





دانشگاه سیستان و بلوچستان  
تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته (مدیریت دولتی \_ تشکیلات و روشها)

عنوان:

**بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رهبری خدمتگزار**  
(مطالعه موردی مرکز بهداشت شهرستان زاهدان)

استاد راهنما:

دکتر باقر کرد

استاد مشاور:

دکتر حبیب الله دعائی

تحقیق و نگارش:

سمیرا بادینی

پاییز ۱۳۹۲

## بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان بررسی رابطه رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی مرکز بهداشت شهرستان زاهدان) قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد مدیریت دولتی توسط دانشجو سمیرا بادینی با راهنمایی استاد پایان نامه دکتر باقر کرد تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

سمیرا بادینی

این پایان نامه ۶ واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ ۹۲/۷/۱۱ توسط هیئت داوران بررسی و درجه عالی به آن تعلق گرفت.

نام و نام خانوادگی	امضاء	تاریخ
استاد راهنما:	دکتر باقر کرد	
استاد راهنما:		
استاد مشاور:	دکتر حبیب الله دعائی	
داور ۱:	دکتر نور محمد یعقوبی	
داور ۲:	دکتر حسین جناآبادی	
نماینده تحصیلات تکمیلی:	دکتر احمد رضا سرگلزهی	

## تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب سمیرا بادینی تعهد می‌کنم که مطالب مندرج در این پایان‌نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان‌نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: سمیرا بادینی

امضاء

تقدیم به:

## پدر و مادر عزیزم

خدای را بسی شاکرم که از روی کرم، پدر و مادری فداکار نسیم ساخته تا در سایه درخت پربار  
وجودشان بیاسیم و از ریشه آنها شاخ و برگ گیرم و از سایه وجودشان در راه کسب علم و دانش  
تلاش نمایم. والدینی که بودنشان تاج افتخاری است بر سرم و نامشان دلیلی است بر بودنم، چرا که  
این دو وجود، پس از پروردگار، مایه هستی ام بوده اند دستم را گرفتند و راه رفتن را در این وادی  
زندگی پر از فراز و نشیب آموختند. آموزگارانی که برایم زندگی، بودن و انسان بودن را معنا  
کردند....

## سپاسگزاری

از پدر و مادر عزیزم، این دو معلم بزرگوارم که همواره بر کوتاهی و درشتی من، قلم عفو کشیده و کریمانه از کنار غفلت هایم گذشته اند و در تمام عرصه های زندگی یار و یآوری بی چشم داشت برای من بوده اند.

از استاد با کمالات و شایسته؛ جناب آقای دکتر باقر کرد که در کمال سعه صدر، با حسن خلق و فروتنی، از هیچ کمکی در این عرصه بر من دریغ ننمودند و زحمت راهنمایی این رساله را بر عهده گرفتند؛ از استاد صبور و با تقوا، جناب آقای دکتر دعائی، که زحمت مشاوره این رساله را متقبل شدند.

و همچنین از کارشناس محترم مرکز بهداشت زاهدان سرکار خانم بادینی که زحمت توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها را بر عهده گرفتند و تمامی عزیزانی که اینجانب را در تکمیل پرسشنامه ها یاری نموده اند، کمال تشکر را دارم. امید آن دارم که این پژوهش خدمتی هر چند کوچک به جامعه علمی کشور باشد.

## چکیده:

هدف از پژوهش حاضر بررسی معنا داری رابطه سرمایه اجتماعی و رهبری خدمتگزار در مرکز بهداشت شهرستان زاهدان بوده است. جهت دستیابی به هدف تحقیق از مدل ناهاپیت و گوشال استفاده گردید. با توجه به اینکه تحقیق از نوع همبستگی بود، جهت تجزیه و تحلیل آماری از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان مرکز بهداشت زاهدان (۹۰ نفر) می باشد. به منظور گرد آوری داده های پژوهش از پرسشنامه های استاندارد (پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال و پرسشنامه رهبری خدمتگزار دنیس) استفاده گردید. پایایی پرسشنامه ها به وسیله ضریب آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. پرسشنامه ها در بین جامعه آماری توزیع و جمع آوری گردید. داده های جمع آوری شده به وسیله نرم افزار spss16 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. پس از آزمون فرضیه، رابطه مثبت بین ابعاد سرمایه اجتماعی و رهبری خدمتگزار مورد تأیید قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که رهبری خدمتگزار ارتباط بیشتری با بعد ساختاری سرمایه اجتماعی داشته و ارتباط کمتری با بعد ارتباطی داشته است.

