



Presenting a structural model of the effect of strategic leadership on the acceptance of change with the mediating role of public service motivation in the Aalinasab Hospital

Jafar Beikzad^{*1}, Fatemeh Ghasabzade²

Received date: 2024/06/26

Acceptance date: 2024/08/31

Published online: 2025/01/10

Abstract

The present study aims to provide a structural model of the influence of strategic leadership on the acceptance of change with the mediating role of public service motivation in the Aalinasab Hospital. This research is applied in terms of purpose and descriptive-correlation in terms of method. The statistical population of the research includes 299 nurses of the Aalinasab Hospital, of which 168 were randomly selected as a statistical sample based on Cochran's formula. The data collection tool in this research includes 3 standard questionnaires. In order to ensure the existence or non-existence of a causal relationship between the research variables and to check the suitability of the observed data with the conceptual model of the research hypotheses were tested using the structural equation model and the partial least squares method (PLS3). The findings of the research showed that strategic leadership has a significant effect on the acceptance of change and the motivation of public service, and the motivation of public service has a significant effect on the acceptance of change. In addition, at the 99% confidence level, public service motivation plays a mediating role in the impact of strategic leadership on acceptance of change.

Keywords: Strategic leadership, Acceptance of Change, Motivation for Public Service.

¹ Associate Professor, Department of Public Administration, Bonab Branch, Islamic Azad University, Bonab, Iran (Corresponding Author). beikzad_jafar@yahoo.com

2. Master of Public Administration, Bonab Branch, Islamic Azad University, Bonab, Iran. fg2802746911@gmail.com

ارائه مدل ساختاری تأثیر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در بیمارستان عالی نسب

جعفر بیک زاد^{۱*}، فاطمه قصاب زاده^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۴/۶ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۶/۱۰ تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۱۰/۲۱

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارائه مدل ساختاری تأثیر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در بیمارستان عالی نسب انجام شده است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از حیث روش، توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش دربرگیرنده پرستاران بیمارستان عالی نسب تبریز به تعداد ۲۹۹ نفر است که از این تعداد، ۱۶۸ نفر به عنوان نمونه آماری براساس فرمول کوکران برآورد و به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش شامل ۳ پرسشنامه استاندارد می‌باشد. به منظور اطمینان یافتن از وجود و یا عدم وجود رابطه علی میان متغیرهای پژوهش و بررسی تناسب داده‌های مشاهده شده با مدل مفهومی پژوهش، فرضیات پژوهش با استفاده از مدل معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی (PLS) آزمون شدند. یافته‌های پژوهش نشان داد که رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر و انگیزه خدمت عمومی تأثیری معنادار دارد، انگیزه خدمت عمومی بر استقبال از تغییر تأثیری معنادار دارد. علاوه بر این، در سطح اطمینان ۹۹ درصد، انگیزه خدمت عمومی در تأثیر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر نقش میانجی ایفا می‌کند.

واژگان کلیدی: رهبری استراتژیک، استقبال از تغییر، انگیزه خدمت عمومی.

^۱ . دانشیار گروه مدیریت دولتی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران (نویسنده مسئول). beikzad_jafar@yahoo.com

^۲ . کارشناس ارشد مدیریت دولتی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران. fg2802746911@gmail.com

مقدمه

رهبران یک سازمان باید انعطاف‌پذیر و سازگار باشند. برای داشتن عملکرد بالا، سازمان‌ها به رهبرانی نیاز دارند که به نیازهای در حال تغییر مشتریان، ذینفعان و عوامل محیطی که در آن فعالیت دارند، پاسخ دهند. رهبران نیاز دارند تا از این عوامل آگاهی پیدا کنند و برای به کارگیری مؤثر آنها تلاش کنند (پورصادق و قرایی آشتیانی، ۱۴۰۲: ۲۶). نقش رهبران سازمانی در طول زمان از نظارت به استراتژیک تغییر کرده است و این روند با افزایش اتوماسیون و حرکت به سمت اقتصاد دیجیتال، از اهمیت حیاتی برخوردار شده است (فرناندس و همکاران^۱، ۲۰۲۲: ۶۴۶). که در این بین، در مواجهه با عدم امنیت و کمبود منابع اطلاعاتی، برای رفع آشفتگی‌های محیطی و نیاز مستمر به تحول سازمانی مناسب برای تحقق اهداف تعیین شده، به رهبری استراتژیک نیاز است (بهاردواج و همکاران^۲، ۲۰۲۱: ۱۶۲). تئوری رهبری استراتژیک بر این تمرکز دارد که رهبران استراتژیک ائتلاف غالب سازمان هستند و معمولاً شامل یک تیم مدیریت ارشد است که رفتارهای کلیدی را نشان می‌دهند و سازمان را قادر می‌سازند تا استراتژی خود را به طور مؤثر اجرا کند (موسوی‌فرد، ۱۴۰۳: ۴۵). در واقع، سبک رهبری استراتژیک با ایجاد چشم‌انداز بلندمدت برای سازمان به عنوان سبکی در جهت متقاعد کردن کارکنان در راستای تصمیم‌گیری بلندمدت و در عین حال حفظ ثبات در کوتاه‌مدت به آمادگی برای ایجاد تغییر کمک می‌نماید (رضایی‌منش و همکاران، ۱۴۰۲: ۳).

تمایل فرد به مقاومت یا اجتناب از ایجاد تغییر همواره در افراد وجود دارد. افراد در تمایل درونی خود به مقاومت یا سازگاری با تغییرات، صرف نظر از اینکه تغییر داوطلبانه یا تحمیلی باشد، با یکدیگر متفاوت هستند. از آنجایی که مقاومت در برابر تغییر به عنوان یک ویژگی شخصیتی باثبات تصور می‌شود، افراد کمتر احتمال دارد که داوطلبانه تغییراتی را در زندگی خود ایجاد کنند. علاوه بر این، زمانی که تغییراتی بر آنها تحمیل می‌شود، احتمال بیشتری دارد که احساسات منفی مانند اضطراب، خشم و ترس را بروز دهند. لذا باید زمینه استقبال کارکنان از تغییر فراهم گردد (وورا و پرابهو^۳، ۲۰۲۲: ۱۲۳). استقبال از تغییرات سازمانی در پاسخ‌های کارکنان به اقدامات استراتژیک سازمان‌ها نقش اساسی دارد (سینوال و همکاران^۴، ۲۰۲۱: ۲). استقبال از تغییرات، شاخصی برای درک احتمال و رفتار کارکنان نسبت به پذیرش فن‌آوری جدید، تجربیات جدید و همچنین محرکی برای سازمان‌ها جهت درک اهمیت نوآوری است (اولیا و سوئتجیپتو^۵، ۲۰۲۲: ۱۰۲).

از طرفی دیگر، ارزش‌ها، تمایلات و نگرش‌هایی در افراد وجود دارد که آن‌ها را ورای منفعت شخصی و سازمانی، به انجام کارهایی به نفع دیگران و جامعه سوق می‌دهد. یکی از این انگیزه‌های تأثیرگذار از دیدگاه نظریه‌پردازان بخش عمومی، انگیزه خدمت عمومی است (عربشاهی کریزی و حسینی، ۱۴۰۱: ۱۶). انگیزه خدمت عمومی، که به عنوان تمایل یک فرد برای پاسخ به انگیزه‌های مبتنی بر نهادهای عمومی تعریف می‌شود. با طیف گسترده‌ای از رفتارهای مطلوب، مانند: عملکرد شغلی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، جذب خدمت عمومی و رفتار اخلاقی مرتبط بوده است (موساگولوا و واندر وال^۶، ۲۰۲۱: ۲۵). به طور کلی، انگیزه خدمت عمومی می‌تواند به عنوان یک عامل مهم در جذب و نگهداری کارکنان سازمان‌های دولتی و خصوصی باشد، زیرا کارکنان با این نوع انگیزه ممکن است بیشتر به

¹. Fernandes et al

². Bhardwaj et al

³. Vora & Prabhu

⁴. Sinval et al

⁵. Aulia & Soetjipto

⁶. Mussagulova & vanderWal

تأثیرگذاری در جامعه تمایل داشته باشند و از ارتباط مثبت با همکاران خود در سازمان لذت ببرند (فلورچاک و همکاران^۱، ۲۰۲۳: ۹۹۴).

با توجه به توضیحات ارائه شده می‌توان چنین گفت که تغییرات مداوم در محیط پیچیده بیمارستان‌ها، چالش مهمی برای مدیران بیمارستان به حساب می‌آید. زیرا، بیمارستان‌ها با مسائلی نظیر، رضایت ذی‌نفعان و گیرندگان خدمت و اهمیت روزافزون به اثربخشی خدمت روبرو هستند، بنابراین، نیاز به مدیریت مداوم این تغییرات دارند. مدیریت صحیح در بسترسازی و ایجاد آمادگی برای تغییر در بیمارستان تأثیر بسزایی دارد. آماده‌سازی و استقبال بیمارستان برای تغییر به آسانی به دست نمی‌آید و به توافق بین مدیران و کارکنان، جو و فضای سازمانی، انگیزه خدمت و میزان همکاری کارکنان بستگی دارد. در واقع، ارتقای انگیزه خدمت عمومی و داشتن عملکردی فراتر از قرارداد استخدامی، به وظایف جدایی‌ناپذیر رهبران در سازمان‌ها بخصوص بیمارستان‌ها تبدیل شده است. اگرچه انگیزه خدمت عمومی در همه بخش‌ها وجود دارد، اما اهمیت خاص این انگیزه مربوط به سازمان‌های ارائه دهنده خدمات بخصوص بیمارستان‌ها می‌باشد؛ زیرا مؤسسه‌های دولتی و بیمارستان‌ها دارای مأموریت‌های معطوف به جامعه هستند که به کارکنان آنها اجازه می‌دهد این انگیزه‌های نوع‌دوستانه را به عنوان بخشی از وظایف خود تحقق بخشند. بیمارستان‌ها به عنوان بخشی عظیمی از سازمان‌های خدماتی بیشتر درگیر انگیزه خدمت عمومی هستند. از طرفی دیگر، تغییرات مداوم در محیط پیچیده مراقبت سلامت، چالش مهمی برای مدیران بیمارستان به وجود می‌آورد و مدیران بیمارستان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات بیماران و سازگاری با ماهیت درحال تغییر، تمایل دارند، کارکنانی (پرستارانی) انتخاب کنند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغل‌شان، به انجام وظیفه و خدمت‌دهی بپردازند. همچنین، در نتیجه تغییرات فزاینده در بخش درمان مانند تغییر در تکنولوژی، علوم و انواع بیماری‌ها، فشار فراوانی بر پرستاران برای پذیرفتن این تغییرات وارد می‌شود و پرستاران باید توانایی استقبال مدام با تغییرات گوناگون را داشته باشند. بنابراین، با توجه به اینکه شناسایی عوامل مؤثر بر استقبال از تغییر پرستاران بیمارستان جهت ارائه خدمت بهتر ضروری است و نمود پذیرش و استقبال از تغییر در رفتار سازمانی در سطح هدایت‌گرایانه آن، گذار از مدیریت به سمت رهبری می‌باشد. در این بین، رهبری استراتژیک به عنوان اهرمی می‌تواند توانمندی مدیران بیمارستان را در چشم‌اندازسازی توسعه استراتژیک و ایجاد ارتباطات دوسویه و چندسویه با محوریت دانش با محیط درون و بیرون سازمان تغییرات گسترده‌ای را در محیط بیمارستان‌ها به وجود آورد و موجب کاهش ترک خدمت و افزایش انگیزه برای داشتن عملکردی بهتر در محیط بیمارستان‌ها شود.

