتگزار باعث سطوح بالاتری از اعتماد به ناظر می‌شود و ادراک عدم رفتار درست رهبری خدمتگزار باعث از بین رفتن رابطه‌ی رهبران و کارکنان در نظریه‌ی اعتماد و رهبری خدمتگزار می‌شود. به‌طور کلی، نظریه‌ی اعتماد، نشان از آن دارد که رفتار ناظر نقش معناداری در توسعه‌ی اعتماد به ناظر دارد (Folger & Konovsky, 1989; DePree, 2002; Dirks & Ferrin, 2002; Gimbel, 2001). بسیاری از پژوهشگران اظهار می‌دارند که این یافته بسیار مهم است، چراکه حمایت تجربی از مدل‌هایی است که نشان می‌دهند رهبری خدمتگزار یکی از رفتارهای خاص رهبری است که اعتماد به دیگران را فراهم می‌آورد (Russell & Stone, 2002).

رهبری خدمتگزار باعث دستیابی به سه نتیجه‌ی بسیار مهم می‌شود. رفتارهای مدنی اجتماعی کارکنان^{۲۲}، عملکرد درون‌شغلی کارکنان^{۲۳} و تعهد کارکنان به سازمان^{۲۴} نتایج حاصل از رهبری خدمتگزار هستند (Liden et al, 2008). نتایج پژوهش لیدن و همکاران نشان داد که رهبری خدمتگزار پیش‌بینی‌کننده‌ی مهمی برای رفتار مدنی اجتماعی، عملکرد درون‌شغلی و تعهد سازمانی است و بر رفتارهای مدنی اجتماعی تأثیر مثبت دارد. آنها در زمینه‌ی اهمیت توجه به رهبری خدمتگزار، اعتماد به سازمان، اعتماد به ناظر و رفتار مدنی اجتماعی را مطرح کردند. پرواضح است که کارکنان سازمان، در صورت احساس عدالت و انصاف در پیامدها، رویه‌ها و تعاملات سازمانی، احساس امنیت بیشتری برای ایجاد اعتماد به سرپرست و اعتماد به سازمان و نهایتاً رفتارهای مدنی اجتماعی خواهند داشت و در نتیجه، پیامدهای مرتبط با آن در سازمان بروز خواهند کرد.

نتایج پژوهش ستاری و زمانیان (۱۳۹۲) با موضوع ارزیابی وضعیت هوش سازمانی در شهرداری‌های شرق مازندران نشان داد که میانگین وضعیت هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن در حد مناسبی است و براساس آزمون فریدمن، رتبه‌بندی میانگین‌ها براساس مؤلفه‌های هوش سازمانی به ترتیب فشار عملکرد، روحیه، اتحاد و توافق، سرنوشت مشترک، کاربرد دانش، میل به تغییر و چشم‌انداز راهبردی هستند.

حاجی‌احمدی قمی (۱۳۹۴) در پژوهش خود با موضوع ارزیابی هوش سازمانی در دیوان محاسبات کشور نشان داد که میانگین مؤلفه‌های هوش سازمانی در نمونه‌ی مورد مطالعه معادل ۳/۳۴ (کمی بیش از متوسط) و در حد قابل قبول است. از میان مؤلفه‌های هوش سازمانی، مؤلفه‌ی بینش راهبردی و مؤلفه‌ی اشتیاق برای تغییر، کمترین میانگین و سرنوشت مشترک، بالاترین میانگین را به خود اختصاص داده‌اند. نهایتاً، میزان هوش سازمانی نمونه‌ی مورد مطالعه در دیوان محاسبات کشور، بسیار کم ارزیابی گردید.

-
22. Employee's community citizenship behaviors
 23. In-work performance of employees
 24. Employee's commitment to the organization

پژوهش حسینی و چلی سریل (۱۳۹۲) نشان داد که تأثیر هوش سازمانی بر یادگیری سازمانی، مثبت و معنادار است. همچنین، پژوهشگران ترکیه در پژوهش خود نتیجه گرفتند که سطح کلی هوش سازمانی نهاد آموزش و پرورش فنی دختران در گزینه «سطح متوسط» قوی تر بود. همچنین، دریافتند که هوش سازمانی به طور کلی با توجه به مناطق و نواحی مختلف متفاوت نبود، در حالی که بین معلمان و مدیران متفاوت بود (Potas et al., 2010).

باقرزاده و دیباور (۱۳۸۹) در پژوهشی با موضوع تبیین ارتباط هوش سازمانی با چابکی سازمانی نتیجه گرفتند که بین هوش سازمانی و چابکی سازمانی رابطه‌ای مثبت و معنادار برقرار است. همچنین، بین چند بعد هوش سازمانی شامل سرنوشت مشترک، میل به تغییر، اتحاد و توافق، روحیه، کاربرد دانش و فشار عملکرد با چابکی سازمانی رابطه مثبت و معنادار به دست آمد، اما بین چابکی سازمانی و چشم‌انداز راهبردی رابطه معناداری یافت نشد.