**کلمات کلیدی:** رهبری خدمتگزار، سرمایه اجتماعی، بعد ساختاری، بعد ارتباطی، بعد شناختی

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>فصل اول: کلیات پژوهش</b>
۱	
۲	۱-۱) مقدمه
۴	۲-۱) بیان مسأله
۵	۳-۱) اهمیت تحقیق
۷	۴-۱) اهداف تحقیق
۷	۱-۴-۱) هدف اصلی
۷	۲-۴-۱) اهداف فرعی
۷	۵-۱) مدل مفهومی تحقیق
۷	۶-۱) فرضیه های تحقیق
۷	۱-۶-۱) فرضیه اصلی
۸	۲-۶-۱) فرضیه های فرعی
۸	۷-۱) روش تحقیق
۸	۸-۱) جامعه آمای
۸	۹-۱) حجم نمونه و روش نمونه گیری
۸	۱۰-۱) ابزار گرد اوری داده ها
۹	۱۱-۱) تعاریف مفهومی و عملیاتی تحقیق
۹	۱-۱۱-۱) تعریف مفهومی سرمایه اجتماعی
۹	۲-۱۱-۱) تعریف عملیاتی سرمایه اجتماعی
۹	۳-۱۱-۱) تعریف مفهومی بعد ساختاری
۹	۴-۱۱-۱) تعریف عملیاتی بعد ساختاری
۹	۵-۱۱-۱) تعریف مفهومی بعد رابطه ای
۱۰	۶-۱۱-۱) تعریف عملیاتی بعد رابطه ای
۱۰	۷-۱۱-۱) تعریف مفهومی بعد شناختی
۱۰	۸-۱۱-۱) تعریف عملیاتی بعد شناختی
۱۰	۹-۱۱-۱) تعریف مفهومی رهبری خدمتگزار
۱۰	۱۰-۱۱-۱) تعریف عملیاتی رهبری خدمتگزار
۱۱	خلاصه فصل اول
۱۲	<b>فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش</b>
۱۳	۱-۲) بخش اول: سرمایه اجتماعی
۱۳	۱-۱-۲) مقدمه