با توجه به مطالب بیان شده، اجرای این پژوهش نشأت گرفته از ضرورت‌های زیر بوده است:

۱. خلأ در دانش موجود و خلأ تئوریک: در هیچ یک از مدل‌ها و نظریه‌های مدیریتی به طور اعم و مدیریت دولتی به طور اخص به موضوع ضعف ارائه مدل ساختاری تأثیر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی توجهی نشده است. همچنین با توجه به این‌که تاکنون پژوهشی در زمینه ارائه مدل ساختاری تأثیر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی انجام نشده و می‌توان گفت که در حوزه مسائل مدیریت و سازمان پیرامون این موضوع خلأ علمی وجود دارد. بنابراین پژوهش حاضر با لحاظ کردن تحقیقاتی که بخشی از آن‌ها تا حدودی مرتبط با موضوع این پژوهش هستند، سعی دارد ضمن پر کردن خلأ نظری این حوزه،

¹. Florczak et al

به شناسایی هر چه بیشتر نحوه تأثیرگذاری رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی به صورت دقیق‌تر و عملیاتی‌تر یاری رسانده و منجر به ارائه یک مدل یکپارچه و منسجم شود.

۲. خلأ کاربردی: با توجه به اینکه بیمارستان‌ها، سازمان‌هایی از بخش عمومی هستند که به آسیب‌پذیرترین بخش جامعه خدمات ارائه می‌دهند از این‌رو کار آنها با حساسیت زیادی مواجه است، ضمن اینکه پرسنل بیمارستان‌ها با فشار کاری بالایی رو به رو هستند و همین امر دشواری کار آنها را دوچندان می‌کند؛ این امر در خصوص بیمارستان‌های سازمان تأمین اجتماعی بیشتر صدق می‌کند چرا که در ایران، بیمارستان‌های سازمان تأمین اجتماعی به دلیل مجانی بودن خدمات ارائه شده با مراجعان بیشتری مواجه‌اند و این امر مسئولیت و فشار کاری بیشتری بر پرسنل وارد می‌کند. لذا بیمارستان‌های سازمان تأمین اجتماعی به کارکنانی نیاز دارند که انگیزش بالایی داشته باشند، خدمت در راستای منافع عمومی را به منفعت شخصی خود ترجیح دهند و با همه توان در راستای برآورده کردن نیازهای شهروندان فعالیت کنند. از طرفی دیگر در حال حاضر، بیمارستان‌ها به عنوان عامل کلیدی توسعه بهداشت و سلامت جوامع بشری نقشی حیاتی در امر سلامت روان و بهداشت جامعه ایفا می‌کنند. تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر در رشد و توسعه جوامع بشری اعم از پیشرفته و در حال رشد بیانگر آن است که کارآمد و اثربخش بودن نظام بهداشتی در هر کشور به رشد و توسعه همه جانبه آن کشور کمک شایانی می‌کند. بیمارستان‌ها به تدریج پی برده‌اند که در شرایط پیچیده و دشوار امروز بدون داشتن نیروی انسانی متعهد و متخصص قادر نخواهد بود که پاسخگوی نیازهای روزافزون بهداشت جامعه خود باشند. استقبال از تغییرات سازنده، برای سازمان‌ها دارای فواید بسیاری است که این اهمیت در نظام مدیریت سلامت بیشتر به چشم می‌خورد. به نظر می‌رسد چنانچه جو رهبری مؤثر و بانفوذ در بیمارستان حاکم باشد و مدیران بخش‌ها در استقبال از تغییرات موفق باشند، می‌توان از کارکنان بیمارستان نیز انتظار همکاری داوطلبانه و تعهد در انجام تغییرات جدید و اجرای موفقیت‌آمیز اهداف نظام سلامت را داشت. مدیر بیمارستان از طریق استفاده مؤثر و اصولی از تاکتیک‌های نفوذ، حل و فصل منصفانه و عادلانه مسائل و رفع مشکلات آنان و مواردی از این قبیل، از طرفی زمینه را برای استقرار نظام سلامت فراهم می‌نماید و از طرف دیگر ضامن اجرای موفقیت‌آمیز رویکرد تغییرات موردنظر در حوزه سلامت است. بنابراین، از آن‌جا که مفاهیم سازمان معمولاً در دنیای واقعی کاربرد دارند در صورت ارائه مدل برای شناخت تأثیرگذاری رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در بیمارستان عالی نسب می‌توان مدعی شد که مدل طراحی شده قادر خواهد بود در بیمارستان عالی نسب بکارگیری شود و در صورت محقق شدن چنین فرایندی است که اهمیت کاربردی بودن پژوهش حاضر نیز آشکار می‌گردد. همچنین، یکی دیگر از ضرورت‌های موجود این پژوهش کمکی است که انجام آن به مخاطبان خود می‌کند، از جمله مخاطبان آکادمیک که می‌توانند به دانش خود در زمینه تأثیرگذاری رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی هم از جنبه عینی و هم از جنبه ذهنی، عمق و غنای بیشتری ببخشند و همچنین مدیران بیمارستان عالی نسب درک بهتری از فرایند تأثیرگذاری رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در این بیمارستان کسب کنند.

در این راستا، هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در بیمارستان عالی نسب می‌باشد. از این‌رو، پرسش اصلی پژوهش حاضر این است که آیا رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در بیمارستان عالی نسب تأثیرگذار است؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

رهبری استراتژیک

رهبری استراتژیک شامل به کارگیری استراتژی‌هاست. رهبران استراتژیک می‌توانند پیامدهای سازمانی را از طریق انتخاب‌های شخصی خود تحت تأثیر قرار دهند (پورصادق و قرایی آشتیانی، ۱۴۰۲: ۲۶). رهبری استراتژیک، توانایی ایجاد چشم‌انداز استراتژیک برای سازمان و ایجاد انگیزه در دیگران برای پذیرش آن چشم‌انداز می‌باشد. مهم‌ترین مشخصات رهبری استراتژیک عبارتند از: ۱. دوراندیشی، بلاغت و ثبات؛ ۲. تعهد؛ ۳. توانایی دریافت اطلاعات؛ ۴. تمایل به تفویض اختیار و قدرت و ۵. زیرکی سیاسی (موسوی‌فرد، ۱۴۰۳: ۴۷). رهبری استراتژیک را می‌توان به طور جامع به عنوان رهبری توصیف کرد که بر پیامدهای استراتژیک (اقتصادی، زیست محیطی و اجتماعی) سازمان‌ها متمرکز است و می‌تواند کارکنان را در انجام وظایفی هدایت کند که فراتر از چشم‌انداز استراتژیک هستند (سینگ و همکاران^۱، ۲۰۲۳: ۱).

رهبران استراتژیک در یک محیط دائماً در حال تغییر بر روی موقعیت‌ها و سازمان‌های بیرونی تأثیر گذاشته و منافع سازمان را همراستا با چشم‌انداز استراتژیک خود در نظر می‌گیرند. این نوع رهبران از مهارت‌های خلاقانه حل مسئله و چشم‌انداز بلندمدت خود برای کمک به اعضای تیم و سازمان برای دستیابی به اهداف بلندمدت و دستیابی به عملکرد پایدار استفاده می‌کنند (رضایی‌منش و همکاران، ۱۴۰۲: ۵). فرآیند رهبری استراتژیک شامل موضوعاتی نظیر ارزیابی محیط خارجی، ارزیابی محیط داخلی، تعیین جهت و تصمیم‌گیری در مورد ایده‌های بزرگ و هدایت تغییرات سازمانی مورد نیاز برای تحقق ایده‌های بزرگ می‌باشد (اسپانی و وودراف^۲، ۲۰۲۳: ۴۸). نظریه رهبری استراتژیک نشان می‌دهد که جمعیت‌شناسی و رهبری مدیر ارشد نقش مهمی را در فرمولاسیون استراتژی ایفا می‌کند و اجرای راهبرد مؤثر نیاز به دانش‌های خاص، مهارت‌ها و سبک‌های رهبری تصمیم‌گیرندگان کلیدی دارد (زردشتیان و عزیز چناری، ۱۴۰۲: ۲۰۴). رهبری استراتژیک یک شایستگی پیچیده و چندبعدی است که ریزه‌کاری‌های فراوانی دارد و به همین دلیل مدون کردن آن دشوار است. دلیل این دشواری تا اندازه زیادی به حوزه گسترده رهبری استراتژیک که ساختار سازمان و متغیرهای محیطی را در بر می‌گیرد، مربوط می‌شود. این امر به دیدگاهی همه‌جانبه‌تر و کامل‌تری در مقایسه با آنچه معمولاً در نظریه‌های رهبر-پیرو یا سرپرستی حوزه رهبر (مثل مسیر-هدف، اقتضایی) یافت می‌شود، نیازمند است (فائد امینی هارونی و همکاران، ۱۴۰۲: ۲).

