



فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه

دوره پانزدهم، شماره پنجاه و هشتم، تابستان ۱۴۰۲

نوع مقاله: علمی پژوهشی

صفحات: ۲۸۳-۲۶۱

مدل ساختاری - تفسیری انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی

محمد رضا لطفاله همدانی^۱

احمد ودادی^۲

کاوه تیمورنژاد^۳

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۴/۲۶ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۵/۱۳

چکیده

هدف این پژوهش ارائه مدل ساختاری - تفسیری انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی می‌باشد. این پژوهش از لحاظ هدف توسعه‌ای بوده و در دو فاز انجام گردید. نخست با استفاده از روش کیفی فراترکیب و با غربالگری، مطالعه، کدگذاری علمی و نظام‌مند ۸۶ مقاله معتبر پیشین، ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های مدل انگیزش خدمات عمومی شناسایی و با روش دلفی اعتباریابی گردید. روایی و پایایی از طریق ابزار ارزیابی گلین، روایی صوری و محتوا و توافق بین دو کدگذار و ضریب کاپا تایید شد. در فاز دوم پژوهش، از مدل ساختاری - تفسیری و نظرخواهی از ۱۲ نفر از خبرگان دانشگاهی، سطح‌بندی و ترسیم روابط تعاملی مولفه‌ها انجام گردید. یافته‌ها نشان می‌دهد مولفه‌های سطح اول مدل شامل (عناصر تاثیرپذیر) ویژگی‌های رفتاری و محرک‌های اجتماعی و در سطح دوم (عناصر ساختار داخلی) تمایلات درون سازمانی و ارزش‌های مادی و در سطح سوم (عناصر تاثیرگذار) تمایلات بیرون سازمانی و ارزش‌های معنوی می‌باشند. این پژوهش با سطح‌بندی و تعیین اولویت مولفه‌های موثر در انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی می‌تواند کمک بسیار مفیدی برای معرفی زیرساخت‌های لازم جهت استقرار انگیزش خدمات عمومی در اعضای هیات علمی دانشگاه‌های دولتی و عمومی فراهم آورد.

کلمات کلیدی

انگیزش خدمات عمومی، اعضای هیات علمی، دانشگاه‌های دولتی و عمومی، بخش آموزش عالی، مدل ساختاری - تفسیری.

۱- گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. mr_lhamedani@yahoo.com

۲- گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) ahvedadi@gmail.com

۳- گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. kav.teimoornejad@iauctb.ac.ir

نهاد آموزش عالی نقش کلیدی در تعیین جایگاه یک کشور در اقتصاد جهانی دارد. مهم‌ترین مراکز علمی در هر کشوری دانشگاه است و اعضای هیأت علمی به عنوان سرمایه‌های انسانی این مراکز مهمترین نقش را در توسعه و پیشرفت کشور دارند. این اعضاء هرچه خدمات خود را با کیفیت بهتری ارائه دهند توسعه و پیشرفت کشور شتاب بیشتری خواهد داشت (میرمحمدخانی و همکاران، ۱۳۹۶). از آنجایی که اکثر اعضای هیأت علمی در سطح دانشگاه در مؤسسات دولتی یا عمومی، و نه مؤسسات انتفاعی، استخدام می‌شوند، در نتیجه آنها بخشی دولتی محسوب می‌گردند (پاوتز و ووگل^۱، ۲۰۲۰). امروزه مشارکت کارکنان به عنوان یک مفهوم کلیدی در مدیریت منابع انسانی پدیدار شده است (بشیر، رایت و حسن^۲، ۲۰۲۱). از آنجایی که انگیزش خدمات عمومی نشان دهنده جهت گیری فرد برای ارائه خدمات به مردم با هدف انجام کارهای خوب برای دیگران و جامعه است می‌توان استدلال کرد که اعضای هیات علمی با انگیزش خدمات عمومی قوی‌تر، انگیزش بیشتری برای ارائه و به اشتراک گذاری تخصص خود با مخاطبان بزرگتر دارند (جین، مک‌دونالد و پارک^۳، ۲۰۱۸). یکی از دلایلی که چرا انگیزش خدمات عمومی در طول دهه‌ها شاهد چنین توجه مستمر علمی بوده بدلیل مفهوم چندبعدی آن است که از درجه بالای پیامدهای رفتاری برخوردار می‌باشد (داس^۴، ۲۰۲۲). بنابراین مطالعه عناصر این سازه برای کسب اطلاعات کامل‌تر از مشاغل دولتی، ضروری می‌باشد (بودیانتی^۵، ۲۰۱۹).

ارائه یک مدل ساختاری و تفسیری از انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی ضروری است، زیرا دانشگاه‌ها با مجموعه‌ای از چالش‌ها مواجهه می‌باشند و تلاش برای اولویت‌بندی عناصر مهم در ایجاد زیر ساخت‌های لازم برای انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی و به‌ویژه، در محیط کار آن‌ها مهم است و ما را قادر می‌سازد تا سریع‌تر و بهتر آن‌ها را شناسایی نماییم تا انگیزش افرادی که مسئول آموزش نسل بعدی کارمندان دولتی هستند را بهتر درک کنیم. طبق دانش ما، این یک حوزه تحقیقاتی توسعه نیافته، در این زمینه است. بنابراین تمرکز اصلی این پژوهش مدل‌سازی ساختاری تفسیری انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی و کشف رابطه مفهومی بین مولفه‌های آن است. از تحلیل نمودار قدرت نفوذ - وابستگی^۶ برای توسعه چارچوب مدل استفاده گردید تا اهداف کلی تحقیق امکان‌پذیر شود و در مدیریت مولفه‌های مدل‌سازی ساختاری تفسیری کمک کند. از این رو، پرسش‌های اساسی این پژوهش عبارت است از: ساختار و سطوح بین مولفه‌های مدل انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی چگونه است؟ و اثرات بین مولفه‌های زیربنایی این مدل که یک پدیده چندوجهی می‌باشد در تحلیل نمودار قدرت نفوذ - وابستگی چگونه می‌باشد؟ در واقع می‌توان بیان داشت که هدف این پژوهش ارائه

مدل ساختاری - تفسیری انگیزش خدمات عمومی در... / لطف‌اله‌همدانی، ودادی و تیمورنژاد

مدل رابطه متقابل مولفه‌های انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی و شناسایی و تحلیل ساختاری و سطح‌بندی عناصر آن است و در انتهای مقاله پیشنهادها جهت اجرای آن در موسسات دانشگاهی دولتی و عمومی و هدایت تحقیقات آینده ارائه می‌گردد.

بیان مسئله

مؤسسات آموزش عالی از طریق کارکردهای آموزشی، پژوهشی و خدماتی خود نقشی حیاتی در حمایت از اقتصادهای مبتنی بر دانش ایفاء می‌کنند (وان، مرشیدی و زولکیفلی^۷، ۲۰۲۰). به عنوان مثال، در بازارهای کار رقابتی امروزی، دانشگاه‌ها تحت فشار فزاینده‌ای هستند تا قابلیت اشتغال فارغ التحصیلان را افزایش دهند (جکسون و بریجستاک^۸، ۲۰۱۸). پس جای تعجب نیست که کارایی و انگیزش اعضای هیات علمی در سطح بالایی باید باشد (جونگ کوالسکا و همکاران^۹، ۲۰۲۱).

برای بررسی انگیزش اساتید دانشگاه باید به سمت ادبیات انگیزش خدمات عمومی جذب شویم زیرا این نظریه انگیزش غالب در حوزه مدیریت دولتی است و بررسی انگیزش خدمات عمومی اساتید به این گفتگوها کمک می‌کند (پاوتز و ووگل، ۲۰۲۰).

آگاهی از عوامل موثر در انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی از ضرورت‌هایی است که نباید نادیده گرفته شود، زیرا انگیزش عامل اساسی در ایجاد فعالیت‌ها می‌باشد (داداش‌زاده اصل، کوثری و نوبخت، ۱۳۹۲). مدل‌های موجود انگیزش خدمات عمومی در پژوهش‌ها غالباً به بررسی رابطه و اثر این مفهوم با سایر مفاهیم حوزه سازمانی پرداخته‌اند و اولویت‌بندی عوامل اثرگذار مغفول مانده است (نعمتی، خائف‌الهی، دانایی‌فرد و آذر، ۱۳۹۵). در دهه اخیر استفاده از تحلیل چند سطحی در مطالعات سازمان گسترش یافته است. تفاوت نتایج و دقت برآوردها در تحلیل چندسطحی نسبت به رویکرد یک سطحی و همچنین لزوم توجه هم‌زمان به سطوح خرد و کلان تحلیل، به منظور ایجاد رویکردی یکپارچه، بر ضرورت تبیین مدل‌های چندسطحی بیش از پیش تأکید می‌کند (دهقان، ۱۳۹۴). یافته‌های محققان نشان می‌دهد که اگرچه انگیزش خدمات عمومی یک ویژگی شخصی فرد است، اما بسیاری از عوامل سازمانی دیگر وجود دارند که تأثیر قابل توجهی در ترویج آن دارند (حسن، انصاری، رحمان^{۱۰}، ۲۰۲۱). اما همواره این دیدگاه وجود داشته که در بخش آموزش عالی این مطالعات به مدلی از آن که به شناسایی روابط متقابل مولفه‌های آن منجر گردد، ارائه نشده است. بنابراین شناسایی مدل و تبیین ارتباط متقابل عناصر آن به وسیله مدل‌سازی ساختاری- تفسیری لازم و ضروری می‌باشد که به نوبه خود منجر به غنی‌سازی گفتمان مورد بررسی می‌شود و به عنوان راهی برای ارائه بینش در مورد روابط مستقیم بین متغیرها استفاده می‌گردد.

