

## عوامل مؤثر بر رهبری خدمت‌گزار از دیدگاه مدیران

علی اکبر فرهنگی\*، محمد رضا مهرگان\*\*، حسین دامغانیان\*\*\*

### چکیده

هدف این مقاله، تعیین عوامل مؤثر و میزان اثر آنها بر رهبری خدمت‌گزار در بانک پارسیان است. روش تحقیق به کار رفته در این بررسی، بر حسب هدف، کاربردی؛ بر حسب نحوه‌ی گردآوری داده‌ها، توصیفی-تحلیلی از نوع همبستگی است. مدیریت شعب (رؤسا و معاونین) بانک پارسیان در شهر تهران، با حجمی به تعداد ۲۷۶ نفر جامعه‌ی آماری این تحقیق را تشکیل می‌دادند. از این جامعه، نمونه‌ای به تعداد ۱۶۱ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای و به شیوه‌ی انتساب متناسب بر اساس حوزه‌های شش‌گانه‌ی بانک انتخاب شد. به کمک پرسشنامه‌ای که روایی و پایایی آن مورد تأیید قرار گرفت، داده‌های لازم در قالب ۱۴۵ پرسشنامه‌ی تکمیل شده، گردآوری و از آزمون‌های همبستگی و t در بررسی‌ها استفاده شد. همچنین برای تست الگوی مفهومی پژوهش از تکنیک تحلیل مسیر معادلات ساختاری بهره گرفته شده و فرضیه‌ها مورد بررسی قرار گرفت. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که ارزش‌های سازمانی بر روی رهبری خدمت‌گزار اثری مستقیم، مثبت و معنادار و ساختار سازمانی بر روی آن اثری مستقیم، منفی و معنادار دارد. از سویی نتایج حاصل از آزمون همبستگی بین متغیرهای اصلی پژوهش، همبستگی منفی و معنادار ساختار سازمانی با دیگر متغیرها ارزش‌های سازمانی، جو سازمانی، کیفیت پیروان و همبستگی مثبت و معنادار بین تمامی دیگر متغیرها به صورت دو به دو را نشان می‌دهد.

**کلید واژه‌ها:** رهبری خدمت‌گزار، ارزش‌های سازمانی، جو سازمانی، کیفیت پیروان، ساختار سازمانی.

---

تاریخ دریافت مقاله: ۸۹/۴/۵ تاریخ پذیرش مقاله: ۸۹/۱۰/۱۷

\* استاد گروه مدیریت دولتی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران (نویسنده مسئول).

Email: a.a.farhangi@yahoo.com

\*\* دانشیار گروه مدیریت صنعتی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

\*\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت- دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.