استقبال از تغییر

رهبران سازمان باید توانایی هدایت تغییرات را داشته باشند. آنها باید بتوانند چشم‌انداز واضحی از تغییرات ارائه دهند، ارتباطات موثری برقرار کنند و مقاومت‌ها را مدیریت کنند (باتیستی و همکاران^۳، ۲۰۲۳: ۱۵۵۲). استقبال از تغییر یک مفهوم مهم در روانشناسی و مدیریت تغییر است که به آمادگی فرد یا سازمان برای پذیرش و اجرای تغییرات اشاره دارد (ویجتیلاکه و همکاران^۴، ۲۰۲۳: ۲۷۶). استقبال از تغییر شامل درجه‌ای از ادراک سازمان و

¹. Singh et al

². Spain & Woodruff

³. Battisti et al

⁴. Wijethilake et al

آمادگی ذهنی کارکنان برای پذیرش تغییر و انطباق‌پذیری با محیط جهت بهبود عملکرد و دستیابی به موفقیت می‌باشد (ترکزاده و همکاران، ۱۴۰۲: ۸۵). استقبال از تغییر یعنی واکنش نسبت به تغییر یک پاسخ شناختی و رفتاری مبتنی بر سازگاری و درک جامع از نحوه واکنش نسبت به تغییر است (خاو و همکاران^۱، ۲۰۲۳: ۱۹۱۳۸). استقبال از تغییر، شامل پذیرش و حمایت کارکنان از تغییرات پیشنهادی می‌باشد. سازمان باید فضایی ایجاد کند که در آن کارکنان از تغییر استقبال کنند و آماده باشند تا با چالش‌های جدید روبرو شوند (سوپری هاریانتی و سوکوکو^۲، ۲۰۲۳: ۴۷).

استقبال از تغییر، راه‌حل پیشنهادی برای حل مسئله مقاومت در برابر تغییر است که در بخش زیادی از ادبیات مدیریت تغییر مورد اشاره قرار گرفته است چه آن‌که فقدان استقبال از تغییر، زمینه را برای بروز مقاومت فراهم کرده و ممکن است روند تغییر را مختل نموده و به شکست آن منجر شود (زارعی و طاهری، ۱۴۰۲: ۱۱۰). استقبال از تغییر منعکس‌کننده میزان گرایش شناختی و عاطفی افراد برای پذیرش و همراهی با یک برنامه ویژه در جهت تغییر هدفمند وضعیت موجود و حرکت به سمت وضعیت مطلوب و ترسیم شده است (محترم و همکاران، ۱۴۰۳: ۱۵۱). به طور کلی، استقبال از تغییر به عنوان پیش‌نیازی ضروری برای یک سازمان جهت موفقیت در مواجهه با تغییر سازمانی و پیش‌نیاز انجام هرگونه اقدامی در سازمان است. هنگامی که مدیران تلاش می‌کنند تا تغییراتی را در سطوح مختلف سازمان به وجود آورند، سازمان‌هایی که دارای آمادگی بهتری برای تغییر هستند نسبت به سازمان‌هایی که آمادگی کمتری دارند، نتایج بهتری کسب می‌کنند و میزان همکاری کارکنان و میزان مقاومت آنان در برابر تغییر پیشنهادی نیز متفاوت است (علی صوفی و سلیمی، ۱۴۰۲: ۱۳۰).

انگیزه خدمت عمومی

انگیزه خدمت عمومی به معنای داشتن انگیزه و تعهد به ارائه خدمات به جامعه و افراد آن است. این نوع انگیزه معمولاً به عنوان یک عامل مهم در کارکردهای دولتی، سازمان‌های غیرانتفاعی و حتی در برخی شرکت‌های خصوصی تأثیرگذار است (نویمان و شات^۳، ۲۰۲۳: ۱۷۶). انگیزه خدمت عمومی شامل تعهد به ارائه خدمات عالی، مشارکت فعال در بهبود فرآیندها و رضایت مشتریان، تلاش برای رسیدن به اهداف سازمانی و جامعه و همچنین احساس مسئولیت اجتماعی و اخلاقی است. این نوع انگیزه معمولاً با ارزش‌های مثبت مانند اخلاقیات، عدالت، تعهد و همکاری مرتبط است (یو^۴، ۲۰۲۳: ۵۲۳).

انگیزه خدمت عمومی تمایل فرد برای پاسخگویی به انگیزه‌هایی که عمدتاً یا منحصراً در نهادها و سازمان‌های عمومی ریشه دارند. این تعریف به وضوح در پی تأکید بر انگیزه‌هایی مانند وظیفه مدنی و دلسوزی است که معمولاً با سازمان‌های عمومی در ارتباط است (رستم‌لو و همکاران، ۱۴۰۲: ۴). مبنای انگیزه خدمت عمومی باور، ارزش و نگرش‌هایی است که فراتر از منفعت فردی و حتی سازمانی می‌باشد، از این‌رو چگونگی بکارگیری افرادی با انگیزه‌های خدمت عمومی در بخش دولتی در کنار شناخت فرایندهای شکل‌گیری انگیزه خدمت از مهم‌ترین زمینه‌هایی است

¹. Khaw et al

². Supriharyanti & Sukoco

³. Neumann & Schott

⁴. Yu

که گرایش متفکران مدیریت دولتی را به خود جلب نموده است (منظری توکلی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۰۳). به طور کلی، انگیزه خدمات عمومی ترکیبی از انگیزه‌هایی است که فرد را به سمت عملی که به نفع جامعه می‌باشد، سوق می‌دهد (امیری و همکاران، ۱۴۰۱: ۹۰).

پیشینه پژوهش

موسوی فرد (۱۴۰۳) پژوهشی با عنوان «تأثیر سرمایه فکری و رهبری استراتژیک بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل‌کننده اخلاق حرفه‌ای کارکنان» انجام داد. هدف این پژوهش، بررسی تأثیر سرمایه فکری و رهبری استراتژیک بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل‌کننده اخلاق حرفه‌ای کارکنان در اداره کل آموزش و پرورش استان کرمانشاه است. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-پیمایشی از نوع علی است. جامعه آماری پژوهش کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان کرمانشاه بودند که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۰۴ نفر تعیین گردید. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. روش گردآوری داده‌ها میدانی و ابزار موردنیاز استفاده از پرسشنامه‌های سرمایه فکری بونتیس (۱۹۹۸)، رهبری استراتژیک لیر (۲۰۱۲)، رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۸۸) و اخلاق حرفه‌ای محقق ساخته بود. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها آمار توصیفی و مدل‌سازی معادلات ساختاری با بهره‌گیری از دو نرم‌افزار SPSS26 و Amos24 بود. یافته‌ها نشان داد که سرمایه فکری بر رفتار شهروندی سازمانی به میزان ۶۶ درصد تأثیر معنادار و مثبتی دارد. رهبری استراتژیک به میزان ۴۶ درصد تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی نمود؛ همچنین نقش تعدیل‌کننده اخلاق حرفه‌ای کارکنان بین سرمایه فکری و رهبری استراتژیک با رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار گرفت که میزان تعدیل‌کنندگی این متغیر به ترتیب برابر با ۵ درصد و ۳/۲ درصد بود.

بهشتی مقدم توپکانلو (۱۴۰۳) پژوهشی با عنوان «تأثیر رهبری مثبت‌نگر و شفافیت سازمانی بر استقبال کارکنان از تغییر با تبیین نقش میانجی تلنگر سازمانی» انجام داد. هدف این پژوهش بررسی تأثیر رهبری مثبت‌نگر و شفافیت سازمانی بر استقبال کارکنان از تغییر با تبیین نقش میانجی تلنگر سازمانی بود. روش تحقیق همبستگی با رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش کلیه معلمان و مدیران ابتدایی مدارس شهر جوین به تعداد ۴۹۰ نفر می‌باشند. با توجه به جدول مورگان براساس نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعداد ۲۱۵ نفر انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری در این پژوهش پرسشنامه‌های رهبری مثبت‌گرا کمرون (۲۰۰۸)، شفافیت سازمانی راولینز (۲۰۰۸)، استقبال کارکنان از تغییر دونهام (۲۰۰۵) و تلنگر سازمان کسلر و آلکوت (۲۰۱۹) می‌باشد. جهت تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که بر این اساس ضریب پایایی پرسشنامه‌ها به ترتیب ۰/۸۰، ۰/۹۱، ۰/۹۴ و ۰/۸۰ به دست آمد. داده‌های به دست آمده با استفاده از مدل معادلات ساختاری با نرم افزار smart pls مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج بیانگر آن است که رهبری مثبت‌نگر و شفافیت سازمانی بر استقبال کارکنان از تغییر با تبیین نقش میانجی تلنگر سازمانی تأثیر دارد.

عدالت‌پناه و همکاران (۱۴۰۳) پژوهشی با عنوان «شناخت ابعاد و معیارهای رهبری استراتژیک در ارتقاء بهره‌وری شهرداری‌ها با رویکرد مدیریت کیفیت جامع (TQM)» انجام دادند. هدف از انجام این پژوهش، شناخت ابعاد و معیارهای رهبری استراتژیک در ارتقاء سطح بهره‌وری شهرداری‌های تهران با استفاده از مدیریت کیفیت فراگیر و بهره‌مندی از روش‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه است. این پژوهش رویکردی آمیخته (کیفی-کمی) دارد؛ یعنی در

فاز کیفی با استفاده از روش دلفی فازی به شناسایی ابعاد و معیارهای ارتقاء بهره‌وری شهرداری تهران همچنین در فاز کمی به وزن‌دهی ابعاد و معیارها با استفاده از روش بهترین-بدترین و بررسی شدت ارتباطات با استفاده از تکنیک آزمایشگاه ارزیابی و تحلیل تصمیم‌گیری (دیمتل)، پرداخته شده است. نتایج نشان می‌دهد، بعد عملیاتی و فرآیندها، رتبه اول و ابعاد، مدیریت منابع مالی، مدیریت کیفیت فراگیر، رهبری استراتژیک و مشارکت شهروندان، رتبه‌های دوم تا پنجم را مطابق محاسبات روش بهترین-بدترین کسب نمودند. جهت بررسی شدت اثرگذاری و اثرپذیری هریک از ابعاد پژوهش از روش دیمتل و پرسشنامه مقایسات زوجی استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد، بعد رهبری استراتژیک، دارای بیشترین مقدار عددی بر اساس مجموع ردیفی (D) است و بدین ترتیب، بانفوذترین بُعد در میان ابعاد موردبررسی ارتقا بهره‌وری شهرداری تهران قرار گرفته است. همچنین بر اساس (D-R)، بُعد مدیریت منابع مالی کمترین مقدار را کسب نموده و اثرپذیرترین بُعد شناخته شده است.