نتیجه مطالعه یادگیری و مدیریت دانش در سازمان‌های هوشمند نشان داد که نقش دانش فردی و سازمانی در ارتقای شایستگی‌ها بسیار مهم است و سازمان‌های هوشمند با توجه به مدیریت دانش، در فرهنگ، ساختار و زیرساخت‌ها فرایند یادگیری را تسهیل می‌کنند (Stonehouse & Pemberton, 1999). بخشیان و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان «ارتباط بین هوش سازمانی و کارآفرینی در بین مدیران آموزشی دانشگاه» به بررسی ارتباط بین هوش سازمانی و کارآفرینی در بین مدیران آموزشی دانشگاه پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که همبستگی شدیدی میان هوش سازمانی و کارآفرینی وجود دارد. همچنین، میان مؤلفه‌های این دو متغیر نیز رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

جندقی و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعه خود با موضوع رابطه سبک رهبری با هوش سازمانی دریافتند که بین سبک رهبری تحول‌آفرین با هوش سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد. همچنین، بین سبک رهبری عدم‌مداخله‌گر با هوش سازمانی رابطه غیرمستقیم وجود دارد. صالحی و همکاران (۲۰۱۲) رابطه مدیریت دانش و هوش سازمانی را در دانشگاه آزاد واحد مرودشت مطالعه نموده‌اند و در نهایت، به این نتیجه رسیده‌اند که مؤلفه‌های مدیریت دانش می‌توانند هوش سازمانی را پیش‌بینی کنند. همچنین، دریافتند هوش سازمانی افراد با توجه به سابقه خدمت متفاوت است.

مرجانی و عربی (۲۰۱۱) به مطالعه ارتباط بین هوش سازمانی و مدیریت دانش در گروه اقتصادی بانک مرکزی ایران پرداختند، که نتایج آن حاکی از ارتباط مثبت و معنادار بین مؤلفه‌های هوش سازمانی و مدیریت دانش بود. نتایج تحقیق با موضوع بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان و سبک مدیریت حاکی از وجود رابطه مثبت و معنادار بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارکنان و همچنین، بهبود سبک رهبری و گرایش به سمت رهبری خدمتگزار در سازمان است (Du Plessis et al., 2015).

ابراهیمی‌فرد (۲۰۱۴) به بررسی رابطه هوش سازمانی و خلاقیت کارکنان پرداخته است. نتایج تحقیق او نشان داد که بین مؤلفه‌های هوش سازمانی و خلاقیت کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارتی، هرچه میزان مؤلفه‌های هوش سازمانی بیشتر باشد، کارکنان در انجام وظایف خود خلاقیت بیشتری بروز می‌دهند. گلستان هاشمی و همکاران (۲۰۱۵) در مقاله خود به بررسی رابطه هوش سازمانی و خلاقیت سازمان‌های ایرانی پرداخته‌اند. نتایج تحقیق آنها نشان داده است که میزان هوش سازمانی در سازمان‌های ایران ۶۵ درصد است و بین هوش سازمانی و خلاقیت سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

با توجه به بررسی ادبیات و پیشینه پژوهش و براساس نظر کارل آلبرشت، هوش سازمانی شامل مؤلفه‌های چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، فشار عملکرد، اتحاد و توافق، کاربرد دانش و روحیه است. همچنین، مدل بومی اندازه‌گیری رهبری خدمتگزار در سازمان‌های دولتی ایران با عوامل خدمت‌رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد و مهرورزی معرفی شده است (قلی‌پور و حضرتی، ۱۳۸۸). از این رو، در این پژوهش، رهبری خدمتگزار به عنوان متغیر مستقل و هوش سازمانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده‌اند.

۲- روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی، از نظر اجرا، آزمایشی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی به شمار می‌رود. در این پژوهش، روش پیمایشی - مقطعی استفاده شده است. به علاوه، از روش ترکیبی کتابخانه‌ای و میدانی به عنوان اجزای جدانشدنی پژوهش‌های علمی بهره‌برداری شده است. جامعه آماری این پژوهش همه کارکنان اداره کل بندار و دریانوردی استان مازندران در نیمه اول سال ۱۳۹۶، به تعداد ۳۸۰ نفر می‌باشند. برای نمونه‌گیری از فرمول کوکران با درجه اطمینان ۰/۹۵ استفاده شد. نمونه این پژوهش مشتمل بر ۱۹۰ نفر است، که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. ۱۵۹ پرسشنامه تکمیل و بازگشت داده شد. بنابراین، نرخ بازگشت