تنوع مطالعات و تحقیقات صورت پذیرفته به محققان پژوهش حاضر این اجازه را داد تا نگاهی بسیار گسترده به محرک‌های مورد استفاده در انگیزش خدمات عمومی داشته باشند، که نقطه شروع طبقه‌بندی و استفاده از داده‌های موجود برای پرکردن این خلاء نظری در بخش آموزش عالی می‌باشد. به علاوه اجرای مدل‌سازی ساختاری - تفسیری در این تحقیق از جنبه‌های قابل توجه در آن می‌باشد. جدید بودن این پژوهش رویکرد و روش تحلیل داده‌های مورد بررسی و جامعه آماری می‌باشد. ارائه یک مدل ساختاری - تفسیری از انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی برای توسعه آن به موقع و ضروری است؛ زیرا بینش‌های مهمی را ارائه می‌دهد، به ویژه برای کسانی که در آموزش عالی خدمت می‌کنند، از اهمیت حیاتی برخوردار است و می‌توانند از نتایج مدل به دست آمده است، بهره‌مند شوند.

مبانی نظری

اهمیت فزاینده موضوع انگیزش خدمات عمومی در سه دهه گذشته، بر ارتباط جمع آوری مطالعات انجام شده برای نتیجه‌گیری برای تحقیقات یا مداخلات آتی تأکید می‌کند. پژوهش‌های جدیدی که از مرور مطالعات ارائه می‌گردد یک وضعیت به روز شده از نتایج انگیزش خدمات عمومی را فراهم می‌کند و راه‌های تحقیق آینده را روشن می‌نماید (فرناندز، سانتینا و فورت،^{۱۱}، ۲۰۲۲).

در حالی که نظریه انگیزش خدمات عمومی به طور چشمگیری هم از نظر توسعه نظریه و هم از نظر اندازه‌گیری، گسترش یافته است، ولی پایه‌های انگیزشی آن که توسط بانیان اصلی این نظریه یعنی پری و وایز^{۱۲} در سال ۱۹۹۰ ارائه گردید همچنان به عنوان پایه نظری برای درک آن عمل می‌کنند. در تلاشی برای مطالعه تجربی این مفهوم، پری در سال ۱۹۹۶ مقیاس چهار بُعدی را برای اندازه‌گیری انگیزش خدمات عمومی معرفی کرد که از آن زمان به ساختار استاندارد (یا پیش فرض) برای مطالعه انگیزش خدمات عمومی در سطح فردی تبدیل شده است. مقیاس پری ابتدا شامل شش بُعد بود، اما طی تحقیقات مشخص گردید که تنها چهار بُعد آن پایایی و روایی ثابتی دارند. به این ترتیب، ابعاد جذب به سیاست‌گذاری، تعهد به منافع عمومی، ایثار و از خودگذشتگی اغلب برای ارزیابی و تأیید اعتبار سازه و انتشار بیشتر ساختار استفاده می‌شود. البته هنوز پذیرش جهانی از ساختار انگیزش خدمات عمومی در این زمینه وجود ندارد (بوزمان و سو^{۱۳}، ۲۰۱۵؛ پرل^{۱۴}، ۲۰۱۶).

انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی، عاملی در تشویق مشارکت اساتید در ارائه خدمات به جامعه می‌باشد که نیازمند استراتژی‌ها شامل جنبه‌های مختلف سیاست دانشگاه، بودجه، برنامه‌ها و ساختار و اقدامات سازمانی است تا با تنوع انگیزش‌های اعضای هیئت علمی برای مشارکت یا درک آن‌ها از موانع مشارکت، مطابقت داشته باشد (هولند^{۱۵}، ۲۰۱۶).

مدل ساختاری - تفسیری انگیزش خدمات عمومی در... / لطف‌اله‌همدانی، ودادی و تیمورنژاد

مدل‌سازی ساختاری تفسیری روشی مناسب برای تحلیل تاثیر یک عنصر بر دیگر عناصر است. این مدل‌سازی تکنیکی برای ایجاد روابط متقابل بین عناصر مورد علاقه در یک حوزه خاص از طریق دانش خبرگان است که به دلیل مفهوم ساده آن رشد فراوانی داشته و در حوزه‌های متعددی به کار گرفته شده است؛ به بیان دیگر، ابزاری است که به وسیله آن، محققان می‌توانند بر پیچیدگی بین عناصر غلبه کنند. شناسایی روابط بین عناصر سازه مورد مطالعه مهم‌ترین بخش آن است. عناصر عموماً با مرور ادبیات، نظرات خبرگان و یا نظرسنجی‌ها شناسایی می‌شوند (نعیم و قماش^{۱۶}، ۲۰۲۱).

توسعه رویکردهای چند سطحی در سازمان از یک سو، اهمیت توجه به تاثیرهای چند سطحی بالا را بر پدیده‌های سطح پایین نشان می‌دهند و از سوی دیگر نشان می‌دهند که پدیده‌های سطح بالای سازمان مانند خطمشی‌ها، وظایف و فرایندها در سطوح پایین سازمان ریشه دارند. اخیراً محققان در انگیزش خدمات عمومی به رویکرد چند سطحی توجه کرده‌اند و نشان داده‌اند که عوامل موثر در انگیزش خدمات عمومی در الگوی چند سطحی ظاهر می‌شوند (دهقانان، ۱۳۹۴). با توجه به عملکرد چند سطحی انگیزش خدمات عمومی، ادبیات در این حوزه به بلوغ رسیده است و به این ترتیب، فرایند مدل‌سازی را تضمین می‌کند (داس، ۲۰۲۲).

پیشینه پژوهش

محمدی مقدم، کاوند و عصار (۱۴۰۱) در پژوهشی با موضوع تبیین و واکاوی انگیزه خدمت عمومی نتیجه گرفته‌اند که انگیزش خدمت عمومی از ارزش‌های دینی- معنوی، اجتماعی، اخلاقی و حرفه‌ای شکل می‌گیرد.

جوانمرد، جزنی، الوانی و حمیدی‌زاده (۱۴۰۰) در پژوهش خود به بررسی عوامل موثر بر انگیزش خدمات عمومی پرداخته‌اند و نتیجه گرفته‌اند عوامل شغلی بیشترین تاثیر را بر انگیزش خدمات عمومی کارکنان دارد.

زهی، رضانی، حجتی و بیک زاد (۱۴۰۰) در پژوهشی با موضوع تبیین الگوی مطلوب راهبردهای افزایش انگیزه خدمت در بخش عمومی، چهار مولفه معماری منابع انسانی، امنیت شغلی، بهبود عملکرد و استقرار نظام جبران خدمت را به عنوان راهبردهای مناسب معرفی می‌نمایند.

حاجی‌پور و امیرخانی (۱۴۰۰) در پژوهش خود نتیجه گرفته‌اند که ابعاد انگیزش خدمات عمومی کارکنان در ایران با ابعادی که در سطح بین‌المللی بر روی آن اجماع وجود دارد، تفاوت دارد و محرک‌های بیرونی نسبت به محرک‌های ذاتی نقش پررنگ‌تری در ایجاد انگیزش خدمات عمومی دارند.

فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه / دوره ۱۵ / شماره ۵۸ / تابستان ۱۴۰۲

احدی‌شعار، مجیدی، قربان حسینی و ساده (۱۳۹۹) در پژوهش خود با موضوع الگوی پیشایندهای انگیزه خدمت عمومی در دانشگاه‌های دولتی نتیجه گرفته‌اند سه عامل فردی، سازمانی و اجتماعی پیشایندهای انگیزه خدمت عمومی در دانشگاه‌های دولتی می‌باشد.

حسن، انصاری، رحمان و معظم^{۱۷} (۲۰۲۲) در پژوهش خود نتیجه گرفته‌اند که فرهنگ معنویت در محیط دانشگاه با دادن حس هدفمندی به اعضای هیات علمی به طور قابل توجهی بر توسعه سطح انگیزش خدمات عمومی و بهبود کیفیت خدمات آنها مؤثر می‌باشد.