۱۵	۲-۱-۲) اصطلاح شناسی سرمایه اجتماعی
۱۶	۳-۱-۲) تعاریف سرمایه اجتماعی
۱۷	۴-۱-۲) زمینه تاریخی سرمایه اجتماعی
۱۸	۵-۱-۲) تئوری پردازان سرمایه اجتماعی و تعاریف آنها از سرمایه اجتماعی
۱۹	۶-۱-۲) سرمایه اجتماعی از دیدگاه کلمن
۲۰	۷-۱-۲) سرمایه اجتماعی از دیدگاه بوردیو
۲۱	۸-۱-۲) سرمایه اجتماعی از دیدگاه پوتنام
۲۲	۱-۸-۱-۲) سرمایه اجتماعی رسمی و غیر رسمی
۲۲	۲-۸-۱-۲) سرمایه اجتماعی متراکم و غیر متراکم
۲۲	۳-۸-۱-۲) سرمایه اجتماعی درون نگر و برون نگر
۲۲	۴-۸-۱-۲) سرمایه اجتماعی گسسته و پیوسته
۲۳	۹-۱-۲) رابطه سرمایه اجتماعی با سایر اشکال سرمایه
۲۴	۱۰-۱-۲) سرمایه اجتماعی از دیدگاه فوکویاما
۲۴	۱۱-۱-۲) سرمایه اجتماعی از دیدگاه گروه کندی
۲۵	۱۲-۱-۲) سرمایه اجتماعی از دیدگاه نان لین
۲۶	۱۳-۱-۲) ابعاد سرمایه اجتماعی
۲۶	۱-۱۳-۱-۲) بعد ساختاری
۲۶	۱-۱-۱۳-۱-۲) روابط شبکه ای
۲۶	۲-۱-۱۳-۱-۲) پیکربندی روابط شبکه ای
۲۶	۳-۱-۱۳-۱-۲) سازمان مناسب
۲۷	۲-۱۳-۱-۲) بعد رابطه ای
۲۷	۱-۲-۱۳-۱-۲) اعتماد
۲۷	۲-۲-۱۳-۱-۲) هنجارها
۲۷	۳-۲-۱۳-۱-۲) الزامات و انتظارات
۲۷	۴-۲-۱۳-۱-۲) هویت
۲۸	۳-۱۳-۱-۲) بعد شناختی
۲۸	۱-۳-۱۳-۱-۲) زبان و کدهای مشترک
۲۸	۲-۳-۱۳-۱-۲) حکایات مشترک
۲۸	۱۴-۱-۲) مدل تحقیق
۲۸	۱-۱۴-۱-۲) مدل ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)
۳۰	۲-۲) بخش دوم: رهبری خدمتگزار
۳۰	۱-۲-۲) مقدمه
۳۱	۲-۲-۲) تئوری رهبری خدمتگزار
۳۲	۳-۲-۲) رهبری خدمتگزار و شکل گیری فضای روابط انسانی
۳۲	۴-۲-۲) کاربردهای رهبری خدمتگزار
۳۴	۵-۲-۲) ویژگی های رهبران خدمتگزار
۴۰	۳-۲) بخش سوم: پیشینه

۴۰	۲-۳-۱) پژوهش های داخلی
۴۴	۲-۳-۲) پژوهش های خارجی
۴۷	خلاصه فصل دوم
۴۸	<b>فصل سوم: روش شناسی تحقیق</b>
۴۹	۳-۱) مقدمه
۴۹	۳-۲) روش تحقیق
۴۹	۳-۳) جامعه آماری و حجم نمونه
۴۹	۳-۴) ابزار گردآوری اطلاعات
۵۱	۳-۵) پایایی و روایی ابزار سنجش
۵۱	۳-۵-۱) پایایی
۵۲	۳-۵-۲) روایی
۵۲	۳-۶) روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۵۳	۳-۶-۱) ضریب همبستگی پیرسون
۵۳	خلاصه فصل سوم
۵۴	<b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها</b>
۵۵	۴-۱) مقدمه
۵۵	۴-۲) آمار توصیفی
۵۵	۴-۲-۱) جنسیت
۵۶	۴-۲-۲) سن
۵۶	۴-۲-۳) مدرک تحصیلی
۵۶	۴-۲-۴) سابقه کار
۵۷	۴-۳) آمار توصیفی متغیرها
۵۷	۴-۴) آزمون نرمال بودن
۵۸	۴-۵) آزمون فرضیات (بررسی فرضیات تحقیق)
۵۸	۴-۵-۱) فرضیه اصلی
۵۹	۴-۵-۲) فرضیه فرعی شماره ۱
۵۹	۴-۵-۳) فرضیه فرعی شماره ۲
۶۰	۴-۵-۴) فرضیه فرعی شماره ۳
۶۱	۴-۶) ضریب همبستگی پیرسون میان همه متغیرها
۶۳	خلاصه فصل چهارم
۶۴	<b>فصل پنجم: نتیجه گیری و ارائه پیشنهادها</b>
۶۵	۵-۱) مقدمه
۶۵	۵-۲) نتیجه گیری و تحلیل یافته های تحقیق
۶۵	۵-۲-۱) نتایج مبتنی بر فرضیه اصلی تحقیق
۶۵	۵-۲-۲) نتایج مبتنی بر فرضیه فرعی شماره ۱
۶۶	۵-۲-۳) نتایج مبتنی بر فرضیه فرعی شماره ۲
۶۶	۵-۲-۴) نتایج مبتنی بر فرضیه فرعی شماره ۳