پرسشنامه‌ها ۸۴٪ می‌باشد. پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه هوش سازمانی آلبرشت (۲۰۰۳) با ۴۹ سؤال و پرسشنامه رهبری خدمتگزار قلی‌پور و حضرتی (۱۳۸۸) با ۲۸ سؤال به این شرح می‌باشد: پس از جمع‌آوری داده‌ها، همه آنها کدگذاری و پس از آن در نسخه ۲۲ نرم‌افزار SPSS وارد شدند. برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های استنباطی مانند آلفای کرونباخ، برای تعیین پایایی پرسشنامه‌های تحقیق از آزمون کولموگروف اسمیرنوف و برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندمتغیره (هم‌زمان) و همچنین برای سنجش و ارزیابی برازش مدل مفهومی تحقیق از تحلیل عاملی تأییدی نسخه ۸/۸ نرم‌افزار Lisrel استفاده شد. به منظور تأیید روایی، پرسشنامه‌ها به دو نفر از اساتید گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس ارائه شد و اعتبار صوری آنها مورد تأیید قرار گرفت. همچنین، با استفاده از خروجی آزمون تحلیل عاملی تأییدی (جدول‌های (۲) و (۳)) مشخص شد، که سؤالات طراحی شده در هر سازه واقعاً می‌تواند سازه مورد نظر را بسنجد. به عبارت دیگر، پرسش‌ها و شاخص‌های در نظر گرفته شده از روایی لازم برخوردار می‌باشد.

جدول (۱): ابعاد هوش سازمانی و عوامل سبک رهبری خدمتگزار

ابعاد هوش سازمانی	چشم‌انداز استراتژیک	سرنوشت مشترک	میل به تغییر	اشتیاق توافق	اتحاد و توافق	به کارگیری دانش	فشار و عملکرد
تعداد سؤالات	۷	۷	۷	۷	۷	۷	۷
رهبری خدمتگزار	خدمت‌رسانی	تواضع و فروتنی	قابلیت اعتماد	مهرورزی			
تعداد سؤالات	۶	۷	۱۰	۵			

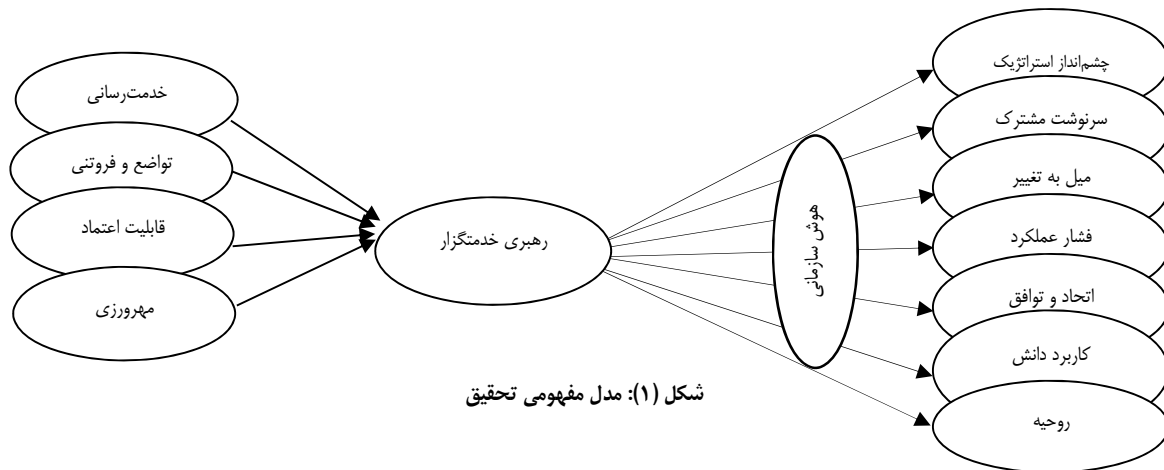
جدول (۲): گزارش خروجی نرم‌افزار لیزرل جهت تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه هوش سازمانی

نوع شاخص	مقدار شاخص	دامنه پذیرش شاخص	نتیجه برازش
نسبت کای اسکوتر به درجه آزادی	۱/۴۱	بین ۱ تا ۲	تأیید
نیکویی برازش	۰/۹۸	بیش از ۰/۹۵	تأیید
نیکویی برازش تعدیل‌یافته	۰/۹۲	بیش از ۰/۹	تأیید
برازش هنجاریافته	۰/۹۴	بیش از ۰/۹	تأیید
برازش هنجار نیافته	۰/۹۸	بیش از ۰/۹۵	تأیید
برازش مقایسه‌ای	۰/۹۸	مقدار بالای ۰/۹۵	تأیید
برازش فزاینده	۰/۹۸	مقدار بالای ۰/۹۵	تأیید
ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده استاندارد شده	۰/۰۲	مقدار زیر ۰/۰۵	تأیید

جدول (۳): گزارش خروجی نرم‌افزار لیزرل جهت تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه رهبری خدمتگزار