رضایی‌منش و همکاران (۱۴۰۲) پژوهشی با عنوان «تأثیر سبک رهبری استراتژیک بر عملکرد پایدار سازمان‌های دولتی با نقش میانجی رفتار فرانشی کارکنان» انجام دادند. هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر سبک رهبری استراتژیک بر عملکرد پایدار سازمان‌های دولتی با نقش میانجی رفتار فرانشی کارکنان است. پژوهش کنونی از نظر ماهیت داده‌ها، پژوهشی کمی، و از نظر گردآوری داده‌ها پژوهشی توصیفی-پیمایشی از نوع مقطعی بوده و از نظر هدف، پژوهشی کاربردی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی شهر شیراز به تعداد ۳۵۷۸ نفر بوده و حجم نمونه آماری بر اساس تخمین فرمول کوکران، ۳۴۷ نفر است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه‌ای ۳۶ گویه‌ای می‌باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزارهای اسپاس اس ۲۲ و لیزرل کمک گرفته شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد سبک رهبری استراتژیک بر عملکرد پایدار سازمان‌های دولتی با ضریب معناداری ۵/۱۶ تأثیر معناداری دارد؛ از طرفی، سبک رهبری استراتژیک بر رفتار فرانشی کارکنان با ضریب معناداری ۸/۵۹ تأثیر معناداری دارد؛ همچنین، رفتار فرانشی کارکنان بر عملکرد پایدار سازمان‌های دولتی با ضریب معناداری ۶/۸۵ تأثیر معناداری دارد؛ در نهایت، سبک رهبری استراتژیک بر عملکرد پایدار سازمان‌های دولتی با نقش میانجی رفتار فرانشی کارکنان با آماره Z به مقدار ۶/۳۷ تأثیر معناداری دارد.

پورصادق و قرایی آشتیانی (۱۴۰۲) پژوهشی با عنوان «تأثیر رهبری استراتژیک بر بهبود عملکرد سازمانی با میانجی‌گری دوسوتوانی نوآوری» انجام دادند. این پژوهش با هدف تعیین تأثیر رهبری استراتژیک بر بهبود عملکرد سازمانی از طریق دوسوتوانی نوآوری در یکی از سازمان‌های دفاعی نیروهای مسلح به شرت‌ه تحریر درآمده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و به لحاظ ماهیت و روش توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان سازمان مدنظر در سال ۱۴۰۱ بوده است که بر حسب اطلاعات موجود ۴۲۰ نفر بوده که با توجه به جدول کرجسی - مورگان ۲۰۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب و به صورت تصادفی ساده (قرعه‌کشی برحسب کد پرسنلی کارکنان) نمونه‌گیری شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها نیز پرسشنامه‌های رهبری استراتژیک لیر (۲۰۱۲)، عملکرد سازمانی اچیو و دوسوتوانی نوآوری جانسون (۲۰۰۹) بوده است. تحلیل داده‌ها نیز از طریق آزمون‌های کولموگروف-اسمیرنوف و رگرسیون صورت پذیرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد رهبری استراتژیک و مولفه‌های آن (چشم‌انداز آینده، ساختار و فرآیند سازمانی، سرمایه انسانی، ارزش‌های اخلاقی، شایستگی و فرهنگ سازمانی) بر بهبود عملکرد

سازمانی از طریق دوسوتوانی نوآوری در سازمان مورد مطالعه تاثیر دارد. همچنین، دوسوتوانی نوآوری بر بهبود عملکرد سازمانی تاثیر دارد.

ترکزاده و همکاران (۱۴۰۲) پژوهشی با عنوان «مدل‌یابی روابط همزمان سبک‌های مختلف رهبری، آمادگی برای تغییر و سلامت سازمانی» انجام دادند. هدف این پژوهش، مدل‌یابی روابط همزمان سبک‌های مختلف رهبری، آمادگی برای تغییر و سلامت سازمانی: مطالعه موردی دانشگاه شیراز می‌باشد. در این مطالعه توصیفی همبستگی، جامعه آماری کلیه کارمندان رسمی دانشگاه شیراز (شامل ۶۰۰ نفر) بود که با استفاده از جدول مورگان ۲۳۴ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ساده به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه سبک‌های رهبری (ترکزاده و جعفری، ۱۳۹۲)، آمادگی برای تغییر (ترکزاده و عبدشریفی، ۱۳۹۴) و سلامت سازمانی (برگرفته از پرسشنامه سلامت سازمانی ترکزاده و بصیری، ۱۳۹۴) بود که پس از محاسبه روایی و پایایی، توزیع و گردآوری شد. داده‌های پژوهش با استفاده از روش آماری ضریب رگرسیون چند متغیره مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد که سبک‌های رهبری و آمادگی برای تغییر به طور همزمان سلامت سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند. پیشنهاد می‌گردد سبک‌های مختلف رهبری و آمادگی برای تغییر در راستای تأمین و تعیین سلامت سازمانی در دانشگاه متناسب با شرایط و مقتضیات متغیر محیطی آن، مد نظر مدیران دانشگاه قرار گیرد.

منظری توکلی و همکاران (۱۴۰۱) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین عوامل سازمانی و غیرسازمانی با انگیزه خدمت عمومی» انجام دادند. این پژوهش با هدف تبیین مدل و بررسی رابطه بین عوامل سازمانی (شفافیت اهداف، رهبری تحول‌آفرین، ویژگی‌های شغلی) و غیرسازمانی (جامعه‌پذیری دینی، جامعه‌پذیری خانواده، ویژگی‌های شخصیتی، ایدئولوژی سیاسی، شناسایی حرفه‌ای و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی) با انگیزه خدمات عمومی صورت پذیرفت. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ نوع پژوهش از جمله پژوهش‌های توصیفی-همبستگی می‌باشد. حجم نمونه شامل ۳۲۴ نفر از کارکنان شهرداری‌های استان خراسان رضوی بوده که این تعداد نمونه به صورت نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای برگزیده شده‌اند. داده‌های مورد نیاز از طریق پرسشنامه‌های ترکیبی انگیزه خدمت عمومی، عوامل سازمانی و عوامل غیرسازمانی گردآوری شده و ضریب پایایی (α کرونباخ) برای پرسشنامه‌ها به ترتیب ۰/۸۲۲، ۰/۸۱۵ و ۰/۷۹۵ به دست آمده است و به منظور اطمینان از تناسب شاخص‌ها با مؤلفه‌ها (بررسی روایی) از آزمون خبرگی و تحلیل عاملی اکتشافی و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدلسازی استفاده گردیده است. داده‌ها با نرم‌افزارهای "اس پی اس اس" و "آموس" تجزیه و تحلیل شد. نتایج پژوهش نشان داد که رابطه معناداری بین عوامل سازمانی و غیرسازمانی با انگیزش خدمت عمومی کارکنان وجود دارد و روابط در مدل تحقیق تایید شد.

عربشاهی کریزی و حسینی (۱۴۰۱) پژوهشی با عنوان «بررسی نقش مربیگری سازمانی در انگیزه خدمت عمومی با نقش میانجی رفتار سازمانی مثبت‌گرا» انجام دادند. هدف این پژوهش تأثیر مربیگری سازمانی بر انگیزه خدمت عمومی با نقش میانجی‌گری رفتار سازمانی مثبت‌گرا بوده است. روش پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری، کارکنان ستاد دانشگاه علوم پزشکی مشهد (۴۶۰ نفر) بود. نمونه ۲۰۹ نفره، بر اساس فرمول کوکران و به روش تصادفی انتخاب شد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد انگیزه خدمت عمومی، مربیگری سازمانی و رفتار سازمانی مثبت‌گرا استفاده شده است. روایی پرسشنامه‌ها از طریق اخذ نظر استادان تأیید شد. پایایی پرسشنامه‌ها با ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۹۱۰ برای مربیگری سازمانی،

۰/۹۱۰ برای انگیزه خدمت عمومی و ۰/۹۱۶ برای رفتار سازمانی مثبت‌گرا مورد تأیید واقع شد. برای تحلیل داده‌ها آمار توصیفی و استنباطی به کمک نرم‌افزار PLS استفاده شد. یافته‌ها نشان می‌دهد که مربیگری سازمانی بر انگیزه خدمت عمومی تأثیرگذار است. رفتار سازمانی مثبت‌گرا تأثیر مربیگری سازمانی بر انگیزه خدمت عمومی را میانجی‌گری می‌کند. تمامی ابعاد مربیگری سازمانی بر انگیزه خدمت عمومی تأثیرگذار است. همچنین از بین ابعاد رفتار سازمانی مثبت‌گرا؛ خودکارآمدی، تاب‌آوری و مثبت‌اندیشی تأثیر مربیگری سازمانی بر انگیزه خدمت عمومی را میانجی‌گری می‌کند. مربیگری سازمانی بر انگیزه خدمت عمومی می‌افزاید و انگیزه خدمت عمومی تأثیر مثبتی بر عملکرد افراد و خدمت‌رسانی به جامعه دارد.

دهقانی سلطانی و همکاران (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر رهبری تحول‌گرا و اطلاع‌رسانی شفاف بر استقبال کارکنان از تغییر با تبیین نقش میانجی اعتماد سازمانی» انجام دادند. هدف اصلی این پژوهش، بررسی تأثیر رهبری تحول‌گرا و اطلاع‌رسانی شفاف بر استقبال کارکنان از تغییر، با تبیین نقش میانجی اعتماد سازمانی در نیروی انتظامی شهر کرمان بود. این پژوهش از حیث هدف یک پژوهش کاربردی و همچنین براساس چگونگی به‌دست‌آوردن داده‌های موردنیاز، از نوع پژوهش‌های توصیفی و همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش عبارت است از کارکنان نیروی انتظامی شهر کرمان به تعداد ۲۲۰ نفر که حجم نمونه براساس فرمول کوکران برابر با ۱۴۰ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد با روایی و پایایی مناسب استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آماره‌های توصیفی و استنباطی و مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزارهای SPSS ۱۶ و Smart PLS استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داد که اعتماد سازمانی، تأثیر مثبت معنی‌داری بر استقبال کارکنان از تغییر دارد. رهبری تحول‌گرا تأثیر مثبت معنی‌داری بر اعتماد سازمانی، استقبال کارکنان از تغییر و اطلاع‌رسانی شفاف دارد. از طرفی، اطلاع‌رسانی شفاف بر اعتماد سازمانی و استقبال کارکنان از تغییر، تأثیر مثبت معنی‌داری دارد. همچنین اعتماد سازمانی در تأثیرگذاری رهبری تحول‌گرا و اطلاع‌رسانی شفاف بر استقبال کارکنان از تغییر، نقش میانجی ایفا می‌کند.