۶۷	۳-۵)پیشنهادات مبتنی بر فرضیات و یافته های تحقیق
۶۷	۱-۳-۵)پیشنهادات مبتنی بر فرضیه فرعی اول
۶۷	۲-۳-۵) پیشنهادات مبتنی بر فرضیه فرعی دوم
۶۸	۳-۳-۵) پیشنهادات مبتنی بر فرضیه فرعی سوم
۶۸	۴-۳-۵)سایر پیشنهادات
۶۹	۴-۵)پیشنهاداتی برای محققین آینده
۶۹	۵-۵)محدودیت‌های تحقیق
69	خلاصه فصل پنجم
70	<b>منابع و مأخذها</b>
۷۵	<b>پیوست ها</b>
b	<b>چکیده انگلیسی</b>

## فهرست جدول ها

صفحه	عنوان جدول
۵۰	جدول ۳-۱) نحوه امتیاز بندی پاسخها
۵۱	جدول ۳-۲) ترکیب سوالات پرسشنامه
۵۲	جدول ۳-۳) مقادیر آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ها
۵۵	جدول ۴-۱) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت
۵۶	جدول ۴-۲) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن
۵۶	جدول ۴-۳) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب مدرک تحصیلی
۵۷	جدول ۴-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه کار
۵۷	جدول ۴-۵) آمار توصیفی متغیرها
۵۷	جدول ۴-۶) آزمون کولموگروف_اسمیرنف
۵۸	جدول ۴-۷) نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه اصلی
۵۹	جدول ۴-۸) نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی شماره ۱
۶۰	جدول ۴-۹) نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی شماره ۲
۶۱	جدول ۴-۱۰) نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی شماره ۳
۶۲	جدول ۴-۱۱) نتایج ضریب همبستگی پیرسون میان همه متغیرها

## فهرست شکل ها

صفحه	عنوان شکل
۸	شکل ۱-۱) مدل مفهومی تحقیق

## فهرست رابطه ها

صفحه	عنوان رابطه
۵۱	رابطه ۱-۳)
۵۳	رابطه ۲-۳)

فصل اول

کلیات پژوهش

مفهوم "سرمایه اجتماعی"<sup>۱</sup> در دهه های گذشته بحثها و جدلهای بسیاری را در علوم اجتماعی و به ویژه در جامعه شناسی پدید آورده است. گروهی از جامعه شناسان و دیگر اندیشمندان آمریکایی و اروپایی و نیز برخی از نویسندگان ایرانی بر این باورند که مفهوم سرمایه اجتماعی هم می تواند، جامعه شناسان را در بررسی علمی نابسامانی های جامعه امروز یاری رساند و هم قادر است همانند شاه کلیدی در دست سیاست گذاران و مدیران اجرائی جامعه، زمینه مبارزه درست با این نابسامانی ها را فراهم آورد (خورنگاه، ۱۳۹۰: ۲).

لذا سرمایه گذاری در زمینه سرمایه اجتماعی، جو اعتماد، درک متقابل و تعهد را ایجاد می کند که به نفع سازمان است (الینگر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲). سرمایه اجتماعی عامل مؤثری در ایجاد و مشارکت در دانش سازمانی است (ناهایت و گوشال<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸). سرمایه اجتماعی مناسب همچنین می تواند هزینه های تبادل و تعامل را در سازمانهای مختلف کاهش دهد، مانند هزینه های مادی تا زمانی که صرف بستن پیمانها یا کنترل و نظارت از طریق سلسله مراتب و مقررات دیوان سالارانه می شود. امروزه، تخصصی شدن حرفه های مختلف به گونه ای است که دیگر شیوه های دیوان سالارانه در سرپرستی کارکنان متخصص نمی تواند پاسخگوی نیازهای سازمان باشد و بتواند در دست یابی به اهداف سازمان، مدیر را یاری کند، در حالی که انتظار می رود ایجاد و تقویت هنجارهای حرفه ای اثر بخش در محیط های تخصصی بهره وری بالاتری داشته باشد. نقش تعیین کننده سرمایه اجتماعی در توسعه اجتماعی و سازمانی نیازمند برنامه ریزی برای افزایش ذخیره این سرمایه است. بررسی های گوناگون نشان می دهد که بر پایی گروهها و انجمن های تخصصی و حرفه ای در سازمانها، با مشارکت داوطلبانه کارشناسان و متخصصان می تواند سرمایه اجتماعی سازمانها را افزایش دهد. برپایی انجمن ها و گروههای تخصصی در سازمانها می تواند هنجارها و ارزشهای تخصصی و حرفه ای را در اعضا پدید آورد و با راهبری مناسب می تواند هزینه های نظارت و سرپرستی رسمی را در سازمان کاهش دهد و از این گذشته، می توان با تقویت احساس وابستگی اعضا به یک گروه تخصصی و حرفه ای، سطح انگیزش و رشد فردی را نیز افزایش دهد. اگر به افراد متخصص و حرفه ای، شرایط و امکانات مناسب داده شود، خود آنها زمینه های شبکه های ارتباطی میان خود را فراهم می آورند و با پدید آوری هنجارهای حرفه ای کیفیت ارائه خدمات را افزایش