شاخص	مقدار شاخص	دامنه پذیرش شاخص	نتیجه برازش
نسبت کای اسکوتر به درجه آزادی	۱/۸۳	بین ۱ تا ۲	تأیید
شاخص نیکویی برازش	۰/۹۷	بیش از ۰/۹۵	تأیید
شاخص نیکویی برازش تعدیل‌یافته	۰/۹۵	بیش از ۰/۹	تأیید
شاخص برازش هنجار یافته	۰/۹۴	بیش از ۰/۹	تأیید
شاخص برازش هنجار نیافته	۰/۹۶	بیش از ۰/۹۵	تأیید
شاخص برازش مقایسه‌ای	۰/۹۷	مقدار بالای ۰/۹۵	تأیید
شاخص برازش فزاینده	۰/۹۷	مقدار بالای ۰/۹۵	تأیید
شاخص ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده استاندارد شده	۰/۰۳۵	مقدار زیر ۰/۰۵	تأیید

هر دو پرسشنامه به کاررفته در این پژوهش، با طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت، متشکل از گزینه‌های کاملاً مخالفم با یک امتیاز، تا کاملاً موافقم با پنج امتیاز، تشکیل شده است. در این پژوهش، پایایی پرسشنامه هوش سازمانی با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹٪ و برای رهبری خدمتگزار با ضریب ۰/۹۱٪ به دست آمد. در جدول (۴)، ضریب آلفای کرونباخ دو پرسشنامه بیش از ۰/۷۰٪ است که حاکی از پایایی مناسب سؤالات پرسشنامه و مرتبط بودن پرسش‌ها به جامعه آماری می‌باشد.



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق

جدول (۴): ضریب پایایی پرسشنامه هوش سازمانی و رهبری خدمتگزار

متغیرها	تعداد گویه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
هوش سازمانی	۴۹	۰/۸۹۲
رهبری خدمتگزار	۲۸	۰/۹۱۵

برای بررسی نرمال یا غیرنرمال بودن داده‌های مربوط به هر متغیر، از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده شد. با توجه به جدول‌های (۵) و (۶) مشاهده می‌کنیم که سطح معنی‌داری همه متغیرها بیشتر از سطح خطای ۰/۰۵ است. بنابراین، همه متغیرها در وضعیت نرمال قرار دارند و در تحلیل استنباطی داده‌ها، می‌توان از آزمون‌های پارامتری، مانند ضریب همبستگی پیرسون استفاده کرد.

جدول (۵): گزارش وضعیت نرمال بودن متغیر مستقل (رهبری خدمتگزار)

مؤلفه‌های مستقل	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	آزمون کلموگروف اسمیرنوف	سطح معنی‌داری	سطح خطا	وضعیت
رهبری خدمتگزار	۱۵۹	۴/۰۶۰۴	۰/۴۶۱۷۶	۰/۷۴۲	۰/۶۴۰	۰/۰۵	نرمال
خدمت‌رسانی	۱۵۹	۴/۲۳۵۲	۰/۵۳۶۴۳	۰/۹۳۱	۰/۳۵۱	۰/۰۵	نرمال
تواضع و فروتنی	۱۵۹	۴/۲۱۷۳	۰/۵۰۰۲۲	۰/۹۲۶	۰/۲۴۰	۰/۰۵	نرمال
قابلیت اعتماد	۱۵۹	۴/۲۰۷۹	۰/۵۲۸۴۰	۰/۸۹۷	۰/۳۹۷	۰/۰۵	نرمال
مهرورزی	۱۵۹	۴/۰۶۵۱	۰/۴۱۲۱۹	۰/۶۰۹	۰/۸۵۳	۰/۰۵	نرمال

جدول (۶): گزارش وضعیت نرمال بودن متغیر وابسته (هوش سازمانی)

مؤلفه‌های وابسته	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	آزمون کلموگروف اسمیرنوف	سطح معنی‌داری	سطح خطا	وضعیت
هوش سازمانی	۱۵۹	۴/۹۲۰۳	۰/۵۲۷۶۱	۰/۸۱۵	۰/۶۴۰	۰/۰۵	نرمال
چشم‌انداز استراتژیک	۱۵۹	۴/۳۲۵۴	۰/۵۳۶۴۳	۰/۸۶۲	۰/۳۵۱	۰/۰۵	نرمال
سرنوشت مشترک	۱۵۹	۴/۷۳۸۲	۰/۵۰۰۲۲	۰/۶۳۹	۰/۲۴۰	۰/۰۵	نرمال
میل به تغییر	۱۵۹	۴/۳۹۷۰۸	۰/۵۲۸۴۰	۰/۷۸۹	۰/۳۹۷	۰/۰۵	نرمال
اشتیاق	۱۵۹	۴/۶۶۱۵	۰/۴۹۲۹۱	۰/۹۰۶	۰/۸۵۳	۰/۰۵	نرمال
اتحاد و توافق	۱۵۹	۴/۸۲۶۴	۰/۴۸۹۶۷	۰/۸۴۳	۰/۶۴۰	۰/۰۵	نرمال
به‌کارگیری دانش	۱۵۹	۴/۸۳۷۴	۰/۴۳۳۸۹	۰/۸۵۴	۰/۳۵۱	۰/۰۵	نرمال
فشار و عملکرد	۱۵۹	۴/۷۰۹۶	۰/۴۸۵۰۲	۰/۸۲۲	۰/۲۴۰	۰/۰۵	نرمال