رفیق، هو، چودری، جول و احمد^{۱۸} (۲۰۲۱) در پژوهش خود نتیجه گرفته‌اند که دولت برای ایجاد انگیزش خدمات عمومی در اعضای هیات علمی، باید توسعه نهادی، رشد و پایداری را در بخش آموزش عالی بوجود آورد و در کنار آن، مقامات در دانشگاه‌ها باید با حمایت از اعضاء هیات علمی خود، بعضی از اختیارات را به آنان تفویض کرده تا آنها بتوانند خدمات و رفتار نوآورانه خود را در جهت بهبود جامعه ارائه دهند.

حسن، فیاض و آصف^{۱۹} (۲۰۲۱) در پژوهش خود نتیجه گرفته‌اند که وقتی بین ترجیحات و خواسته‌های اعضای هیات علمی با سیستم و ساختار دانشگاه تطابق وجود داشته باشد، به طور مثبت بر انگیزش خدمات عمومی آنان تأثیر می‌گذارد بنابراین، مدیریت دانشگاه‌ها باید محیط کاری ایجاد کنند که رفاه روحی و جسمی اعضای هیات علمی را تضمین کند، تا آنها به سمت انجام وظایف خود سوق داده شوند و تعهد عاطفی آنان را افزایش دهد.

سولکوفسکی، پرزیتولا، بورگ و کولیکوفسکی^{۲۰} (۲۰۲۰) در پژوهش خود نتیجه گرفته‌اند اهداف اداری، اجباری داخلی یا خارجی دانشگاه‌ها که انتظار آمار، اعداد، رتبه بندی را دارند و شیوه‌های ناقص و ضعیف سیستم پاداش که عمدتاً مبتنی بر انگیزش‌های مالی کوتاه‌مدت، جوایز سالانه، وجوه برای کمک‌های تحقیقاتی است سبب کاهش انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی می‌گردد در حالی حمایت دولت و سازمان‌های تامین کننده مالی مشارکتی و رشدی فردی اعضاء بر اساس مقام ارشد و علمی، انگیزش آنها را برای توسعه جامعه هدایت می‌نماید.

پاوتز و ووگل (۲۰۲۰) در پژوهش خود نتیجه گرفته است که درک انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی ضروری است و مشارکت معنادار آنان در جامعه، سبب می‌شود فرصتی برای تحریک فکری و خودمختاری آنان را برانگیخته کند.

جین، مک‌دونالد و پارک (۲۰۱۸) در پژوهش خود نتیجه گرفته‌اند انگیزش خدمات عمومی در آموزش عالی دولتی اهمیت دارد و اعضای هیات علمی با انگیزش خدمات عمومی بالا، مأموریت‌ها و اهداف دانشگاه

مدل ساختاری - تفسیری انگیزش خدمات عمومی در... / لطف‌اله‌همدانی، ودادی و تیمورنژاد

را دنبال می‌کنند و خدمات خود را به اشتراک می‌گذارند و پتانسیل بیشتری برای تعهد به سازمان دارند که به نوبه خود پتانسیل مشارکت در فعالیت‌های مختلف دانشگاهی را افزایش می‌دهد.

در جمع‌بندی پیشینه پژوهش‌های انجام شده این نتیجه حاصل می‌شود تبیین یک مدل ساختاری-تفسیری از انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی، پژوهشی جدیدی است. در این پژوهش پس از استخراج شاخص‌ها، مفاهیم و ابعاد از روش فراترکیب، با مدلسازی ساختاری-تفسیری روابط بین مولفه‌ها و تحلیل سطح‌بندی آن‌ها انجام گرفت. نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند به مسئولان بخش آموزش عالی کمک کند تا با درک سطوح عوامل ایجاد کننده انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی، قوی‌ترین و قابل توجه‌ترین تأثیر را برای ایجاد زیر ساخت‌های لازم در انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی دانشگاه‌های دولتی و عمومی را فراهم نمایند.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش به لحاظ هدف توسعه‌ای و از منظر روش شناختی آمیخته اکتشافی است که در مرحله نخست با روش کیفی فراترکیب و الگوی هفت مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو^{۲۱} با مرور ادبیات، بررسی جمع‌آوری داده‌ها، ادغام آنها، مدل یکپارچه‌ای از انگیزش خدمات عمومی بدست می‌آید که اعتباریابی آن با استفاده از نظرات خبرگان دانشگاهی و از طریق روش دلفی برای بخش آموزش عالی صورت پذیرفت و در مرحله دوم که کمی است از روش مدل‌سازی ساختاری-تفسیری برای ساختار بندی و ترسیم روابط تعاملی مولفه‌های مدل بدست آمده، استفاده شد و روابط معناداری بین مولفه‌ها به دست آمد. مدل تفسیری-ساختاری یک روش سلسله مراتبی برای ایجاد و فهم روابط میان عناصر یک سیستم پیچیده است که در سال ۱۹۷۳ توسط وارفیلد^{۲۲} معرفی شد. فرآیند کلی مدل‌سازی ساختاری تفسیری شامل هشت مرحله می‌باشد: ۱- شناسایی متغیرهای موثر بر سیستم و تعیین رابطه بین آنها (تعیین ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌ها)، ۲- تشکیل ماتریس خود تعاملی ساختاری، ۳- تشکیل ماتریس دستیابی اولیه، ۴- تشکیل ماتریس‌های دستیابی نهایی، ۵- تشکیل مجموعه‌های دستیابی، پیش‌نیاز و مشترک، ۶- تعیین روابط و سطح‌بندی بین مولفه‌ها، ۷- ترسیم مدل ساختاری-تفسیری و شبکه تعاملات، ۸- تحلیل نمودار قدرت نفوذ-وابستگی (وارفیلد، ۱۹۷۴؛ واتسون^{۲۳}، ۱۹۷۸؛ جینز^{۲۴}، ۱۹۸۸).

در بخش کیفی فراترکیب، نحوه گردآوری داده‌های پژوهش از نوع اسنادی و جامعه آماری شامل پژوهش‌های پیشین (مقالات، کتاب‌ها، پایان‌نامه‌ها) در پایگاه‌های معتبر داخلی و خارجی، در حوزه انگیزش خدمات عمومی می‌باشد که مرتبط‌ترین مطالعات با روش رویکردی هدفمند در نمونه‌گیری انتخاب شدند و جامعه آماری در بخش کمی مدل ساختاری-تفسیری، ۱۲ نفر از خبرگان دانشگاهی

می‌باشد که پرسش‌نامه مدل به وسیله آن‌ها تکمیل گردید. در تحلیل ساختاری- تفسیری به دلیل الزام به استفاده از شاخص مد، نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری غیراحتمالی و هدفمند استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش همان گام‌های مراحل مدل‌سازی ساختاری- تفسیری است که مراحل انجام آن به ترتیب در ادامه به همراه نتایج، بیان شده است.

گام اول: شناسایی عناصر مدل انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی

فرا ترکیب روشی کیفی مبتنی بر مرور نظامند مطالعات کتابخانه‌ای برای شناختی ژرف پیرامون پدیده مورد مطالعه است. در بخش فراترکیب پژوهش، با بهرمندی از دو کلید واژه اصلی انگیزش خدمات عمومی و انگیزش بخش عمومی در پایگاه‌های معتبر علمی داخلی و همچنین پایگاه‌های استنادی و اطلاعاتی معتبر خارجی در محدوده سال‌های ۱۹۹۰ تا ۲۰۲۲ جستجو گردید. در مجموع تعداد ۷۵۱ مقاله، کتاب و تحقیقات مرتبط با این حوزه یافت شد که با استفاده از ابزار ارزیابی حیاتی گلین ویژگی‌های گوناگونی از مقاله‌ها مانند عنوان، چکیده، محتوا و کیفیت روش پژوهش مورد ارزیابی قرار گرفتند در نهایت ۸۶ مقاله منتخب بر اساس ویژگی‌های ذکر شده انتخاب شد؛ برای تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی، از رویکرد کیفی مضمون استفاده گردید. برای روایی فراترکیب از ابزار ارزیابی حیاتی گلین و برای پایایی آن از روش درصد توافق بین دو کدگذار با استفاده از ضریب کاپای کوهن انجام پذیرفت. با نرم افزار SPSS مقدار ضریب کاپای محاسبه شده ۰/۸۹۵ می‌باشد که بالاتر از مقدار ۰/۷ می‌باشد؛ پس می‌توان ادعا کرد شاخص‌های استخراجی دارای پایایی مناسبی می‌باشند. در فاز اعتبارسنجی، نتایج مدل در اختیار ۱۲ نفر از خبرگان دانشگاهی قرار گرفت و نظرات آنها در خصوص شاخص‌ها، مولفه‌ها و ابعاد بدست آمده، دریافت گردید. سپس با استفاده از نسبت روایی محتوایی لاوشه^{۲۵} یا CVR^{۲۶} مقدار شاخص‌ها در راندهای دوم و سوم دلفی همگی بالاتر از حداقل مقدار مشخص شده قرار گرفتند لذا، می‌توان گفت که به نظر خبرگان شاخص‌ها، مولفه‌ها و ابعاد استخراج شده انگیزش خدمات عمومی از تحقیقات پیشین، تبیین کننده مدل انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی می‌باشد. نتایج نهایی شامل ۳۰ شاخص می‌باشد که در ۳ بعد و ۶ مفهوم مطابق جدول ۱ دسته‌بندی و برچسب‌گذاری شده است. یافته‌های این مرحله نشان داد در مطالعات گذشته تاکنون چنین مطالعه نظام‌مندی صورت نگرفته است.