---

<sup>۱</sup> . Social Capital

<sup>۲</sup> . Ellinger

<sup>۳</sup> . Nahapiet & Ghoshals

می دهند(پروساک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). بدین لحاظ سرمایه اجتماعی مانند سرمایه های دیگر بستر مناسب برای دسترسی به فرصتها و اهداف زندگی را آماده ساخته، یکی از منابع مهم موفقیت سازمانی و اجتماعی محسوب می شود.

از سوی دیگر نظریه رهبری خدمتگزار<sup>۲</sup> به عنوان یک سبک اخلاقی اثر بخش در رهبری و مدیریت در بین نظریه های رهبری از اهمیت بسیار بالایی برخوردار می باشد که می توان آن را یکی از سبکهای ایده آل در توجه به عوامل انسانی به شمار آورد. این نظریه برای نخستین بار توسط گرین لیف<sup>۳</sup> مطرح شد. افراد در ساختارهای سنتی به عنوان خدمتگزار رهبران به حساب می آیند و این در حالی است که در مدل هرم وارونه رهبران خدمتگزار پیروان خود قلمداد می شوند. لذا چنین سازمانهایی به رهبرانی نیاز دارند که در پایین هرم سازمانی حضور داشته و به پیروان خود خدمت کنند، در نتیجه می توان مدل هرم وارونه را ذات و جوهره رهبری خدمتگزار به شمار آورد. رهبری خدمتگزار را می توان به عنوان دیدگاهی با قدمت طولانی به شمار آورد که به تدریج احیاء و در نهایت نیز به صورت یک رویکرد ایده آل و تحول گرا در راستای پاسخ به نیازهای روز افزون توسعه منابع انسانی در محیط کسب و کار متغیر مطرح گردیده است(کوئیک ون<sup>۴</sup>، ۱۹۹۶). رهبران ایده آل، رهبرانی هستند که همواره به خدمت رسانی به پیروان و احترام به شأن و مقام آنها متمایل بوده، به رشد و پیشرفت سازمان و حداکثر سازی ظرفیت کارکنان خود اهمیت می دهند(گراهام<sup>۵</sup>، ۱۹۹۱).

رویکردهای سنتی به رهبری باعث ایجاد موانعی در پرورش کارکنان مولد در سازمانها می شدند و این در حالی است که در رویکردهای جدید به رهبری، به خصوص رهبری خدمتگزار، توانمند سازی کارکنان در همه امور از جمله افزایش رفتار مدنی اجتماعی، عاملی محوری و اساسی به شمار می رود(پترسون<sup>۶</sup>، ۲۰۰۳). البته رهبری خدمتگزار در دوران شکل گیری مفهومی خود قرار دارد؛ با این حال محققان زیادی آن را به منزله یک نظریه معتبر در زمینه رهبری سازمان می شناسند(بیرکن میر<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۰۳). برای مثال باس<sup>۸</sup> نقطه قوت نظریه نظریه رهبری خدمتگزار را در این می داند که در صورت توسعه پژوهش ها می تواند نقشی مهم و حیاتی در آینده رهبری سازمانها و جوامع ایفا کند(هامفریس<sup>۹</sup>، ۲۰۰۵).