۳- تجزیه و تحلیل داده‌ها

براساس مدل مفهومی تحقیق، فرضیه اصلی پژوهش به این صورت مطرح می‌شود:

فرضیه اصلی: سبک رهبری خدمتگزار بر هوش سازمانی تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی: فرضیه‌های فرعی تحقیق عبارتند از:

(۱) سبک رهبری خدمتگزار بر چشم‌انداز راهبردی تأثیر دارد.

(۲) سبک رهبری خدمتگزار بر سرنوشت مشترک تأثیر دارد.

(۳) سبک رهبری خدمتگزار بر میل به تغییر تأثیر دارد.

(۴) سبک رهبری خدمتگزار بر فشار عملکرد تأثیر دارد.

(۵) سبک رهبری خدمتگزار بر اتحاد و توافق تأثیر دارد.

(۶) سبک رهبری خدمتگزار بر کاربرد دانش تأثیر دارد.

(۷) سبک رهبری خدمتگزار بر روحیه تأثیر دارد.

در جدول (۷) نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد بین سبک رهبری خدمتگزار و هوش سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. به عبارتی، با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که سبک رهبری خدمتگزار بر هوش سازمانی تأثیر گذار است. همچنین، سطح معنی‌داری برای همه فرضیه‌های فرعی (ابعاد هوش سازمانی به جز چشم‌انداز راهبردی) کمتر از سطح خطا (۰/۰۵) می‌باشد. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که بین سبک رهبری خدمتگزار و ابعاد هوش سازمانی شامل سرنوشت مشترک، میل به تغییر، فشار عملکرد، اتحاد و توافق، کاربرد دانش، و روحیه، رابطه معنی‌داری وجود دارد. به عبارت دیگر، رابطه بین متغیر مستقل و وابسته، مثبت و مستقیم می‌باشد. اما بین سبک رهبری خدمتگزار و چشم‌انداز راهبردی رابطه معنی‌داری مشاهده نشد.

جدول (۷): آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین سبک رهبری خدمتگزار و هوش سازمانی و ابعاد آن

متغیرها	تعداد	رهبری خدمتگزار		نتیجه آزمون
		ضریب پیرسون	سطح معنی داری	
هوش سازمانی	۱۵۹	۰/۲۵۱	۰/۰۰۰	P < 0.05 تأیید فرضیه اصلی
چشم انداز استراتژیک	۱۵۹	۰/۰۹۶	۰/۰۶۹	P < 0.05 رد فرضیه فرعی (۱)
سرنوشت مشترک	۱۵۹	۰/۳۲۳	۰/۰۰۰	P < 0.05 تائید فرضیه فرعی (۲)
میل به تغییر	۱۵۹	۰/۴۱۱	۰/۰۰۰	P < 0.05 تائید فرضیه فرعی (۳)
فشار عملکرد	۱۵۹	۰/۲۴۶	۰/۰۰۲	P < 0.05 تائید فرضیه فرعی (۴)
اتحاد و توافق	۱۵۹	۰/۵۴۳	۰/۰۰۰	P < 0.05 تائید فرضیه فرعی (۵)
کاربرد دانش	۱۵۹	۰/۶۳۲	۰/۰۰۰	P < 0.05 تائید فرضیه فرعی (۶)
روحیه	۱۵۹	۰/۲۷۴	۰/۰۰۳	P < 0.05 تائید فرضیه فرعی (۷)

جدول (۸): تحلیل رگرسیون همزمان ابعاد هوش سازمانی بر اساس سبک رهبری خدمتگزار

ابعاد هوش سازمانی	ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تبیین (R ²)	ضریب تبیین خالص (R ²)	اشتباه معیار برآورد	F مشاهده شده	سطح معناداری
چشم انداز استراتژیک	۰/۰۲	۰/۰۰	۰/۰۰	۲/۸۴	۰/۱۲	۰/۷۳
سرنوشت مشترک	۰/۲۳	۰/۰۵	۰/۰۵	۱/۸۸	۱۵/۳۳	۰/۰۰۰
میل به تغییر	۰/۱۹	۰/۰۴	۰/۰۳	۲/۰۲	۱۰/۳۵	۰/۰۰۰
فشار عملکرد	۰/۳۴	۰/۱۱	۰/۱۱	۲/۷۲	۳۶/۵۶	۰/۰۰۰
اتحاد و توافق	۰/۲۶	۰/۰۷	۰/۰۷	۵/۸۹	۲۰/۹۵	۰/۰۰۰
کاربرد دانش	۰/۳۷	۰/۱۳	۰/۱۳	۳/۲۱	۳۹/۸۴	۰/۰۰۰
روحیه	۰/۱۸	۰/۰۳	۰/۰۳	۱/۹۶	۹/۸۴	۰/۰۰۰