باقرزاده همایی و همکاران (۱۳۹۹) پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار و رهبری اصیل بر انگیزه خدمت عمومی کارکنان دولتی با نقش تعدیل‌گر ساختار سازمانی» انجام دادند. این پژوهش با هدف بهبود و تقویت انگیزه خدمت عمومی در سازمان‌های دولتی انجام شده است و از این‌رو، تأثیر سبک رهبری خدمتگزار و رهبری اصیل (به‌عنوان یکی از عوامل اثرگذار بر انگیزه خدمت عمومی) بر آن بررسی شده است. جامعه آماری در این پژوهش، کلیه کارکنان سازمان جهاد کشاورزی هرمزگان و سه اداره تابعه آن (اداره کل دامپزشکی هرمزگان، اداره کل شیلات هرمزگان و اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری هرمزگان) در شهر بندرعباس است. بر این اساس، از روش نمونه‌گیری ساده تصادفی استفاده شده است و با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران حجم نمونه ۲۳۵ نفر تخمین زده شد. ابزار استفاده شده برای سنجش متغیرهای پژوهش، پرسش‌نامه‌های استاندارد مربوطه با پایایی بالای ۰/۸ هستند. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از نرم‌افزار SmartPLS3 استفاده شد و مشخص شد که رهبری خدمتگزار و رهبری اصیل بر انگیزه خدمت عمومی تأثیر مثبت دارند. همچنین نقش تعدیل‌گری ساختار سازمانی در رابطه بین رهبری خدمتگزار و رهبری اصیل بر انگیزه خدمت عمومی بررسی و مشخص شد که ساختار سازمانی اثر بین این رابطه را تعدیل نمی‌کند. با توجه به نتایج پژوهش، رهبری اصیل و رهبری خدمتگزار در ارتقای انگیزه خدمت عمومی نقش به‌سزایی دارند. این سبک‌های رهبری با بهبود و رشد اعتماد متقابل میان رهبر و پیروان باعث

تقویت انگیزه در آن‌ها شده است و همین امر موجب می‌شود تا کارکنان در سازمان‌های عمومی بتوانند خدمات بهینه به جامعه ارائه دهند.

میزراک^۱ (۲۰۲۴) پژوهشی با عنوان «استراتژی‌های استقبال از تغییر موثر: بررسی مدل‌های پویا برای تحول سازمانی» انجام داد. هدف این پژوهش بررسی مدل‌های پویا برای تحول سازمانی با توجه به استراتژی‌های استقبال از تغییرات مؤثر می‌باشد. این پژوهش با روش کمی انجام شد. جامعه آماری پژوهش ۳۲۴ نفر از کارکنان یکی از شرکت‌های خصوصی در مالزی بود. داده‌ها از طریق پرسشنامه‌های استاندارد جمع‌آوری شد و با نرم‌افزار pls مورد سنجش قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که استقبال از تغییر یک فرآیند ضروری در محیط کسب و کار پویای امروزی است، زیرا سازمان‌ها به طور مداوم با نیاز به تحول برای انطباق با روندهای بازار، پیشرفت‌های تکنولوژیکی و فشارهای رقابتی مواجه هستند. برای هدایت موفقیت‌آمیز این تغییرات، سازمان‌ها به استراتژی‌های مدیریت تغییر موثر نیاز دارند. با پذیرش استراتژی‌های مدیریت تغییر پویا، سازمان‌ها می‌توانند توانایی خود را برای انطباق، نوآوری و شکوفایی در یک چشم‌انداز کسب‌وکار در حال تکامل افزایش دهند.

الحواجره و همکاران^۲ (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان «رهبری استراتژیک و نقش آن در تطبیق سیاست‌های عمومی در ادارات دولتی استان کرک» انجام دادند. هدف اصلی این پژوهش، بررسی تأثیر رهبری استراتژیک بر اجرای سیاست‌های عمومی در ادارات دولتی در استان کرک بود. بنابراین، بر ادارات دولتی در استان کرک در اردن متمرکز شد. داده‌ها عمدتاً از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شد که در بین نمونه تصادفی (۱۷۵) پاسخگو توزیع شد. در مجموع، (۱۷۵) پاسخ دریافت شد که (۵) پرسشنامه به دلیل ناقص یا نادرست بودن وارد تحلیل نشدند. از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) برای آزمون فرضیه‌ها استفاده شد. نتایج نشان داد که رهبری استراتژیک بر اجرای سیاست‌های عمومی مؤثر است.

یو (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان «استقلال، انگیزه خدمت عمومی و عملکرد سازمانی» انجام داد. این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین استقلال، انگیزه خدمت عمومی و عملکرد سازمانی انجام شد. هدف این پژوهش بررسی ارتباط بین استقبال، انگیزه خدمت عمومی و عملکرد سازمانی می‌باشد. جامعه آماری ۳۱۴ نفر از کارکنان شرکت اردنی جمع‌آوری شد و داده‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری آموس مورد سنجش قرار گرفت. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که تعاملات بین ساختارهای سازمانی و انگیزه‌های کارکنان در شکل دادن به عملکرد سازمانی نقش مثبتی دارند.

ثای و فیناترپ^۳ (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان «تأثیر انگیزه خدمات عمومی بر عملکرد شغلی کارکنان دولتی در ویتنام: نقش میانجی رضایت شغلی و تناسب فرد-سازمان» انجام دادند. هدف این پژوهش بررسی تأثیر انگیزه خدمت عمومی بر عملکرد شغلی کارکنان با نقش میانجی رضایت شغلی و تناسب فرد-سازمان است. جامعه آماری پژوهش ۲۱۴ نفر از کارکنان دولتی در ویتنام بودند. داده‌ها براساس نظرسنجی پرسشنامه‌ای از کارمندان دولتی تحت کمیته مردمی شهر هوشی مین، ویتنام گردآوری شدند و با استفاده از نرم‌افزار PLS مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج نشان

¹. Mizrak

². Al-hawajreh et al

³. Thuy & Phinaitrup

داد که انگیزه خدمت عمومی تأثیر مستقیم بر عملکرد شغلی دارد. علاوه بر این، رضایت شغلی و تناسب فرد-سازمان در رابطه انگیزه خدمت عمومی با عملکرد شغلی نقش میانجی ایفا می‌کنند.

کومکال^۱ (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان «ارزیابی تأثیر رهبری استراتژیک و دوام سازمانی بر چابکی سازمانی» انجام داد. هدف این پژوهش ارزیابی تأثیر رهبری استراتژیک و دوام سازمانی بر چابکی سازمانی می‌باشد. این پژوهش بر روی ۵۰۰ شرکت بزرگ تعیین شده توسط اتاق صنعت استانبول (ICI) (ترکیه) و ۵۰۰ شرکت متوسط با زمینه‌های فعالیتی مختلف انجام شده است. داده‌های به دست آمده از پژوهش (۳۳۹ پرسشنامه معتبر) با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) و تحلیل عاملی تاییدی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد که ابعاد مختلف رهبری استراتژیک و دوام سازمانی تأثیر مثبت مستقیمی بر برخی ابعاد چابکی سازمانی دارد و بُعد اخلاقی رهبری استراتژیک تأثیر مستقیمی و معکوس بر ابعاد چابکی سازمانی دارد.

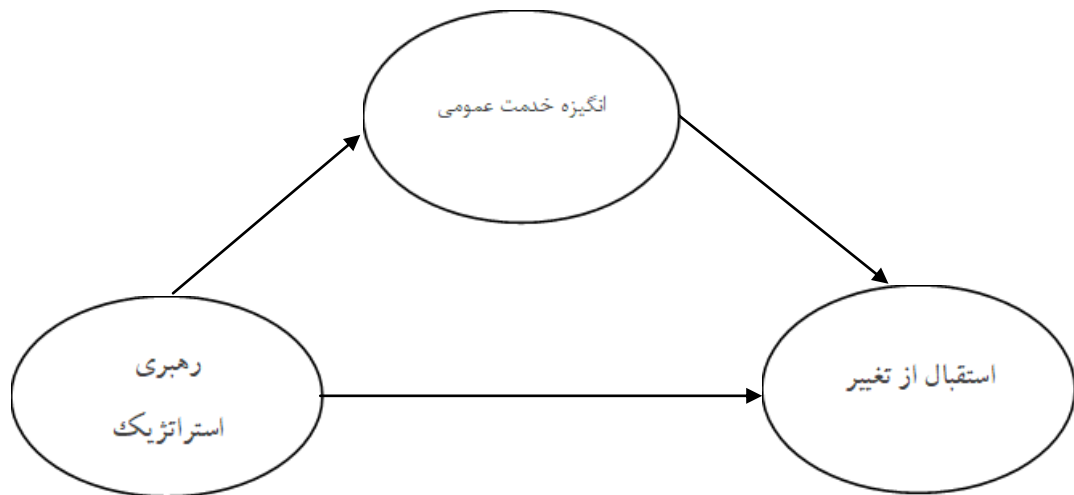
زینب و همکاران^۲ (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان «تأثیر رهبری تحول‌گرا و ارتباطات شفاف بر استقبال کارکنان از تغییر: با نقش واسطه اعتماد سازمانی و نقش تعدیل‌گر خودکارآمدی تغییر» انجام دادند. هدف این پژوهش بررسی تأثیر رهبری تحول‌گرا و ارتباطات شفاف بر استقبال کارکنان از تغییر با نقش میانجی اعتماد سازمانی و تعدیل‌گری خودکارآمدی تغییر می‌باشد. نمونه‌ای متشکل از ۲۶۰ نفر از کارکنان بخش بانکداری پاکستان از طریق پرسشنامه خودگردان در این پژوهش شرکت کردند و داده‌ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که رهبری تحول‌گرا و ارتباطات شفاف به ایجاد اعتماد در بین کارکنان سازمان کمک می‌کند که در نهایت تأثیرات مثبتی بر استقبال کارکنان از تغییر دارد.

مدل مفهومی پژوهش

در این پژوهش، برای سنجش رهبری استراتژیک از مدل لیره (۲۰۱۲)، برای اندازه‌گیری استقبال از تغییر از مدل میلر و همکاران (۱۹۹۴) و برای پایش انگیزه خدمت عمومی از مدل کیم (۲۰۱۲) استفاده شده است. با توجه به آنچه ذکر شد، مدل مفهومی پژوهش حاضر به شرح شکل ۱ است.