مدل ساختاری - تفسیری انگیزش خدمات عمومی در... / لطف‌اله‌همدانی، ودادی و تیمورنژاد

جدول ۱- ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های استخراج شده از مقاله‌های نهایی

ابعاد	مولفه‌ها	شاخص‌ها
بُعد محیطی	تمایلات درون سازمانی	تمایل به کار گروهی و مشارکتی با همکاران، برخورداری از احساس مثبت به شغل، با اهمیت بودن شغل استادی در دانشگاه نزد دیگران، محتوای شغل دانشگاهی، دغدغه مسائل علمی دانشگاهی، وضوح اهداف دانشگاه، جو سازمانی دانشگاه، احساس ارزشمندی موقعیت کاری در دانشگاه
	تمایلات بیرون سازمانی	اعتماد به رهبران آموزش عالی، ایدولوژی دولت، اتفاقات جامعه و رویدادهای ملی و سیاسی کشور، کیفیت رهبری سیاسی
بُعد ارزشی	ارزش‌های مادی	دریافت حقوق مناسب در ازای کار انجام شده، برخورداری از امنیت شغلی، مشوق‌های مالی و مزایای جبرانی مناسب
	ارزش‌های معنوی	وجود ارزش‌ها و باورهای شخصی، وجود ارزش‌های عمومی رایج در جامعه، الزام و پایبندی به اصول اخلاقی، صداقت فردی و راستگویی افراد در دانشگاه، ارزش‌های دینی و مذهبی
بُعد رفتاری- اجتماعی	ویژگی‌های رفتاری	کارآفرینی و نوآوری با دیگران در دانشگاه، احساس وظیفه و مسئولیت در قبال دیگران، تمایل به همکاری اجتماعی و فعالیت‌های جمعی، تمایل به فعالیت‌های داوطلبانه در دانشگاه، احساس مسئولیت نسبت به فعالیت‌های علمی
	محرك‌های اجتماعی	آگاهی از تأثیر شغل استادی بر جامعه، مشارکت با دانشجویان و اساتید دیگر در دانشگاه، امکان مشارکت فعال در جامعه، درک تاثیر نقش خود در جامعه به عنوان یک عضو هیات علمی دانشگاه، تعامل با تفاوت‌های فرهنگی افراد در دانشگاه

منبع: یافته‌های پژوهشگر

تشکیل ماتریس خود تعاملی ساختاری

پس از شناسایی مولفه‌های مدل انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی یک ماتریس مربع 6×6 از مولفه‌های موجود طراحی می‌شود. این ماتریس در واقع همان پرسش‌نامه مدل ساختاری-تفسیری است. این پرسش‌نامه در واقع برای گردآوری دیدگاه خبرگان استفاده گردید و رابطه مولفه‌ها دو به دو بررسی شد. در ماتریس، مولفه‌ها می‌توانند رابطه دو سویه یا یک سویه داشته باشند یا اینکه اساساً هیچ رابطه‌ای باهم نداشته باشند. انواع روابط میان متغیرها در مدل‌سازی ساختاری-تفسیری به صورت زیر است:

نماد V: مولفه i بر مولفه j تاثیر دارد.

فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه / دوره ۱۵ / شماره ۵۸ / تابستان ۱۴۰۲

نماد A: مولفه Z بر مولفه i تاثیر دارد.

نماد X: مولفه i و مولفه Z متقابلاً بر یکدیگر تاثیر دارند.

نماد O: مولفه i و مولفه Z هیچ ارتباطی باهم ندارد.

در این پژوهش پرسش‌نامه توسط ۱۲ نفر از خبرگان دانشگاهی تکمیل گردید و از خبرگان خواستیم درباره تأثیر هر مولفه بر مولفه دیگر با استفاده از نمادهای تعریف شده نظر بدهند. به دلیل اینکه روابط معکوس بین مولفه‌ها، از اطلاعات مثلث بالای قطر اصلی ماتریس، قابل جمع‌آوری است لذا تکمیل مثلث بالای قطر اصلی ماتریس کفایت می‌کند و قطر اصلی را می‌توان خالی در نظر گرفت. برای تجمیع دیدگاه خبرگان نمی‌توانیم از میانگین نظرات آنها استفاده کرد زیرا ماتریس نهایی باید ۰ و ۱ باشد. بنابراین بهترین راه استفاده از فراوانی و مد می‌باشد (سرافرازی، حبیبی، ایزدیار، ۱۳۹۳).

در جدول برای شناسایی بهتر مولفه‌ها از هم، هر کدام از آنها را با نمادهای C1 تا C6 در ردیف‌های سطر و ستون نمایش می‌دهیم. در انتهای این مرحله بر مبنای مد در فراوانی‌ها، نظرهای خبرگان در خصوص تأثیر هر مولفه بر مولفه دیگر بررسی شد و اطلاعات حاصله مطابق جدول ۲ جمع‌بندی و ماتریس خودتعاملی ساختاری نهایی تشکیل گردید.

جدول ۲- ایجاد ماتریس خودتعاملی مولفه‌ها

مولفه	نام متغیر	C1	C2	C3	C4	C5	C6
C1	تمایلات درون سازمانی		X	A	A	V	V
C2	تمایلات بیرون سازمانی			V	X	V	V
C3	ارزش‌های مادی				A	V	V
C4	ارزش‌های معنوی					V	V
C5	محرك‌های اجتماعی						X
C6	ویژگی‌های رفتاری						

منبع: یافته‌های پژوهشگر

گام سوم: تشکیل ماتریس‌های دستیابی اولیه

در ادامه پژوهش با تبدیل ماتریس خودتعاملی ساختاری به یک ماتریس دو ارزشی صفر و یک، مطابق جدول ۳، ماتریس دستیابی اولیه بدست می‌آید. برای استخراج ماتریس دستیابی اولیه در هر سطر

مدل ساختاری - تفسیری انگیزش خدمات عمومی در... / لطف‌اله‌همدانی، ودادی و تیمورنژاد

ماتریس خود تعاملی به جای نمادهای X و V از عدد یک و به جای نمادهای A و O از عدد صفر استفاده می‌شود.

ماتریس بدست آمده مطابق جدول ۳ ماتریس دریافتی اولیه نام دارد. درایه‌های قطر اصلی برابر یک قرار می‌گیرد. ماتریس دستیابی اولیه نشان می‌دهد که آیا می‌توان از یک متغیر سطری به متغیر ستونی در امتداد یک مسیر پیوسته و جهت‌دار «دسترس» پیدا کرد. ماتریسی دستیابی اولیه، دسترسی برای همه مسیرها را با طول ۰ و طول ۱ توصیف می‌کند (واتسون، ۱۹۷۸).

جدول ۳- تشکیل ماتریس دستیابی اولیه

مولفه	نام متغیر	C1	C2	C3	C4	C5	C6
C1	تمایلات درون سازمانی	۱	۱	۰	۰	۱	۱
C2	تمایلات بیرون سازمانی	۱	۱	۱	۱	۱	۱
C3	ارزش‌های مادی	۱	۰	۱	۰	۱	۱
C4	ارزش‌های معنوی	۱	۱	۱	۱	۱	۱
C5	محرك‌های اجتماعی	۰	۰	۰	۰	۱	۱
C6	ویژگی‌های رفتاری	۰	۰	۰	۰	۱	۱

منبع: یافته‌های پژوهشگر

گام چهارم: تشکیل ماتریس دستیابی نهایی

پس از تشکیل ماتریس دستیابی اولیه، باید سازگاری درونی آن برقرار شود. به عنوان نمونه اگر مولفه i منجر به مولفه j شود و مولفه j منجر به مولفه k گردد پس می‌توان نتیجه گرفت که مولفه i نیز منجر به k می‌شود؛ و اگر در ماتریس دستیابی اولیه این حالت برقرار نبود، باید اصلاح شده و روابطی که از قلم افتاده جایگزین شوند و رابطه ثانویه را نیز نشان داد. معمولاً این اصلاح در ماتریس دستیابی نهایی، با نماد $\ast 1$ مشخص می‌گردد.

در این مرحله از پژوهش دو مورد روابط ثانویه مشاهده گردید که در ماتریس دستیابی اولیه اصلاح گردید. مطابق جدول ۴ علاوه بر سازگاری ماتریس دستیابی اولیه، قدرت نفوذ و میزان وابستگی هر مولفه مشخص می‌شود. قدرت نفوذ همان میزان تاثیرگذاری یک مولفه بر مولفه‌های دیگر است که از جمع اعداد هر سطر برای هر مولفه در ماتریس دستیابی نهایی لحاظ می‌گردد. میزان وابستگی هم مقدار

فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه / دوره ۱۵ / شماره ۵۸ / تابستان ۱۴۰۲

تاثیرپذیری یک مولفه از سایر مولفه‌های دیگر را نشان می‌دهد که از جمع اعداد هر ستون در ماتریس دریافتی نهایی برای هر مولفه بدست می‌آید.