---

1. Prusak

2. Servant Leadership

3. Greenleaf

4. Kuick van

5. Graham

6. Patterson

7. Birkenmeier

8. Bass

9. Humphreys



براساس گفته گرین لیف، رهبر باید در ابتدا نیازهای دیگران را مورد توجه قرار دهد. رهبری خدمتگزار، برابری انسانها را ارج نهاده و به دنبال توسعه فردی اعضای سازمان است. وظیفه رهبر خدمتگزار آن است که هوش و منش کارکنان را پروراند و به آن این امکان را بدهد تا قابلیت‌های خویش را در حد کمال به ظهور رساند (نصر اصفهانی، ۱۳۸۹: ۱۴۴). با توجه به عجین بودن فرهنگ دینی و اسلامی در کشور ما با ادبیات خدمتگزاری و مطرح شدن اصطلاحاتی مانند دولت خدمتگزار، سازمانهای خدمت رسان و مدیریت خدمتگزار در چند سال گذشته، در این تحقیق سعی شده است پس از بررسی سرمایه اجتماعی و رهبری خدمتگزار در مرکز بهداشت زاهدان، رابطه بین رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی در این مرکز بررسی شود.

## ۲-۱- بیان مسأله

در دیدگاه‌های سنتی مدیریت، توسعه سرمایه اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند اما در عصر حاضر برای توسعه بیشتر از آنچه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشیم به سرمایه اجتماعی نیازمندیم و سرمایه اجتماعی به عنوان یک اصل محوری برای دستیابی به توسعه محسوب می‌شود (اندیشمند، ۱۳۸۸). الوانی و شیروانی (۲۰۰۵) در تعریف سرمایه اجتماعی به پیوندها، ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبع با ارزش اشاره دارند که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. پروساک (۲۰۰۱) معتقد است که سرمایه‌گذاری در زمینه سرمایه اجتماعی، جو اعتماد، درک متقابل و تعهد را ایجاد می‌کند که به نفع سازمان است (الینگر و همکاران، ۲۰۱۲). امروزه اکثر سازمانها از بی‌اعتمادی، ارتباطات بسته و رسمیت بیش از حد رنج می‌برند. باید تغییراتی در راستای اعتماد متقابل شخصی‌بیشتر، ارتباطات بازتر، انعطاف‌پذیری شخصی و سازمانی بیشتری ایجاد کرد (همان). در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سازمانها، اثر بخشی خود را از دست می‌دهند و بدون سرمایه اجتماعی، پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌شوند (همان). در این میان مراکز بهداشتی نظیر مرکز بهداشت زاهدان نیز از این قاعده مستثنی نمی‌باشند، زیرا که با کمبود تعاملات، ارتباطات میان فردی و گروهی، احساس هویت سازمانی، اعتماد پایین، کار تیمی و مشارکت ضعیف در میان کارکنان مرکز بهداشت زاهدان رو به رو می‌باشد. فرد ریکسون<sup>۱</sup> معتقد است که مشکل واقعی اداره امور عمومی گسیختگی و گسستگی بین سازمان و کارکنانشان است. در نتیجه آنچه که بایستی مورد توجه قرار گیرد آن است که چگونه این سیستم‌ها می‌توانند به صورت ارگانیزی برای توسعه گروه از طریق همکاری، خدمت و توازن بین افراد و سیستم عمل کنند. پس

<sup>۱</sup>. Fredriksson

می توان رهبری خدمتگزار را به عنوان الگویی ویژه برای مدیران سازمانهای عمومی در نظر گرفت (بریان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). بحران مزمن حکومت داری و ناشایستگی فراگیر سازمانها، اکنون یک بحران جهانی محسوب می گردد. لذا توجه به رهبری خدمتگزار برای همه سازمانها حائز اهمیت است (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۰۶). سؤالی که در این پژوهش مطرح می شود این است آیا بین رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی رابطه معنا داری وجود دارد؟