^۱. Kumkale

^۲. Zainab et al



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (لیره، ۲۰۱۲، میلر و همکاران، ۱۹۹۴ و کیم، ۲۰۱۲)

با توجه به مدل مفهومی (شکل ۱)، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر است:
 نوع تاثیر و معنادار بود آن چرا مشخص نیست؟

۱. رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر در بیمارستان عالی نسب تأثیر معناداری دارد.
۲. رهبری استراتژیک بر انگیزه خدمت عمومی در بیمارستان عالی نسب تأثیر معناداری دارد.
۳. انگیزه خدمت عمومی بر استقبال از تغییر در بیمارستان عالی نسب تأثیر معناداری دارد.
۴. انگیزه خدمت عمومی در تأثیر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر در بیمارستان عالی نسب نقش میانجی ایفا می‌کند.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش، پرستاران بیمارستان عالی نسب تبریز به تعداد ۲۹۹ نفر بود. حجم نمونه آماری براساس فرمول کوکران، ۱۶۸ نفر برآورد و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش شامل ۳ پرسشنامه می‌باشد. پرسشنامه اول، پرسشنامه استاندارد لیره (۲۰۱۲) است که رهبری استراتژیک را براساس ۶ مؤلفه؛ چشم‌انداز درباره آینده، ساختار و فرایند سازمانی، سرمایه انسانی، ارزش‌های اخلاقی، شایستگی و فرهنگ سازمانی مورد سنجش قرار می‌دهد. پرسشنامه دوم، پرسشنامه استاندارد استقبال از تغییر، میلر و همکاران (۱۹۹۴) است که استقبال از تغییر را براساس ۸ گویه مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌دهد. پرسشنامه سوم، پرسشنامه

استاندارد کیم (۲۰۱۲) می‌باشد که انگیزه خدمت عمومی را براساس ۴ مؤلفه؛ جذابیت خدمت عمومی، تعهد به منافع عمومی، فداکاری و دلسوزی می‌سنجد.

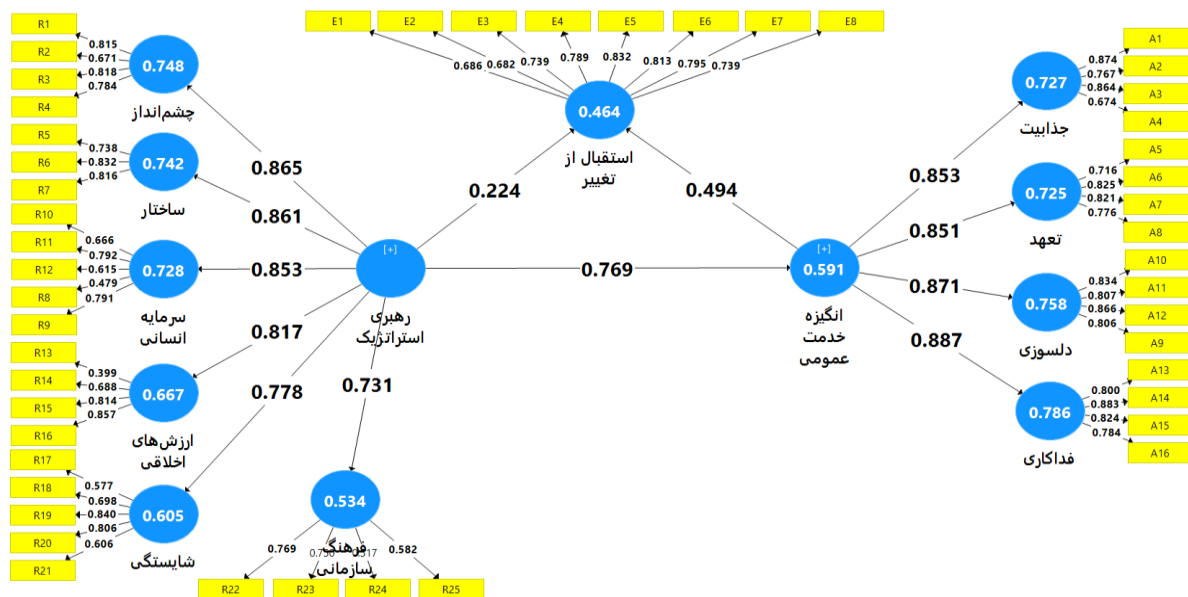
تحلیل داده‌های پژوهش حاضر با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری مبتنی بر نرم‌افزار PLS3 انجام شد که نتایج آن در بخش یافته‌های پژوهش ارائه شده است. برای محاسبه روایی ابزار پژوهش، از روایی صوری استفاده شد که مورد تأیید اساتید و کارشناسان قرار گرفت. به منظور تحلیل پایایی ابزار پژوهش، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آن به شرح جدول (۱) می‌باشد.

جدول ۱. تعیین پایایی ابزار پژوهش (به روش آلفای کرونباخ)

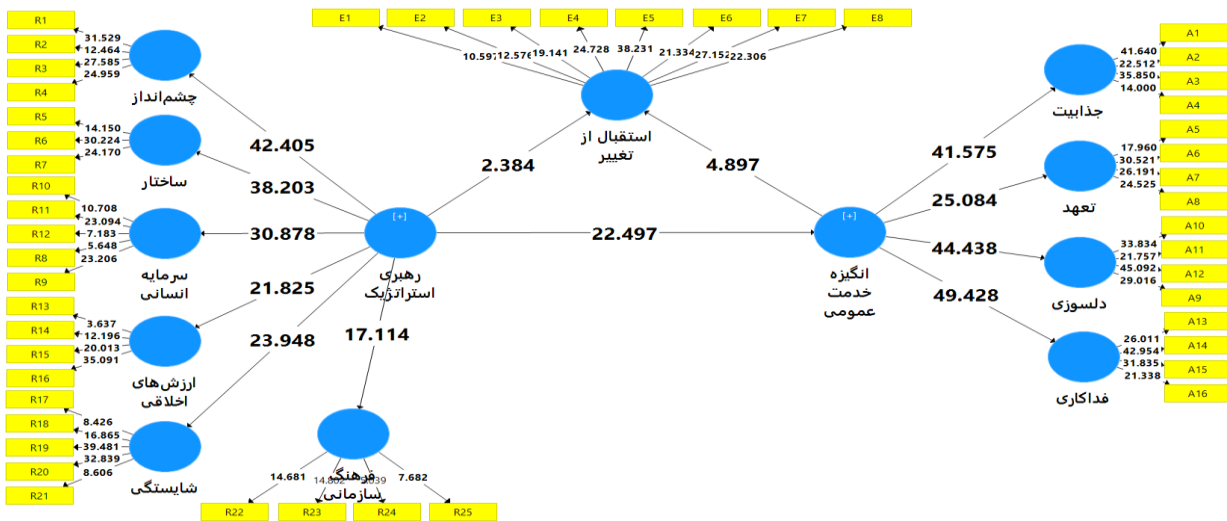
متغیر مورد پژوهش	تعداد مؤلفه و سؤال	آلفای کرونباخ
رهبری استراتژیک	(۶ مؤلفه و ۲۵ سؤال)	۰/۹۱۸
استقبال از تغییر	(بدون مؤلفه و ۸ سؤال)	۰/۸۹۷
انگیزه خدمت عمومی	(۴ مؤلفه و ۱۶ سؤال)	۰/۹۳۰

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش از مدل‌بانی معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی (PLS3) جهت آزمون فرضیات و برازندگی مدل استفاده شده است. خروجی نرم‌افزار، بعد از آزمون مدل مفهومی پژوهش در شکل‌های ۲ و ۳ نشان داده شده است. در زیر نتایج بررسی دو بخش آزمون مدل اندازه‌گیری و آزمون مدل ساختاری به تفصیل ارائه شده است.



شکل ۲. مدل ساختاری در حالت تخمین ضرایب استاندارد



شکل ۳. مدل ساختاری در حالت معناداری ضرایب

آزمون‌های بررسی مدل مفهومی

آزمون‌های پایایی مدل:

برای سنجش پایایی مدل حداقل از چهار آزمون آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی، ضریب همبستگی اسپیرمن و پایایی اشتراکی استفاده شده است.

جدول ۲. نتایج آزمون‌های پایایی متغیرهای پژوهش

ضریب پایایی اشتراکی (COMUNALITY>0/5)	ضریب همبستگی اسپیرمن (Rho-A> 0/7)	ضریب پایایی ترکیبی (CR>0/7)	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha>0/7)	متغیرهای مکنون
۰/۵۴۵	۰/۹۲۶	۰/۹۲۷	۰/۹۱۸	رهبری استراتژیک
۰/۵۷۹	۰/۹۱۱	۰/۹۱۶	۰/۸۹۷	استقبال از تغییر
۰/۵۹۰	۰/۹۳۲	۰/۹۳۹	۰/۹۳۰	انگیزه خدمت عمومی

مطابق با یافته‌های جدول (۲) این معیارها در مورد متغیرهای مکنون مقدار مناسبی را اتخاذ نموده‌اند، بر این اساس می‌توان مناسب بودن وضعیت پایایی پژوهش را تأیید نمود.

آزمون‌های روایی مدل اندازه‌گیری پژوهش:

الف) روایی همگرا:

۱. $AVE > 0/5$

جدول ۳. آزمون میانگین واریانس استخراجی

متغیرها	AVE
رهبری استراتژیک	۰/۵۴۵

متغیرها	AVE
استقبال از تغییر	۰/۵۷۹
انگیزه خدمت عمومی	۰/۵۹۰

با توجه به نتایج جدول (۳) کلیه ضرایب میانگین واریانس استخراجی متغیرها از عدد ۰/۵ بالاتر است بنابراین شرط اول روایی همگرا وجود دارد.

۲. CR>AVE

جدول ۴. آزمون مقایسه ضریب پایایی ترکیبی و ضریب میانگین واریانس استخراجی

متغیرها	CR	AVE
رهبری استراتژیک	۰/۹۲۷	۰/۵۴۵
استقبال از تغییر	۰/۹۱۶	۰/۵۷۹
انگیزه خدمت عمومی	۰/۹۳۹	۰/۵۹۰

با توجه به جدول (۴) مشاهده می شود که برای تمامی متغیرهای پژوهش CR>AVE است و شرط دوم روایی همگرا نیز دارا است و می توان ادعا نمود که مدل پژوهش روایی همگرا دارد.

(ب) روایی واگرا:

۱. آزمون فورنل و لاکر

جدول ۵. آزمون فورنل و لاکر

رهبری استراتژیک	انگیزه خدمت عمومی	استقبال از تغییر
۰/۷۳۸	۰/۷۶۸	۰/۷۶۱
۰/۵۸۷	۰/۶۶۶	۰/۶۰۴
۰/۷۳۸	۰/۶۰۴	۰/۷۶۱

نتایج جدول (۵) نشان می دهد که جذر AVE تمامی متغیرها از همبستگی آن متغیر با متغیرهای دیگر بیشتر است. بنابراین روایی واگرای متغیرها نیز تایید می شود.

۲. آزمون چند خصیصه و چند روش (HTMT)

جدول ۶. آزمون چند خصیصه و چند روش HTMT

رهبری استراتژیک	انگیزه خدمت عمومی	استقبال از تغییر
۰/۷۰۰	۰/۷۰۰	۰/۷۰۰

¹. Heterotrait-Monotrait Ratio

با توجه به این که مقدار مناسب برای آزمون HTMT کمتر از ۰/۹ است و مطابق با یافته‌های جدول (۶) این معیارها در مورد متغیرهای پژوهش مقدار مناسبی را اتخاذ نموده‌اند، می‌توان مناسب بودن وضعیت روایی واگرایی متغیرهای پژوهش را تأیید نمود.