جدول ۴- تشکیل ماتریس دستیابی نهایی

مولفه	نام متغیر	C1	C2	C3	C4	C5	C6	میزان نفوذ
C1	تمایلات درون سازمانی	۱	۱	*۱	۰	۱	۱	۵
C2	تمایلات بیرون سازمانی	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۶
C3	ارزش‌های مادی	۱	*۱	۱	۰	۱	۱	۵
C4	ارزش‌های معنوی	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۶
C5	محرك‌های اجتماعی	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۲
C6	ویژگی‌های رفتاری	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۲
میزان وابستگی		۴	۴	۴	۲	۶	۶	

منبع: یافته‌های پژوهشگر

گام پنجم: تشکیل مجموعه‌های دستیابی، پیش‌نیاز و مشترک

به منظور تعیین سطح مولفه‌ها در مدل نهایی، به ازای هر یک از آنها باید مجموعه‌های دستیابی، پیش‌نیاز و مشترک تعیین شود. مجموعه دستیابی (اثرگذاری یا خروجی‌ها) هر مولفه، شامل مولفه‌هایی می‌شود که از طریق این مولفه‌ها می‌توان به آن رسید که شامل خود مولفه و مولفه‌هایی است که از آن تاثیر می‌پذیرد و مجموعه پیش‌نیاز (اثرپذیری یا ورودی‌ها) شامل مولفه‌هایی می‌شود که از طریق آن‌ها می‌توان به این مولفه رسید که شامل خود مولفه و مولفه‌هایی است که بر آن تاثیر می‌گذارند. مجموعه مشترک از اشتراک دو مجموعه دستیابی و مجموعه پیش‌نیاز بدست می‌آید. همانطور که در جدول ۵ مشاهده می‌گردد پس از تعیین مجموعه دستیابی و پیش‌نیاز برای هر مولفه، عناصر مشترک شناسایی گردید.

گام ششم: تعیین روابط و سطح بندی بین مولفه‌ها

بعد از انجام مراحل قبل باید تعیین سطح هر مولفه را انجام بدهیم. اولین مولفه‌هایی که مجموعه مشترک آن‌ها با مجموعه دریافتی آن‌ها یکسان می‌باشد، در سلسله مراتب مدل ساختاری- تفسیری به عنوان مولفه‌های سطح اول (بالا یا تاثیرپذیر) مدل خواهند بود. یعنی به این معنی که این مولفه‌ها بر سایر مولفه‌های دیگر تاثیر کمتری دارند. پس از شناسایی مولفه‌های بالاترین سطح، آن مولفه‌ها از فهرست

مدل ساختاری - تفسیری انگیزش خدمات عمومی در... / لطف‌اله‌همدانی، ودادی و تیمورنژاد

مجموعه‌های دستیابی، پیش‌نیاز و مشترک سایر مولفه‌های دیگر کنار گذاشته می‌شود. این تکرارها تا زمانی که سطح همه مولفه‌ها مشخص شود، ادامه پیدا می‌کند؛ سطوح شناسایی شده در این پژوهش در ساخت مدل نهایی استفاده گردید. همان‌طور که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود، در تکرار سطح اول، مولفه‌های محرک‌های اجتماعی و ویژگی‌های رفتاری در اولین سطح مدل ساختاری- تفسیری قرار گرفتند و در این مرحله از جدول خارج شدند و یا به عبارتی حذف شدند. پس مدل با حذف این دو مولفه وارد تکرار دوم می‌شود.

جدول ۵- تکرار سطح اول

مولفه	نام متغیر	مجموعه دستیابی	مجموعه پیش‌نیاز	مجموعه مشترک	سطح
C1	تمایلات درون سازمانی	۱-۲-۳-۵-۶	۱-۲-۳-۴	۱-۲-۳	
C2	تمایلات بیرون سازمانی	۱-۲-۳-۴-۵-۶	۱-۲-۳-۴	۱-۲-۳-۴	
C3	ارزش‌های مادی	۱-۲-۳-۵-۶	۱-۲-۳-۴	۱-۲-۳	
C4	ارزش‌های معنوی	۱-۲-۳-۴-۵-۶	۲-۴	۲-۴	
C5	محرک‌های اجتماعی	۵-۶	۱-۲-۳-۴-۵-۶	۵-۶	۱
C6	ویژگی‌های رفتاری	۵-۶	۱-۲-۳-۴-۵-۶	۵-۶	۱

منبع: یافته‌های پژوهشگر

مطابق جدول ۶ در مرحله تکرار سطح دوم، مولفه‌های تمایلات درون سازمانی و ارزش‌های مادی در سطح دوم مدل قرار گرفتند و از جدول حذف شدند.

جدول ۶- تکرار سطح دوم

مولفه	نام متغیر	مجموعه دستیابی	مجموعه پیش‌نیاز	مجموعه مشترک	سطح
C1	تمایلات درون سازمانی	۱-۲-۳	۱-۲-۳-۴	۱-۲-۳	۲
C2	تمایلات بیرون سازمانی	۱-۲-۳-۴	۱-۲-۳-۴	۱-۲-۳-۴	
C3	ارزش‌های مادی	۱-۲-۳	۱-۲-۳-۴	۱-۲-۳	۲
C4	ارزش‌های معنوی	۱-۲-۳-۴	۲-۴	۲-۴	

منبع: یافته‌های پژوهشگر

در نهایت مطابق جدول ۷ دو مولفه باقیمانده تمایلات بیرون سازمانی و ارزش‌های معنوی به عنوان اثرگذارترین مولفه‌ها در سطح سوم مدل قرار گرفتند.

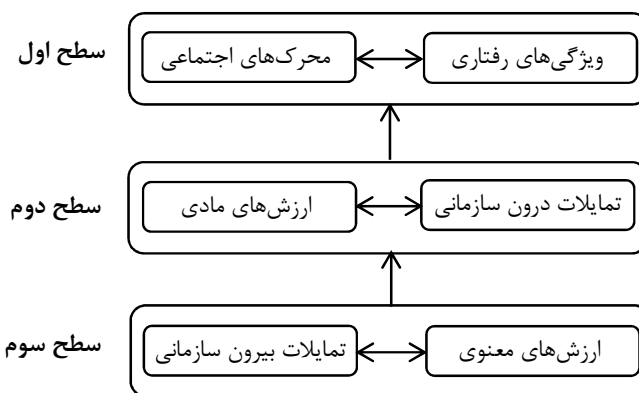
جدول ۷- تکرار سطح سوم

مؤلفه	نام متغیر	مجموعه دستیابی	مجموعه پیش‌نیاز	مجموعه مشترک	سطح
C2	تمایلات بیرون سازمانی	۴	۴	۴	۳
C4	ارزش‌های معنوی	۴	۴	۴	۳

منبع: یافته‌های پژوهشگر

گام هفتم: ترسیم مدل ساختاری-تفسیری و شبکه تعاملات

مدل نهایی مولفه‌های موثر بر انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی شامل سلسله مراتب قرار گرفتن مولفه‌ها نسبت به یکدیگر و روابط بین آنها در سه سطح تعیین شده که در شکل ۱ مشاهده می‌گردد.



شکل ۱- مدل ساختار- تفسیری انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی

منبع: یافته‌های پژوهشگر

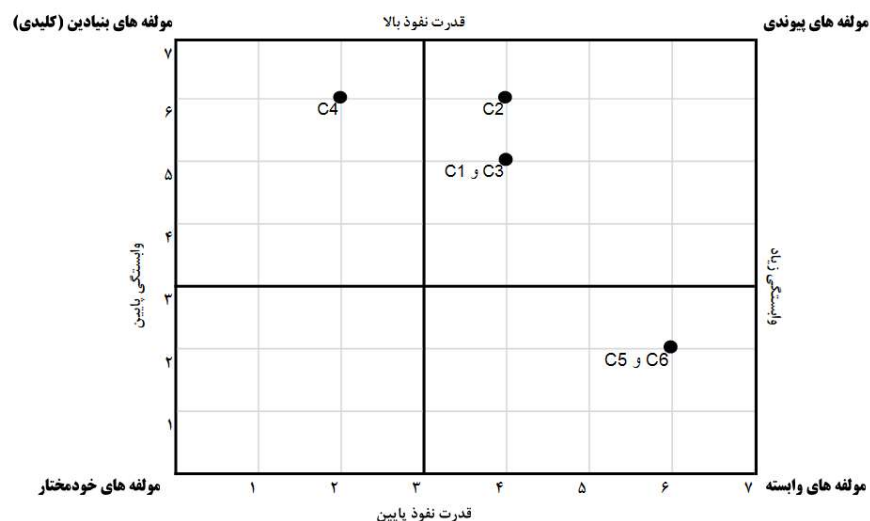
گام هشتم: تحلیل نمودار قدرت نفوذ- وابستگی

در مدل ساختار- تفسیری روابط متقابل و تأثیرگذاری بین مولفه‌ها و ارتباط سطوح مختلف آن‌ها به خوبی نشان داده شده است که موجب درک بهتر فضای تصمیم‌گیری به وسیله مسئولان و مدیران آموزش عالی می‌شود. نمودار قدرت نفوذ- وابستگی برای تعیین معیارهای کلیدی قدرت نفوذ و وابستگی مولفه‌ها در ماتریس دستیابی نهایی تشکیل می‌شود. هر دو مدل ساختاری- تفسیری و نمودار قدرت نفوذ- وابستگی فرآیندهای محاسباتی مشابهی دارند اما مدل ساختاری- تفسیری فقط می‌تواند به ما کمک کند تا روابط مستقیم بین مولفه‌ها را درک کنیم زیرا فقط سلسله مراتب ساختار را نشان می‌دهد

مدل ساختاری - تفسیری انگیزش خدمات عمومی در... / لطف‌اله‌همدانی، ودادی و تیمورنژاد

اما نمودار قدرت نفوذ-وابستگی یک ابزار تجزیه و تحلیل برای طبقه‌بندی مولفه‌ها بر اساس روابط پنهان و غیر مستقیم است (لی، چائو و لین ۲۷، ۲۰۱۰).