جدول (۹): ضریب بتای متغیر پیش بین مؤثر (رهبری خدمتگزار) بر ابعاد هوش سازمانی

شرح	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	آزمون t	سطح معناداری
	ضریب بتا	اشتباه استاندارد			
چشم انداز	۱۴/۱۱	۰/۸۸	۰/۸۸	۱۶/۰۲	۰/۰۰۰
استراتژیک رهبری خدمتگزار	۰/۰۰	۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۳۴	۰/۷۳
سرنوشت مشترک	۱۹/۶۳	۰/۵۸	۰/۵۸	۳۳/۷۷	۰/۰۰۰
میل به تغییر	۰/۰۳	۰/۰۱	۰/۰۱	۳/۹۲	۰/۰۰۰
تغییر رهبری خدمتگزار	۱۰/۳۹	۰/۶۳	۰/۶۳	۱۶/۵۸	۰/۰۰۰
فشار عملکرد	۰/۰۲	۰/۰۱	۰/۰۱	۳/۲۲	۰/۰۰۰
فشار رهبری خدمتگزار	۲۱/۲۸	۰/۸۴	۰/۸۴	۲۵/۲۵	۰/۰۰۰
عملکرد اتحاد و توافق	۰/۰۹	۰/۰۱	۰/۰۱	۶/۰۵	۰/۰۰۰
میل به تغییر رهبری خدمتگزار	۴۶/۹۳	۱/۸۲	۱/۸۲	۷۵/۲۵	۰/۰۰۰
توافق رهبری خدمتگزار	۰/۰۶	۰/۰۲	۰/۰۲	۴/۵۸	۰/۰۰۰
کاربرد رهبری خدمتگزار	۲۳/۴۶	۰/۸۹	۰/۸۹	۲۸/۶۴	۰/۰۰۰
دانش رهبری خدمتگزار	۰/۱۱	۰/۰۱	۰/۰۱	۷/۰۳	۰/۰۰۰
میل به تغییر رهبری خدمتگزار	۱۱/۰۳	۰/۶۶	۰/۶۶	۱۷/۲۴	۰/۰۰۰
روحیه رهبری خدمتگزار	۰/۰۳	۰/۰۱	۰/۰۱	۴/۱۱	۰/۰۰۰

براساس آزمون رگرسیون چندمتغیره (روش همزمان) و مطابق با جدول‌های (۸) و (۹) در تبیین ابعاد هوش سازمانی از روی سبک رهبری خدمتگزار ملاحظه می‌شود، که ضریب تبیین خالص برای هر یک از ابعاد هوش سازمانی به شرح: سرنوشت مشترک ۵٪، میل به تغییر ۳٪، اتحاد و توافق ۷٪، فشار عملکرد ۱۱٪، کاربرد دانش ۱۳٪، و روحیه ۳٪ بوده است. به بیانی دیگر، رهبری خدمتگزار تا حدود ۵٪ از واریانس نمره سرنوشت مشترک، ۳٪ از واریانس نمره میل به تغییر، ۷٪ از واریانس نمره اتحاد و توافق، ۱۱٪ از واریانس نمره فشار عملکرد، ۱۳٪ از واریانس نمره کاربرد دانش، و ۳٪ از واریانس نمره روحیه را تبیین می‌کند. همچنین، رهبری خدمتگزار تأثیری بر بُعد چشم‌انداز راهبردی ندارد. براساس ضرایب بتای استاندارد شده و سطح معناداری، میزان بتای استاندارد شده رهبری خدمتگزار (پیش‌بین) برای بُعد سرنوشت مشترک ۰/۲۳، میل به تغییر ۰/۱۹، اتحاد و توافق ۰/۲۶، فشار عملکرد ۰/۳۴، کاربرد دانش ۰/۳۷ و روحیه ۰/۱۸ است. معادلات پیش‌بین نمره ابعاد هوش سازمانی از روی رهبری خدمتگزار به شرح زیر است:

$$X = \text{سبک رهبری خدمتگزار } Y_1 = \text{سرنوشت مشترک } Y_2 = \text{میل به تغییر}$$

$$Y_3 = \text{فشار عملکرد } Y_4 = \text{اتحاد و توافق } Y_5 = \text{کاربرد دانش } Y_6 = \text{روحیه}$$

$$XY1 = 19.63 + 0.03 Y1$$

$$XY2 = 10.39 + 0.02 Y2$$

$$XY3 = 21.28 + 0.09 Y3$$

$$XY4 = 46.93 + 0.06 Y4$$

$$XY5 = 23.46 + 0.11 Y5$$

$$XY6 = 11.03 + 0.03 Y6$$

بنابراین، تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر روی ابعاد هوش سازمانی به ترتیب عبارت است از:

- (۱) معادل ۳۷٪ از تغییرات کاربرد دانش از روی سبک رهبری خدمتگزار توجیه می‌شود.
- (۲) معادل ۳۴٪ از تغییرات فشار عملکرد از روی سبک رهبری خدمتگزار توجیه می‌شود.
- (۳) معادل ۲۶٪ از تغییرات اتحاد و توافق از روی سبک رهبری خدمتگزار توجیه می‌شود.
- (۴) معادل ۲۳٪ از تغییرات سرنوشت مشترک از روی سبک رهبری خدمتگزار توجیه می‌شود.
- (۵) معادل ۱۹٪ از تغییرات میل به تغییر از روی سبک رهبری خدمتگزار توجیه می‌شود.
- (۶) معادل ۱۸٪ از تغییرات روحیه از روی سبک رهبری خدمتگزار توجیه می‌شود.

۴- نتیجه گیری

تحلیل داده‌های این پژوهش نشان داد که رابطه معنی‌داری بین سبک رهبری خدمتگزار با هوش سازمانی و بسیاری از مؤلفه‌های آن شامل سرنوشت مشترک، میل به تغییر، اتحاد و توافق، روحیه، کاربرد دانش و فشار عملکرد وجود دارد. علت این رابطه معنی‌دار این است که سازمان با سبک رهبری خدمتگزار توانسته است، وجود میل به تغییر در بین اعضا و داشتن هدف و سرنوشت مشترک را موجب شود. این مهم با اتحاد و توافق و البته به کار بستن علم و دانش روز برای دستیابی به عملکرد بالا همراه می‌باشد و از طریق تلاش و کوشش، موجبات رشد، ترقی و هوشمندی سازمان را فراهم می‌سازد.

یکی دیگر از نتایج این پژوهش، عدم وجود رابطه معنی‌دار بین سبک رهبری خدمتگزار با مؤلفه چشم‌انداز راهبردی است، که با نتایج پژوهش باقرزاده و دیباور (۱۳۸۹)، ستاری و زمانیان (۱۳۹۲) و حاجی‌احمدی (۱۳۹۴) مشابه است. انتظار می‌رود که یک سازمان هوشمند به موازات برخورداری از چابکی لازم برای تطبیق با تغییرات محیطی، چشم‌انداز و راهبردهای مدون، برنامه‌ها و اهداف بلندمدت داشته باشد و بتواند در مواقع لزوم، خود را با تغییرات محیطی سازگار کند. بنابراین، در راستای به‌کارگیری سبک رهبری خدمتگزار، باید به قابلیت پیش‌بینی محیط و همچنین، تدوین چشم‌انداز و راهبردهای پویا اهتمام ورزید.

با توجه به نتایج پژوهش و در راستای توسعه رهبری خدمتگزار و هوش سازمانی در اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران انجام موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

(۱) آموزش سبک رهبری خدمتگزار و هوش سازمانی به همه افراد در همه سطوح سازمانی به‌ویژه رده مدیران، (۲) طراحی دوره‌های آموزشی مناسب به‌منظور آشنایی مدیران با سبک‌های مختلف رهبری و شناخت ویژگی‌ها و پیامدهای مختلف سبک‌های رهبری، (۳) جذب رهبران خدمتگزار و تشویق، حمایت و پرورش رهبران خدمتگزار، (۴) توجه جدی مدیران به مؤلفه‌هایی مثل چشم‌انداز راهبردی، (۵) تبیین شفاف رسالت، چشم‌انداز و اهداف سازمان برای همه کارکنان توسط مدیران.

از آنجا که سبک رهبری خدمتگزار در کشور ما چندان شناخته نیست و مقالات و تحقیقات کافی در مورد آن وجود ندارد، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی به این شرح صورت پذیرد: (۱) سنجش میزان خدمتگزاری مدیران سازمان بنادر و دریانوردی و طراحی مدل خدمتگزاری مناسب، (۲) سنجش میزان هوش سازمانی بنادر و دریانوردی و ارائه راهکارهای مناسب جهت تقویت آن، (۳) بررسی مقایسه‌ای وضعیت سبک رهبری خدمتگزار و سبک رهبری تحول‌آفرین در سازمان بنادر و دریانوردی و تأثیر آنها بر تقویت هوش سازمانی و (۴) بررسی تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر میزان ریسک‌پذیری و نوآوری مدیران سازمان بنادر و دریانوردی.