### ۱-۳- اهمیت تحقیق

امروزه سرمایه اجتماعی، نقشی بسیار مهم تر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمانها و جوامع ایفا می کند و شبکه های روابط جمعی و گروهی، انسجام بخش میان انسانها و سازمانها و انسانها و سازمانها با سازمانها می باشد. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه ها اثر بخشی خود را از دست می دهند و بدون سرمایه اجتماعی، پیمودن راه های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می شوند. در دیدگاه های سنتی مدیریت، توسعه سرمایه اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهمترین نقش را ایفا می کردند اما در عصر حاضر برای توسعه بیشتر از آنچه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشیم به سرمایه اجتماعی نیازمندیم و سرمایه اجتماعی به عنوان یک اصل محوری برای دستیابی به توسعه محسوب می شود (اندیشمند، ۱۳۸۸).

تعامل اجتماعی روزمره افراد پیوندهایی را بین آنها به وجود می آورد که آن را سرمایه اجتماعی می نامیم. بدون وجود این پیوندها امکان همکاری افراد و نهادها از بین می رود و لذا سرمایه اجتماعی بستر اصلی شکل گیری روابط اقتصادی در جامعه است. سرمایه اجتماعی به دلیل داشتن ویژگی های متمایز نسبت به دیگر سرمایه ها، خود را از سایر سرمایه جدا می نماید. لذا سازمانهایی که به این ویژگی ها توجه نمایند، این ویژگی بر مزیت رقابتی آنها و در نتیجه در موفقیت آنها تأثیر خواهد گذاشت (تسلیمی، ۱۳۸۵). با وقوع انقلاب فناوری اطلاعات، جامعه اطلاعاتی و شبکه ای و نیز پیشرفت سریع فناوری برتر، از دهه ۱۹۹۰ الگوی رشد اقتصاد جهانی تغییر اساسی کرده است. در اقتصاد جهانی امروز دانش اجتماعی به عنوان مهمترین سرمایه جایگزین سرمایه مالی و فیزیکی شده است (بونتیس<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹).

کلمن<sup>۳</sup> (۱۹۹۰) باور دارد که در سرمایه اجتماعی، روابط اجتماعی، روابطی با ظرفیت قابل پیش بینی هستند و می توانند ارزشی را تولید کنند. بر خلاف سرمایه انسانی و دارایی های سنتی سازمان، سرمایه اجتماعی

<sup>۱</sup> . Bryant

<sup>۲</sup> . Bontise

<sup>۳</sup> . Coleman

منحصراً نتیجه روابط اجتماعی معناداری است که افراد در طول زمان بر روی آن سرمایه گذاری می کنند (سابتینی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). همچنین به اعتقاد کگیوت و زندر یک سازمان یک گروه اجتماعی است، که مشخصه آن سرعت و کارایی در ایجاد و انتقال دانش می باشد (کگیوت و زندر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۶). این دیدگاه نسبتاً جدید و مهم درباره تئوری سازمان است که در حال حاضر از سوی چندین صاحب نظر دیگر ارائه شده است. این نویسندگان اساساً بحث می کنند که سازمانها دارای قابلیت های خاصی برای خلق و تسهیم دانش هستند، که براساس آنها در مقایسه با سازمان های دیگر مزیت مشخص ایجاد می کنند. سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت ها و دارایی های مهم سازمانی است که می تواند به سازمانها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیاری کند (ناهاییت و گوشال، ۱۹۹۸). سرمایه اجتماعی زمانی به وجود می آید که روابط میان افراد به شیوه ای دگرگون شود که کنش را تسهیل کند. سرمایه فیزیکی کاملاً ملموس است، سرمایه انسانی کمتر ملموس است و مهارتها و دانشی که فرد کسب کرد، تجسم می یابد. سرمایه فیزیکی و سرمایه انسانی فعالیت تولیدی را تسهیل می کنند و سرمایه اجتماعی نیز همانند آنها عمل می کند و مثلاً گروهی که اعضایش زیاد به یکدیگر اعتماد می کنند، خواهند توانست کارهای بیشتر از گروهی که فاقد اعتماد هستند، انجام دهند (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۴). پیامدهای مهم و مثبت سرمایه اجتماعی به عقیده پوتنام<sup>۳</sup> و فوکویاما<sup>۴</sup> سودمند بودن منبعی برای همکاری و روابط دو جانبه و کاهش دهنده هزینه فعالیتها در سازمانها می باشد. همچنین فوکویاما اشاره می دارد اقتصاد جدید سرمایه داری، سرمایه اجتماعی را به کار می گیرد، آنها را تهی می سازد و باز آن را پر می کند. نئو کلاسیکها به اهمیت هنجارهای اجتماعی در اقتصاد به خوبی واقفند و برای تبیین اینکه چگونه عناصر عقل گرای خودخواه به همکاری به یکدیگر روی می آورند، نظریه دقیقی دارند (فوکویاما، ۱۳۷۹). رهبری خدمتگزار برابری انسانها را ارج نهاده و در سازمان به دنبال توسعه فردی اعضای سازمان می گردد (راسل<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱):