بر اساس قدرت نفوذ و وابستگی مولفه‌ها، می‌توان دستگاه مختصاتی تعریف کرد و آن را به چهار قسمت خودمختار، وابسته، پیوندی و بنیادین تقسیم نمود. تجزیه و تحلیل نمودار قدرت نفوذ-وابستگی بر پایه قدرت نفوذ (تاثیرگذاری) و میزان وابستگی (تاثیرپذیری) هر مولفه شکل گرفته و امکان بررسی بیشتر محدوده هر یک از مولفه‌ها را فراهم می‌سازد. در ناحیه خودمختار مولفه‌ها میزان وابستگی و قدرت هدایت کمی دارند. در ناحیه وابسته مولفه‌ها دارای وابستگی قوی و قدرت هدایت ضعیف هستند. در ناحیه بنیادین (کلیدی) مولفه‌ها دارای وابستگی کم و قدرت هدایت بالا می‌باشند. در نهایت در ناحیه پیوندی مولفه‌ها از وابستگی بالا و قدرت هدایت بالا برخوردارند. همانطور که در شکل ۲ ملاحظه می‌گردد مولفه‌های محرک‌های اجتماعی و ویژگی‌های رفتاری در ناحیه وابسته، مولفه‌های تمایلات بیرون‌سازمانی، تمایلات درون‌سازمانی و ارزش‌های مادی در ناحیه پیوندی و مولفه ارزش‌های معنوی در ناحیه بنیادین (کلیدی) قرار گرفته است.



شکل ۲- نمودار قدرت نفوذ-وابستگی مولفه‌ها

منبع: یافته‌های پژوهشگر

بحث و نتیجه‌گیری

انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی دانشگاه‌ها به عنوان عنصر اصلی در بخش آموزش عالی موجب افزایش بهره‌وری، کارآفرینی و کیفیت زندگی افراد جامعه و سبب تحرک و مشارکت‌های اجتماعی می‌گردد. بنابراین شایسته می‌باشد نتایج مدل ساختاری- تفسیری انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی مورد بحث قرار گیرد. لذا می‌توان موارد ذیل را نتیجه گرفت:

۱- این پژوهش در راستای تحقیقات (جین، مک‌دونالد و پارک، ۲۰۱۸) می‌باشد که به اهمیت انگیزش خدمات عمومی در آموزش عالی دولتی تاکید کرده است. همچنین با تحقیقات (احمدی‌شعار، مجیدی، قربان حسینی و ساده، ۱۳۹۹) و (حاجی‌پور و امیرخانی، ۱۴۰۰) نیز سازگار است. در فاز کیفی این پژوهش از طریق فراترکیب و دلفی، مدلی یکپارچه از انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی دانشگاه‌های دولتی و عمومی در ۳ بعد و ۶ مولفه و ۳۰ شاخص شناسایی گردید. در فاز کمی پژوهش از طریق مدل‌سازی ساختاری- تفسیری، سطوح و روابط متقابل مولفه‌های موثر بر انگیزش خدمات عمومی، مشخص و در نمودار قدرت نفوذ- وابستگی، عوامل تاثیرگذار و تاثیرپذیر مورد تحلیل قرار گرفتند. در این پژوهش، سه سطح از مولفه‌ها شناسایی گردید. مولفه‌های تاثیرگذار که بیشترین تاثیر را بر سایر مولفه‌های دیگر دارند و در سطح زیرین مدل قرار گرفته‌اند و از اهمیت بسیار بالایی در مدل برخوردارند که شامل دو مولفه ارزش‌های معنوی و تمایلات بیرون‌سازمانی می‌باشد. در سطح دوم مولفه‌های ساختار داخلی شامل دو مولفه ارزش‌های مادی و تمایلات درون‌سازمانی می‌باشد. در سطح سوم، عناصر تاثیرپذیر شامل دو مولفه ویژگی‌های رفتاری و محرک‌های اجتماعی است که در واقع نتیجه مدل می‌باشند.

۲- این مطالعه همسو با تحقیقات (دهقانان، ۱۳۹۴) مبنی بر چند سطحی بودن انگیزش خدمات عمومی می‌باشد که با کشف چارچوب سلسله مراتبی انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی، نشان می‌دهد که این انگیزش ماهیت ساختاری دارد. این سلسله مراتب نشان دهنده پیوندهای بین مولفه‌های درگیر در انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی است که بینش مستقیم و مفیدتری را در مورد زیربناهای ابعاد مدل را ارائه می‌دهد. رویکرد پژوهشی اتخاذ شده توسط این مطالعه همچنین راهبردی را برای سایر محققین ایجاد می‌کند تا ساختارهای سلسله مراتبی ایجاد کنند و توزیع‌های مولفه‌ها را برای هر سیستم انگیزش خدمات عمومی با مولفه‌های مرتبط با هم را تحلیل نمایند.

۳- یافته‌های تحقیقات (پاوتر و ووگل، ۲۰۲۰) با نتایج این پژوهش همخوانی دارد که بر درک انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی اشاره دارد و آن را یک بخش ضروری از تعادل بین کار و زندگی اساتید می‌داند. مدل سلسله مراتبی شناسایی شده به ما امکان می‌دهد تا از سطح تعریف صرف مفهوم

مدل ساختاری - تفسیری انگیزش خدمات عمومی در... / لطف‌اله‌همدانی، ودادی و تیمورنژاد

انگیزش خدمات عمومی فراتر رفته و به کاربرد عملیاتی آن در بستر اقتضاعات دانشگاه‌های کشور نزدیک شویم و بفهمیم که چگونه هر یک از این مولفه‌ها می‌توانند به عنوان مروج یا بازدارنده تلاش‌ها برای ایجاد انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی دانشگاه‌های دولتی و عمومی رفتار می‌کنند که در نهایت سبب اجرای مدل در ظرف زمان و هزینه بهینه گردد.

۴- این پژوهش با یافته‌های (جوانمرد، جزنی، الوانی و حمیدی‌زاده، ۱۴۰۰) که عوامل شغلی را دارای بیشترین تاثیر بر انگیزش خدمات عمومی می‌داند، هم‌راستا نمی‌باشد. اما با یافته‌های تحقیقات (محمدی مقدم، کاوند و عصار، ۱۴۰۱) و (حسن، انصاری، رحمان و معظم، ۲۰۲۲) که معتقدند انگیزش خدمت عمومی از ارزش‌های دینی- معنوی، اجتماعی و اخلاقی شکل گرفته، همسو است و فرهنگ معنویت در محیط دانشگاه بر توسعه سطح انگیزش خدمات عمومی مؤثر می‌باشد. ارزش‌های معنوی به عنوان مولفه مستقل و با نفوذ بالا به عنوان محرک غیردستمزدی بر نگرش‌ها و رفتارهای کاری اعضای هیات علمی دانشگاه‌ها تأثیر می‌گذارد و با توجه به تفاوت در ابعاد فرهنگ‌های ملی که توسط هافستد شناسایی شده است، مطالعات در کشورهای اکثریت مسلمان نشان می‌دهد که بین انگیزش خدمات عمومی و ارزش‌های معنوی چنین ارتباطی باید وجود داشته باشد (حسن و احمد، ۲۰۲۱).

۵- تمایلات بیرون سازمانی از دیگر مولفه‌های موثر بر سطوح دیگر انگیزش خدمات عمومی است که با نتایج تحقیقات (نعمتی، خائف‌الهی، دانایی‌فرد و آذر، ۱۳۹۵) و (رفیق، هو، چودری، جول و احمد، ۲۰۲۱) همخوانی دارد. ارائه سیاست‌های مناسب از سوی دولت در بخش آموزش عالی می‌تواند بر دانشگاه تاثیر گذاشته و انگیزش خدمات عمومی اعضا را تحریک کند و دولت باید توسعه نهادی، رشد و پایداری را در بخش آموزش عالی بوجود آورد.