مراجع

۱. ایطی، سید حسن؛ صلواتی، عادل. (۱۳۸۵). مدیریت دانش در سازمان. تهران: انتشارات پیوند نو.
۲. اسفیدانی، محمدرحیم؛ محسنی، شهریار. (۱۳۹۳). مدل‌سازی معادلات ساختاری. تهران: انتشارات کتاب مهریان.
۳. الوانی، سیدمهدی؛ دانایی‌فرد، حسن. (۱۳۸۰). گفتارهایی در فلسفه نظریه‌های سازمان دولتی. تهران: انتشارات صفار.
۴. باقرزاده، مجید؛ کبرا دیباور، احمد. (۱۳۸۹). تبیین ارتباط هوش سازمانی با چابکی سازمانی. فصلنامه مدیریت کسب‌وکار، شماره ۵.
۵. حاجی‌احمدی قمی، محمدرحمن. (۱۳۹۴). ارزیابی هوش سازمانی در دیوان محاسبات کشور. دانش حسابرسی. سال پانزدهم، شماره ۶۰.
۶. حاجی‌حسین‌نژاد، غلامرضا؛ بالغی‌زاده، سوسن. (۱۳۸۱). نظریه‌های هوش چندگانه گاردنر و کاربرد آن در آموزش. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی دانشگاه تربیت‌معلم.
۷. حسینی، سیدیعقوب؛ چلی سریل، نینا. (۱۳۹۲). تأثیر هوش سازمانی بر یادگیری در سازمان. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). سال بیست‌وسوم، شماره ۷۱.
۸. حریری، نجلا؛ طارمی، فاطمه. (۱۳۹۱). سنجش هوش سازمانی در پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران. فصلنامه دانش‌شناسی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات، سال پنجم، شماره ۱۹.
۹. حیاتی، محمدعلی. (۱۳۸۵). تاریخ اخذ از وبگاه <http://www.hayati314.blogfa.com>. نشانی: ۱۳۹۶/۲/۲۶.
۱۰. جندقی، غلامرضا؛ زارعی‌متین، حسن؛ حمیدی‌زاده، علی؛ حاج‌کریمی، فاطمه. (۱۳۹۰). رابطه سبک رهبری با هوش سازمانی. دومه‌نامه علمی پژوهشی دانشور رفتار سازمانی، دانشگاه شاهد، سال هجدهم، شماره ۵۰.
۱۱. ستاری قهفرخی، مهدی؛ زمانیان، علیرضا. (۱۳۹۲). ارزیابی وضعیت هوش سازمانی در شهرداری‌های شرق مازندران. فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۳۱.
۱۲. سلاسل، ماهان؛ کامکار، منوچهر؛ گلپور، محسن. (۱۳۸۸). رابطه هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شرکت احیاگستران اسپادان. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، شماره ۴۰.
۱۳. سلیمیان، معصوم‌علی. (۱۳۸۹). مدیریت تغییر و تحول سازمانی (رویکردها و الگوهای کاربردی). چالوس: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس.
۱۴. سنگه، پیتر. (۱۹۹۹). رقص تغییر، ترجمه مشایخی، علی؛ و همکاران، انتشارات گروه پژوهشی صنعتی آریانا.
۱۵. فرید، ابراهیم؛ اولادی، بهنام؛ عباسی، نرگس. (۱۳۹۳). تحلیل داده‌های پرسشنامه‌ای به کمک نرم‌افزار SPSS 22. تهران: انتشارات عابد.
۱۶. قلی‌پور، آریین؛ حضرتی، محمود. (۱۳۸۸). تبیین ابزار سنجش رهبری خدمتگزار در سازمان‌های دولتی ایران. پژوهش‌های مدیریت، سال دوم، شماره سوم.
17. Albercht, K. (2003). Organizational intelligence profile.preliminary Assesment questionnaire. (p.3) San Diego California.
18. Bakhshian, F. Hamidi, M.Ezati. (2011). Relationship between Organizational Intelligence and Entrepreneurship among University Educational Managers. The Journal of Mathematics and Computer Science Vol.3 No.4 pp 413 – 421
19. Ebrahimi Fard, SH. (2014). The relationship between organizational intelligence and employee creativity. International Journal of Management and Humanity Sciences, Vol. 3 (2), 2540-2545.
20. Greenleaf, R.F. (1977). "Servant leadership: A journey into nature of legitimate power and greatness". Paulist press, Mahwah, NT.
21. Gholipur A. Poorezat A.A. and Hazrati M. The survey of effect of servant leadership on organizational trust and empowerment in public organizations. Journal of public management, spring and summer 2009; pp. 103-118 Persian.
22. Ghorbani, E. (2003). The Relationship Between Characteristic with Organizational Commitment and Job Satisfaction of Middel School Teachers in Shiraz City, M.A Thesis, Tarbiat Modares University.(in Persian).
23. Westre, K.R. (2003).Servant Leadership in Sport (Doctoral Dissertation). Gonzaga University Car.