ارزیابی مدل ساختاری

معیار GOF: برای بررسی برازش مدل کلی از معیار GOF استفاده می‌شود که سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است. این معیار از طریق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$GOF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2}$$

Communalities از میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان پژوهش به دست می‌آید که در جدول ۷ مشخص شده است.

جدول ۷. نتایج برازش مدل کلی

GOF	R ²	Communality
۰/۵۴۸	۰/۵۲۷	۰/۵۷۱

با توجه به مقدار بدست آمده برای GOF طبق جدول (۷) به میزان ۰/۶۴۲، برازش بسیار مناسب مدل کلی تأیید می‌شود.

آزمون معناداری فرضیه‌ها

جدول ۸. آزمون معناداری فرضیه‌های پژوهش

شماره فرضیه	عنوان	ضریب مسیر (β)	ضریب معناداری (T-Value)	ضریب معناداری (P- Value)	نتیجه آزمون
۱	رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر در بیمارستان عالی نسب تأثیر معناداری دارد.	۰/۲۲۴	۲/۳۸۴	۰/۰۱۷	تأیید
۲	رهبری استراتژیک بر انگیزه خدمت عمومی در بیمارستان عالی نسب تأثیر معناداری دارد.	۰/۷۶۹	۲۲/۴۹۷	۰/۰۰۰	تأیید
۳	انگیزه خدمت عمومی بر استقبال از تغییر در بیمارستان عالی نسب تأثیر معناداری دارد.	۰/۴۹۴	۴/۸۹۷	۰/۰۰۰	تأیید

تأیید	۴/۷۸۰ آزمون سوبل	انگیزه خدمت عمومی در تأثیر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر در بیمارستان عالی نسب نقش میانجی ایفا می‌کند.	۴
-------	---------------------	--	---

پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری و مدل ساختاری و داشتن برازش مناسب مدل‌ها، فرضیه‌های پژوهش، بررسی و آزمون شدند. در ادامه، نتایج ضرایب معناداری برای هر یک از فرضیه‌ها، ضرایب استاندارد شده مسیرهای مربوط به هریک از فرضیه‌ها و نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌ها در زیر ارائه شده است.

- فرضیه ۱: رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر در بیمارستان عالی نسب تأثیر معناداری دارد. با توجه به شکل‌های ۲ و ۳، می‌توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (رهبری استراتژیک و استقبال از تغییر) $\beta=0/224$ می‌باشد. و ضرایب معناداری بین این دو متغیر نیز $t=2/384$ و $p=0/017$ بوده (بیشتر از قدرمطلق $1/96$) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است. بنابراین در سطح اطمینان ۹۹٪ فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر در بیمارستان عالی نسب تأثیر معنی‌داری دارد. و لذا فرضیه اول تأیید می‌شود.

- فرضیه ۲: رهبری استراتژیک بر انگیزه خدمت عمومی در بیمارستان عالی نسب تأثیر معناداری دارد. با توجه به شکل‌های ۲ و ۳، می‌توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (رهبری استراتژیک و انگیزه خدمت عمومی) $\beta=0/769$ می‌باشد. و ضرایب معناداری بین این دو متغیر نیز $t=22/497$ و $p=0/000$ بوده (بیشتر از قدرمطلق $1/96$) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است. بنابراین در سطح اطمینان ۹۹٪ فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت رهبری استراتژیک بر انگیزه خدمت عمومی در بیمارستان عالی نسب تأثیر معناداری دارد و لذا فرضیه دوم تأیید می‌شود.

- فرضیه ۳: انگیزه خدمت عمومی بر استقبال از تغییر در بیمارستان عالی نسب تأثیر معناداری دارد. با توجه به شکل‌های ۲ و ۳، می‌توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (انگیزه خدمت عمومی و استقبال از تغییر) $\beta=0/494$ می‌باشد. و ضرایب معناداری بین این دو متغیر نیز $t=4/897$ و $p=0/000$ بوده (بیشتر از قدرمطلق $1/96$) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است. بنابراین در سطح اطمینان ۹۹٪ فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت انگیزه خدمت عمومی بر استقبال از تغییر در بیمارستان عالی نسب تأثیر معناداری دارد و لذا فرضیه سوم نیز تأیید می‌شود.

- فرضیه ۴: انگیزه خدمت عمومی در تأثیر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر در بیمارستان عالی نسب نقش میانجی ایفا می‌کند.

چهار شرط برای وجود یک اثر میانجی ضروری است (بارون و کنی^۱، ۱۹۸۶). ابتدا متغیر مستقل و متغیر وابسته باید ارتباط داشته باشند همانطور که در شکل‌های ۲ و ۳، نشان داده شده متغیر مستقل رهبری استراتژیک با متغیر وابسته استقبال از تغییر همبسته هستند. دوم متغیر مستقل و متغیر میانجی باید ارتباط داشته باشند. متغیر مستقل رهبری استراتژیک و متغیر میانجی انگیزه خدمت عمومی همبسته هستند. سوم متغیر وابسته و متغیر میانجی باید ارتباط داشته باشند. متغیر میانجی انگیزه خدمت عمومی با متغیر وابسته استقبال از تغییر همبسته هستند. در

نهایت تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته زمانی که متغیر میانجی مطرح می‌شود باید تغییر کند. در شکل‌های ۲ و ۳، می‌توان تغییر اثر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر را زمانی که انگیزه خدمت عمومی کنترل می‌شود مشاهده کرد. با توجه به برقراری تمام شواهد می‌توان به این نتیجه رسید که انگیزه خدمت عمومی در تأثیر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر در بیمارستان عالی نسب نقش میانجی ایفا می‌کند. برای بررسی معنی‌داری اثر میانجی در این تحقیق از آزمون سوبل استفاده شده است. در این آزمون با استفاده از ضریب غیر استاندارد مسیر و خطای استاندارد آن آزمون اجرا می‌شود و نتایج بیانگر آن است که مقدار z -value حاصل از آزمون سوبل در مورد نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در تأثیر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر مقدار $4/780$ بدست آمد که بیش از $1/96$ می‌باشد. بنابراین در سطح اطمینان ۹۹٪ فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت انگیزه خدمت عمومی در تأثیر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر در بیمارستان عالی نسب نقش میانجی ایفا می‌کند. و لذا فرضیه چهارم نیز تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف ارائه مدل ساختاری تأثیر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر با نقش میانجی انگیزه خدمت عمومی در بیمارستان عالی نسب انجام گرفت. تحلیل آماری و تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش حاضر در دو سطح توصیفی و استنباطی و با نرم‌افزارهای آماری SPSS و PLS3 صورت گرفت؛ و خروجی‌های دقیق براساس شکل‌ها و جداول مرتبط، تحلیل و مستندسازی گشت. با توجه به یافته‌های پژوهش، رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر تأثیر مثبت دارد. نتایج این مطالعه با یافته‌های پژوهش موسوی‌فرد (۱۴۰۳)، رضایی‌منش و همکاران (۱۴۰۲)، ترک‌زاده و همکاران (۱۴۰۲)، میزراک (۲۰۲۴) و کومکال (۲۰۲۲) همخوانی دارد. در تبیین این یافته می‌توان چنین نتیجه گرفت که رهبری استراتژیک و استقبال از تغییر دو مفهوم به هم پیوسته‌اند که نقش حیاتی در بقای سازمان‌ها در بازارهای رقابتی و متغیر امروزی دارند. سازمان‌هایی که بتوانند این دو را به خوبی ترکیب کنند، نه تنها توانایی سازگاری با تغییرات را دارند، بلکه می‌توانند از این تغییرات به عنوان فرصتی برای نوآوری و رشد بهره‌برداری کنند.

از سوی دیگر نتایج پژوهش نشان داد رهبری استراتژیک بر انگیزه خدمت عمومی تأثیر مثبت دارد. نتایج این مطالعه با یافته‌های پژوهش رضایی‌منش و همکاران (۱۴۰۲)، پورصادق و قرایی‌آشتیانی (۱۴۰۲)، منظری توکلی و همکاران (۱۴۰۱)، عربشاهی کریزی و حسینی (۱۴۰۱)، الحواجه و همکاران (۲۰۲۳) و یو (۲۰۲۳) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان چنین گفت که رهبری استراتژیک و انگیزه خدمت عمومی دو مفهوم کلیدی در مدیریت و علوم سازمانی هستند که تعامل و ارتباط میان آنها می‌تواند به بهبود عملکرد و بهره‌وری سازمان‌ها منجر شود. ارتباط بین این دو مفهوم زمانی پررنگ می‌شود که رهبران استراتژیک با شناخت و تقویت انگیزه‌های خدمت عمومی در کارکنان، بتوانند تیم‌های کارآمدتر و متمرکزتری ایجاد کنند. این رهبران با استفاده از توانایی‌های خود در هدایت و مدیریت، می‌توانند انگیزه خدمت عمومی را در سازمان تقویت کرده و به این ترتیب، فرهنگ سازمانی مثبتی ایجاد کنند که هم به سود سازمان و هم به نفع جامعه باشد. با توجه به این ارتباط، رهبران استراتژیک نقش مهمی در تشویق و توسعه انگیزه‌های خدمت عمومی در کارکنان ایفا می‌کنند که این امر می‌تواند به بهبود عملکرد کلی سازمان منجر شود.

همچنین، نتایج پژوهش نشان داد که انگیزه خدمت عمومی بر استقبال از تغییر تأثیر مثبت دارد. نتایج این مطالعه با یافته‌های پژوهش منطری توکلی و همکاران (۱۴۰۱)، عربشاهی کریزی و حسینی (۱۴۰۱)، باقرزاده همایی و همکاران (۱۳۹۹)، یو (۲۰۲۳) و ثای و فینا ترپ (۲۰۲۳) همخوانی دارد. در تبیین این یافته می‌توان چنین نتیجه گرفت که سازمان‌هایی که به دنبال اجرای تغییرات مؤثر هستند، می‌توانند با تقویت انگیزه خدمت عمومی در کارکنان خود، میزان مقاومت در برابر تغییرات را کاهش داده و فرایند تحول را تسهیل کنند. این رویکرد نه تنها به بهبود عملکرد سازمانی کمک می‌کند، بلکه رضایت شغلی و انگیزش کارکنان را نیز افزایش می‌دهد.