(۷۸). تاکنون مدلها و تئوریهای متفاوتی از رهبری ارائه شده است که در این میان تئوری رهبری خدمتگزار از جمله تئوریهایی به شمار می رود که با شرایط فعلی سازمانها تناسب و سازگاری بیشتری داشته و می تواند برای مدیران و رهبران کمک بزرگی باشد و راه حل های مناسبی برای مسائل و مشکلاتی مانند: انگیزش کم در کارکنان، تضاد بین کارکنان و مدیریت، عدم رضایت عامه از خدمات ارائه شده، جو بی اعتمادی و عدم اطمینان

1. Sabatini

2. Kogut & Znder

3. Putnam

4. Fukuyama

5. Russel

در سازمان و ... که سازمانها با آن رو به رو هستند، ارائه دهد (پترسون، ۲۰۰۳). بنابراین انعکاس توجه، ارزشمندی و رهبری خدمتگزار در رفتارهای سرپرست، حس خوبی ایجاد می کند (ابرلین<sup>۱</sup> و تاتوم<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). این حس، حسی از اعتماد به سرپرست و متعاقب آن اعتماد به سازمان را در کارکنان شکل می دهد (لی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵).

#### ۴-۱- اهداف تحقیق

##### ۴-۱-۱- هدف اصلی

تعیین رابطه بین رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی

##### ۴-۲- اهداف فرعی

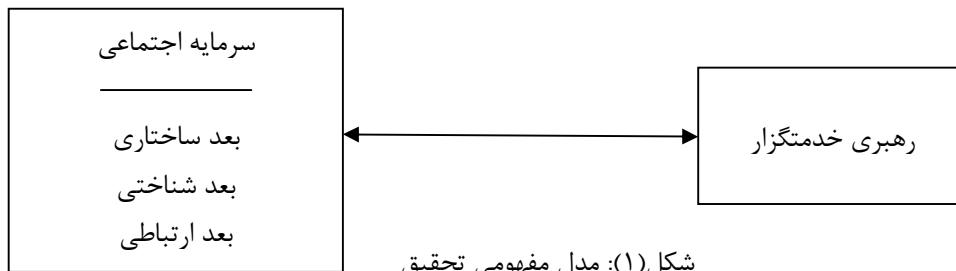
تعیین رابطه بین رهبری خدمتگزار و بعد ساختاری سرمایه اجتماعی

تعیین رابطه بین رهبری خدمتگزار و بعد شناختی سرمایه اجتماعی

تعیین رابطه بین رهبری خدمتگزار و بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی

#### ۵-۱- مدل مفهومی تحقیق

مرور ادبیات و انتخاب مدل سه بعدی ناهایت و قوشال به استخراج و تنظیم مدل مفهومی ذیل منجر گردید.



#### ۶-۱- فرضیه های تحقیق

##### ۶-۱-۱- فرضیه اصلی

بین رهبری خدمتگزار و سرمایه اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد.

<sup>1</sup>. Eberline

<sup>2</sup>. Tatum

<sup>3</sup>. Li