۶- یافته‌های این پژوهش با تحقیقات (زهی، رضانی، حجتی و بیک زاد، ۱۴۰۰) و (هولند، ۲۰۱۶) (سولکوفسکی، پرزیتولا، بورگ و کولیکوفسکی، ۲۰۲۰) همسو می‌باشد و مولفه‌های تمایلات درون سازمانی و ارزش‌های مادی، می‌تواند بر ویژگی‌های رفتاری و محرک‌های اجتماعی اعضا تاثیر گذارد. به عبارت دیگر، کاهش محدودیت‌های مالی، ترویج ماموریت دانشگاه، اهمیت کار، شایستگی، اهمیت وظیفه، و تناسب فرد با سازمان و تاثیر پاداش‌ها می‌تواند عملکرد انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی را افزایش دهد. از طرفی دیگر، دیدن پتانسیل تجربه برابری پاداش و تأثیر اجتماعی در شغل آنها و ایجاد یک محیط کاری که در آن اعضا احساس کنند که اگر برای آنها پاداشی داده نشود، به درستی شناخته شده‌اند، می‌تواند منجر به افزایش قدرت انگیزش خدمات عمومی شود. در انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی دانشگاه‌های دولتی و عمومی، نوع فعالیت‌هایی که باید برانگیخته شوند مهم است. تجاری

سازی مؤثر تحقیقات و تمایل به دستیابی به مزایای مالی اضافی و انتشار عملی نتایج تحقیقات علمی باید تسهیل گردد. هنگامی که اعضای هیات علمی تأثیر اجتماعی قابل توجهی از شغلشان دریافت کنند، انگیزش خدمات عمومی با شدت بیشتری فعال می‌شود بطوری که ممکن است نابرابری‌های پاداش بیرونی را تعدیل نماید و واکنش‌های منفی کمتری بوجود آید. همچنین زمانی که اعضای هیات علمی، پاداش‌های مبتنی بر عملکرد و به رسمیت شناخته شده توسط دانشگاه را مشاهده نمایند ممکن است رفتار مشارکت آنان و تلاش‌های کاری را تقویت کند که با یافته‌های (حسن، فیاض و آصف، ۲۰۲۱) هماهنگ است.

۷- همانطور که در شکل ۲ مشاهده می‌شود نمودار قدرت نفوذ-وابستگی به چهار بخش تقسیم شده است. در بخش اول مولفه‌های خودمختار می‌باشند که از قدرت نفوذ و وابستگی ضعیف برخوردارند. این مولفه‌ها تقریباً از سیستم جدا می‌شوند زیرا دارای اتصالات ضعیف با سیستم هستند که در پژوهش حاضر هیچ مولفه‌ای در این بخش قرار نگرفت و بیانگر ارتباط قوی مولفه‌ها با همدیگر در مدل انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی می‌باشد. مولفه‌های وابسته در بخش دوم نمودار قرار می‌گیرند که قدرت نفوذ ضعیف اما قدرت وابستگی بالایی دارند. مولفه‌های محرک‌های اجتماعی و ویژگی‌های رفتاری در این بخش جای می‌گیرند. به این معنی می‌باشد که تغییر در سایر مولفه‌ها، سبب تغییر در این دو مولفه می‌گردد. بخش سوم مولفه‌های پیوندی قرار دارند که هم قدرت نفوذ و هم قدرت وابستگی بالایی دارند. این مولفه‌ها غیر ایستا هستند زیرا هر نوع تغییر در آنان می‌تواند سیستم را تحت تأثیر قرار دهد. در میان مولفه‌های مدل انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی، مولفه‌های تمایلات بیرون سازمانی، تمایلات درون سازمانی و ارزش‌های مادی در این بخش قرار دارند. بخش چهارم شامل مولفه‌های مستقل هستند که قدرت نفوذ بالایی به همراه قدرت وابستگی پایینی دارند. در این بخش مولفه ارزش‌های معنوی به عنوان مولفه بنیادین و کلیدی بر سایر مولفه‌های دیگر اثر قابل توجهی دارد. نتیجه‌ای که از تحلیل نمودار قدرت نفوذ-وابستگی می‌توان گرفت این است که استفاده از سبک رهبری تحولی و معنوی در بین مسئولین دانشگاه، توجه دولت به دانشگاه به عنوان اهرم توسعه آموزشی کشور و اختصاص بودجه‌ای متناسب با شأن دانشگاه مهمترین مولفه‌های مؤثر در انگیزش خدمات عمومی بخش آموزش عالی می‌باشد در سطوح بعدی توجه به انتظارات سازمانی، نهادینه سازی جو سازمانی انسان دوستانه و پرداخت‌های مالی مناسب می‌تواند در ایجاد ویژگی‌های رفتاری و محرک‌های اجتماعی انگیزش خدمات عمومی اعضا اهمیت داشته باشند.

مدل ساختاری - تفسیری انگیزش خدمات عمومی در... / لطف‌اله‌همدانی، ودادی و تیمورنژاد

پیشنهادها

۱- هر پژوهشی با هدف استفاده از نتایج آن برای بهبود امور و یا تغییر شرایطی انجام می‌پذیرد. بر این اساس پیشنهاد می‌شود مدیران دانشگاه‌های دولتی و عمومی در هنگام هدف‌گذاری‌ها و تعریف سیاست‌های خود در حوزه انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی، مدل ساختار-تفسیری شناسایی شده در این پژوهش را مورد توجه ویژه قرار دهند تا کمک بسیار مفیدی برای معرفی زیرساخت‌های لازم جهت استقرار انگیزش خدمات عمومی در دانشگاه گردد.

۲- سطوح به دست آمده در مدل ساختار-تفسیری بیانگر ترتیب و توالی عوامل موثر در انگیزش خدمات عمومی می‌باشد بنابراین پیشنهاد می‌گردد ترتیب سطوح مولفه‌های مدل پژوهش مورد توجه مسئولین قرار گیرد. چنانچه مدیران و مسئولان دانشگاه بدون توجه به سطوح به دست آمده به عنوان نمونه ابتدا بر سطح سوم یعنی ویژگی‌های رفتاری و محرک‌های اجتماعی تمرکز نمایند، به نتیجه مطلوب دست نخواهند یافت.

۳- همانطور که در شکل ۲ مشاهده می‌گردد، مولفه‌های تمایلات بیرون سازمانی، تمایلات درون سازمانی و ارزش‌های مادی در نمودار قدرت نفوذ-وابستگی، مولفه‌هایی پیوندی هستند که نقش مهمی در تغییرات انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی دارند بنابراین پیشنهاد می‌گردد گزینه‌های چابک‌سازی قوانین و دستورالعمل‌های دانشگاه‌های دولتی و عمومی، محیط کار مناسب، امنیت شغلی و دستمزد و پاداش بهبود یافته در جهت حمایت از انگیزش خدمات عمومی اعضای هیات علمی از سوی مدیران آموزش عالی و مسئولان دانشگاه مد نظر قرار گیرد.

۴- ارزش‌های معنوی در نمودار قدرت نفوذ-وابستگی به عنوان یک مولفه کلیدی بر سایر مولفه‌های دیگر انگیزش خدمات عمومی اثر قابل توجه‌ای دارد. این مولفه برای موفقیت بلندمدت یک دانشگاه، به اعضای هیات علمی اجازه می‌دهد بر تمایل و استقلال آنان برای ابراز خود تأثیر گذارد و با اعتماد بیشتر در دانشگاه مشارکت کرده و کارشان را معنادارتر و مرتبط‌تر کنند و با ایجاد درک عمیق از معانی و اهداف کار، ارزش‌های شخصی با دانشگاه همسو می‌گردد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد روش رهبری معنوی و انسان دوستانه از سوی مدیران آموزش عالی و مسئولان دانشگاه مورد توجه قرار گیرد.

۵- از منظر پیشنهادهای پژوهشی به این صورت است که مدل‌سازی ساختاری-تفسیری نمی‌تواند برای شناسایی قدرت رابطه بین مولفه‌ها استفاده شود، پیشنهاد می‌گردد برای افزودن ارزش به مدل سلسله مراتبی ساخته شده انگیزش خدمات عمومی در بخش آموزش عالی، تحقیقات آینده، قدرت روابط بین مولفه‌ها را در بر گیرد.

منابع

- ۱) احدی شعار، سید مجید؛ مجیدی، مریم؛ قربان حسینی، مسعود؛ ساده، احسان (۱۳۹۹). طراحی الگوی پیشایندهای انگیزه خدمت عمومی در دستگاه‌ها و دانشگاه‌های دولتی با بهره‌گیری از نظر خبرگان رشته مدیریت دولتی دانشگاه‌های کشور (روش آمیخته). فصلنامه مدیریت در دانشگاه اسلامی، دوره ۹، شماره ۲۰، صص ۳۳۲-۳۰۹.
- ۲) سرافرازی، اعظم؛ حبیبی، آرش؛ ایزدیار، صدیقه (۱۳۹۳)، تصمیم‌گیری چندمعیاره فازی، انتشارات کتیبه گیل، چاپ اول.
- ۳) حاجی‌پور، محمد؛ امیرخانی، طیبه (۱۴۰۰). مدل انگیزش کارکنان در بخش عمومی ایران: ابعاد و شاخص‌ها، فصلنامه مطالعات مدیریت دولتی ایران، دوره ۴، شماره ۱، صص ۸۷-۱۱۲.
- ۴) جوانمرد، سیده سعیده؛ جزنی، نسرین؛ الوانی، سید مهدی؛ حمیدی زاده، محمدرضا (۱۴۰۰). عوامل شغلی و سازمانی موثر بر انگیزش خدمات عمومی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی قزوین. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، دوره ۱۴۰۰، شماره ۴۶، صص ۹-۱.
- ۵) زهی، نقی؛ رضانی، مجتبی؛ حجتی، سیدعبداله؛ بیک‌زاد، جعفر (۱۴۰۰). تبیین الگوی مطلوب راهبردهای افزایش انگیزه خدمت در بخش عمومی: محرک بهبود محیط کسب و کار. فصلنامه مدیریت کسب و کار، دوره ۱۳، شماره ۵۰، صص ۲۹۷-۲۷۸.
- ۶) داداش‌زاده اصل، محمد؛ کوثری، مسعود؛ نوبخت، محمدباقر (۱۳۹۲). نقش عوامل موثر در ایجاد انگیزش اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد آستارا، فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت، دوره ۴، شماره ۴، صص ۲۳۴-۲۱۵.
- ۷) دهقانان، حامد (۱۳۹۴). تحلیل چند سطحی عوامل مؤثر بر انگیزه خدمت در بخش عمومی، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۷، شماره ۴، صص ۷۴۲-۷۲۱.
- ۸) نعمتی، سمیه؛ خائف‌الهی، احمدعلی؛ دانایی‌فرد، حسن؛ آذر، عادل (۱۳۹۵). طراحی نظام انگیزه خدمت‌رسانی عمومی در بخش دولتی ایران با رویکرد خبره محور تفسیری. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی، دوره ۹، شماره ۳۲، صص ۲۵-۵.
- ۹) محمدی مقدم، یوسف؛ کاوند، ندا؛ عصار، محمد تقی (۱۴۰۱). تبیین و واکاوی انگیزه خدمت عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی). فصلنامه مطالعات دفاع مقدس، دوره ۸، شماره ۱، صص ۱۶۶-۱۳۷.

مدل ساختاری - تفسیری انگیزش خدمات عمومی در... / لطف‌اله‌همدانی، ودادی و تیمورنژاد

۱۰) میرمحمدخانی، مجید؛ رضایی، مرضیه؛ کوهساریان، پریسا؛ اسکندری، فاطمه؛ ناظمی، فرزانه؛ خالقیان، علی (۱۳۹۶). عوامل انگیزشی مؤثر بر عملکرد آموزشی اعضای هیأت علمی. فصلنامه آموزش در علوم پزشکی. شماره ۱۷، صص ۳۹۹-۳۹۲.

11) Bozeman, B., & X. Su (2015). Public service motivation concepts and theory: A critique. *Public Administration Review*, 75(5), 700-710.

12) Bashir, M., Wright, B. E., & Hassan, S. (2021). The interactive influence of public service motivation, perceived reward equity, and prosocial impact on employee engagement: a panel study in Pakistan, *Public Management Review*, 1-25.

13) Budiayanti, H., Yamin, A., & Siolomba Patiro, S. P. (2019). Public Service Motivation Measurement: A Test of Perry's Scale in Indonesia, *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 23(1), 16-32.

14) Das, R. (2022). Does public service motivation predict performance in public sector organizations? A longitudinal science mapping study. *Management Review Quarterly*, (Online Published: 16 May 2022).

15) Fernandes, A., Santinha, G., & Forte, T. (2022). Public Service Motivation and Determining Factors to Attract and Retain Health Professionals in the Public Sector: A Systematic Review. *Behavioral Sciences*, 12(4), 1-27.

16) Hassan, H. A., & Ahmad. A. B. (2021). The Relationship between Islamic Work Ethic and Public Service Motivation. *Administration & Society*.

17) Hassan, S., Ansari, N., Rehman, A. (2021). An exploratory study of workplace spirituality and employee well-being affecting public service motivation: An institutional perspective. *Qualitative Research Journal*, 22(2), 209-235.

18) Hassan, S., Ansari, N., Rehman, A., & Moazzam, A. (2022). Understanding Public Service Motivation, workplace spirituality and employee well-being in the public sector. *International Journal of Ethics and Systems*, 38(1), 147-172.

19) Hassan, S., Fiaz, M., & Asif, R. (2021). Public service motivation and quality of working life in public institutions: The moderating role of P-O Fit. *Journal of Management and Research*, 8(2), 159-181.

20) Holland, B. (2016). Factors and Strategies that Influence Faculty Involvement in Public Service. *Journal of Public Service and Outreach*, 4(1), 37-43.

21) Jackson, D., & Bridgstock, R. (2018). Evidencing student success in the contemporary world-of-work: Renewing our thinking. *Higher Education Research & Development*, 37(5), 984-998.

- 22) Janes, F. R. (1988). Interpretive Structural Modeling: A Methodology for Structuring Complex Issues, *Transactions of the Institute of Measurement and Control*, (10)3, 145-154.
- 23) Jin, M. H., McDonald, B. D., & Park, J. (2018). Does public service motivation matter in public higher education? Testing the Theories of Person-Organization Fit and Organizational Commitment through a Serial Multiple Mediation Model. *The American Review of Public Administration*, 48(1), 82-97.
- 24) Jonek-Kowalska, I., Musioł-Urbańczyk, A., Podgórska, M., & Wolny, M. (2021). Does motivation matter in evaluation of research institutions? Evidence from Polish public universities, *Technology in Society*, 67, 1-17.
- 25) Lee, Y. C., Chao, Y. H., & Lin, S. B. (2010). Structural Approach to Design User Interface, *Computers in Industry*, (61)7, 613-623.
- 26) Naim, A., & Qahmash, A. (2021). SmartISM: Implementation and Assessment of Interpretive Structural Modeling. *Sustainability*, 13(16), 1-27.
- 27) Pautz, M. C., & Vogel, M. D. (2020). Investigating faculty motivation and its connection to faculty work-life balance: Engaging public service motivation to explore faculty motivation, *Journal of Public Affairs Education*, 26(4), 437-457.
- 28) Prebble, M. (2016). Has the study of public service motivation addressed the issues that motivated the study? *The American Review of Public Administration*, 46(3), 267-291.
- 29) Rafique, M. A., Hou, Y., Chudhery, M. A. Z., Gull, N., & Ahmed, S. J. (2021), The dimensional linkage between public service motivation and innovative behavior in public sector institutions; the mediating role of psychological empowerment, *European Journal of Innovation Management* (ahead-of-print).
- 30) Sulkowski, L., Przytula, S., Borg, C., & Kulikowski, K. (2020). Performance Appraisal in Universities-Assessing the Tension in Public Service Motivation (PSM). *Education Sciences*, 10(7), 1-19.
- 31) Warfield, J. N. (1974). Toward Interpretation of Complex Structural Models, *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics*, (4)5, 405-417.
- 32) Wan, C. D., Morshidi, S., & Dzulkipli, A. R. (2020). Academic governance and leadership in Malaysia: Examining the national higher education strategic initiatives. *Journal of International and Comparative Education*, 9(2), 91-102.
- 33) Watson, R. H. (1978). Interpretive Structural Modeling, a Useful Tool for Technology Assessment? *Technological Forecasting and Social Change*, (11)2, 165-185.

مدل ساختاری - تفسیری انگیزش خدمات عمومی در... / لطف‌اله‌همدانی، ودادی و تیمورنژاد

یادداشت‌ها :

-
- 1- Pautz & Vogel
 - 2- Bashir, Wright & Hassan
 - 3- Jin, McDonald & Park
 - 4- Das
 - 5- Budiyantri
 - 6- MICMAK
 - 7- Wan, Morshidi & Dzulkifli
 - 8- Jackson & Bridgstock
 - 9- Jonek-Kowalska
 - 10- Hassan, Ansari & Rehman
 - 11- Fernandes, Santinha & Forte
 - 12- Perry & Wise
 - 13- Bozeman & Su
 - 14- Prebble
 - 15- Holland
 - 16- Naim & Qahmash
 - 17- Hassan, Ansari, Rehman & Moazzam
 - 18- Rafique, Hou, Chudhery, Gull & Ahmed
 - 19- Fiaz & Asif
 - 20- Sulkowski, Przytula, Borg & Kulikowski
 - 21- Sandelowski & Barroso
 - 22- Warfield
 - 23- Watson
 - 24- Janes
 - 25- Lawshe
 - 26- Content Validity Ratio
 - 27- Lee, Chao & Lin