در نهایت، نتایج پژوهش نشان داد که انگیزه خدمت عمومی در رابطه بین رهبری استراتژیک با استقبال از تغییر نقش میانجی ایفا می‌کند. نتایج این مطالعه با یافته‌های پژوهش عدالت‌پناه و همکاران (۱۴۰۳)، موسوی‌فرد (۱۴۰۳)، رضایی‌منش و همکاران (۱۴۰۲)، ترک‌زاده و همکاران (۱۴۰۲)، میزراک (۲۰۲۴)، یو (۲۰۲۳)، ثای و فینا ترپ (۲۰۲۳)، کومکال (۲۰۲۲)، زینب و همکاران (۲۰۲۲) همخوانی دارد. در تبیین این نتایج می‌توان چنین گفت که رهبران استراتژیک با بهره‌گیری از ارتباطات مؤثر، مشارکت فعال کارکنان و ایجاد فرهنگ سازمانی پویا، توانایی استقبال از تغییرات را در سازمان تقویت می‌کنند. آن‌ها با ارائه چشم‌انداز روشن و قابل فهم از آینده، ایجاد انگیزه و تعهد در کارکنان و فراهم آوردن منابع و حمایت‌های لازم، به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا به طور فعالانه و موفقیت‌آمیز به تغییرات پاسخ دهند. همچنین، رهبران استراتژیک با تأکید بر ارزش‌های اخلاقی و اجتماعی و تقویت انگیزه خدمت عمومی، می‌توانند به ایجاد یک محیط کاری معنادار و هدفمند کمک کنند. این امر نه تنها بهره‌وری و کارایی سازمان را افزایش می‌دهد بلکه باعث رضایت شغلی و تعهد بیشتر کارکنان نیز می‌شود.

پیشنهادها:

- با توجه به نتیجه فرضیه اول، مبنی بر تأثیر مثبت رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر، پیشنهاد می‌شود مدیران بیمارستان عالی نسب تبریز فضایی فراهم کند که در آن ایده‌های جدید و خلاقیت‌ها تشویق شوند. این فرهنگ باید از طریق آموزش و تشویق کارکنان به تجربه کردن روش‌های جدید عملیاتی شود. همچنین، مدیران بیمارستان عالی نسب تبریز باید به طور مستمر و شفاف با کارکنان درباره اهمیت تغییرات و نحوه تأثیر آنها بر اهداف استراتژیک سازمان ارتباط برقرار کنند. این امر می‌تواند از طریق برگزاری جلسات منظم، تنظیم دوره‌ای اهداف و بازبینی آنها صورت بگیرد.
- با توجه به نتیجه فرضیه دوم، مبنی بر تأثیر مثبت رهبری استراتژیک بر انگیزه خدمت عمومی، پیشنهاد می‌شود مدیران بیمارستان عالی نسب تبریز با تشویق و پاداش‌دهی به عملکردهای برتر و تلاش‌های مؤثر کارکنان در جهت اهداف سازمان، می‌توانند انگیزه خدمت عمومی را افزایش دهند. همچنین، با فراهم کردن فرصت‌های آموزشی و توسعه حرفه‌ای برای کارکنان، نه تنها مهارت‌های آنان را افزایش دهند، بلکه انگیزه خدمت عمومی را نیز تقویت نمایند.
- با توجه به نتیجه فرضیه سوم، مبنی بر تأثیر مثبت انگیزه خدمت عمومی بر استقبال از تغییر، پیشنهاد می‌شود مدیران بیمارستان عالی نسب تبریز با ارائه دوره‌ها و کارگاه‌هایی که بر اهمیت خدمت عمومی و مهارت‌های لازم برای مدیریت تغییر تمرکز دارند، می‌توانند به توسعه مهارت‌های نرم مانند ارتباطات، رهبری و تفکر انتقادی در بین کارکنان بپردازند.

- با توجه به نتیجه فرضیه چهارم، مبنی بر میانجی‌گری انگیزه خدمت عمومی در تأثیر رهبری استراتژیک بر استقبال از تغییر، پیشنهاد می‌شود مدیران بیمارستان عالی نسب تبریز، کارکنان را به مشارکت فعال در تصمیم‌گیری‌ها و فرآیندهای سازمانی تشویق کنند و با ارائه بازخوردهای منظم و سازنده به کارکنان، به بهبود عملکرد و افزایش انگیزه خدمت عمومی آنان کمک نمایند.

محدودیت‌های تحقیق

- اطلاعات بدست آمده در این پژوهش بر پایه آنچه خود مدیران و کارکنان بیمارستان عالی نسب بیان کرده‌اند، بوده است، بنابراین سوگیرهای احتمالی پرسشنامه‌های خود گزارش‌دهی ممکن است بر نتایج پژوهش حاضر اثرگذار باشند.
- پژوهش حاضر در بیمارستان عالی نسب انجام پذیرفته است، لذا نتایج حاصله به این جامعه آماری قابل تعمیم است و در تعمیم آن به سایر جوامع آماری می‌بایست احتیاط لازم صورت گیرد.
- همچنین از آنجا که پژوهش فعلی در حوزه پژوهش‌های علوم اجتماعی و انسانی انجام گرفته است، امکان تأثیرگذاری برخی متغیرها که خارج از کنترل پژوهشگر است بر نتایج پژوهش دور از ذهن نیست.

منابع

- امیری، علی نقی؛ زارعی متین، حسن و معتمد، محمدجواد. (۱۴۰۱). توسعه مفهوم انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج‌البلاغه. فصلنامه پژوهش‌های نهج‌البلاغه، ۲۱(۱)، ۸۷-۱۲۷.
- باقرزاده همایی، فریبرز؛ عباس نژاد، طیبه و ضرغامی فرد، مژگان. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار و رهبری اصیل بر انگیزه خدمت عمومی کارکنان دولتی با نقش تعدیل‌گر ساختار سازمانی. فصلنامه مطالعات مدیریت دولتی ایران، ۹(۲)، ۲۷-۵۸.
- بهشتی مقدم توپکانلو، معصومه. (۱۴۰۳). تأثیر رهبری مثبت‌نگر و شفافیت سازمانی بر استقبال کارکنان از تغییر با تبیین نقش میانجی تلنجر سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام‌نور مرکز مشهد.
- پورصادق، ناصر و قرایی آشتیانی، محمدرضا. (۱۴۰۲). تأثیر رهبری استراتژیک بر بهبود عملکرد سازمانی با میانجی‌گری دوسوتوانی نوآوری (مورد مطالعه: یکی از سازمان‌های دفاعی نیروهای مسلح). فصلنامه مطالعات بین‌رشته‌ای دانش راهبردی، ۱۳(۵۲)، ۲۵-۴۵.
- ترک‌زاده، جعفر؛ صفایی، فاطمه و مزگی نژاد، سمیه. (۱۴۰۲). مدل‌یابی روابط همزمان سبک‌های مختلف رهبری، آمادگی برای تغییر و سلامت سازمانی: مطالعه موردی دانشگاه شیراز. فصلنامه علوم تربیتی، ۳۰(۲)، ۸۱-۹۸.
- دهقانی سلطانی، مهدی؛ مصباحی، مریم و درویش، محدثه. (۱۴۰۰). تأثیر رهبری تحول‌گرا و اطلاع‌رسانی شفاف بر استقبال کارکنان از تغییر با تبیین نقش میانجی اعتماد سازمانی. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۱۰(۲)، ۷۷-۱۰۴.
- رستم‌لو، رضا؛ رضایی فرانی، محمدعلی و خضری، الهه. (۱۴۰۲). بررسی تأثیر انگیزه خدمات عمومی بر اخلاق خدمت کارکنان سازمان‌های دولتی تهران: نقش میانجی رهبری اخلاقی. فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۱۱(۱)، ۱-۱۹.

- رضایی منش، بهروز؛ کاملی، محمدجواد؛ حمزوی، حسین و جهانگیر وظیفه، امیر. (۱۴۰۲). تأثیر سبک رهبری استراتژیک بر عملکرد پایدار سازمان‌های دولتی با نقش میانجی رفتار فرانشی کارکنان. فصلنامه حکمرانی و توسعه، ۳(۴)، ۳-۲۰.
- زارعی، مصطفی و طاهری، علی. (۱۴۰۲). سنجش میزان آمادگی تغییر در سازمان‌های نظامی (مطالعه موردی: دانشگاه جامع امام حسین (ع)). فصلنامه مدیریت و پژوهش‌های دفاعی، ۲۲(۱۰۰)، ۱۰۹-۱۶۱.
- زردشتیان، شیرین و عزیز چناری، نیلوفر. (۱۴۰۲). تأثیر رهبری استراتژیک بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی یادگیری سازمانی (مطالعه موردی: ادارات کل ورزش و جوانان استان‌های غرب کشور). فصلنامه مدیریت و کارآفرینی در ورزش، ۲(۱)، ۲۰۱-۲۱۴.
- عدالت‌پناه، سید احمد؛ فیضی، عمار؛ احتشام راثی، رضا و جعفری کمانگر، سجاد. (۱۴۰۳). شناخت ابعاد و معیارهای رهبری استراتژیک در ارتقاء بهره‌وری شهرداری‌ها با رویکرد مدیریت کیفیت جامع (TQM). فصلنامه پژوهش‌های نوین در ارزیابی عملکرد، ۳(۲)، ۷۴-۹۴.
- عربشاهی کریزی، احمد و حسینی، مرضیه. (۱۴۰۱). نقش مربیگری سازمانی در انگیزه خدمت عمومی با نقش میانجی رفتار سازمانی مثبت‌گرا (مورد مطالعه: کارکنان ستاد دانشگاه علوم پزشکی مشهد). فصلنامه مدیریت بر آموزش سازمان‌ها، ۱۱(۲)، ۱۳-۳۹.
- علی صوفی، سمیرا و سلیمی، سمانه. (۱۴۰۲). تأثیر مهارت‌های مدیریت کوانتومی بر آمادگی به تغییر کارکنان دانشگاه با نقش میانجی چابکی سازمانی. فصلنامه مدیریت و چشم‌انداز آموزش، ۵(۲)، ۱۲۵-۱۴۳.
- قائدامینی هارونی، عباس؛ بابائی فارسانی، میثم؛ صادقی‌ده چشمه، مهرداد و مالکی فارسانی، غلامرضا. (۱۴۰۲). تأثیر استراتژی‌های منابع انسانی بر بهره‌وری نیروی انسانی با اثر تعدیل‌گری رهبری استراتژیک در دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد. فصلنامه پژوهش‌های نوین در ارزیابی عملکرد، ۲(۱)، ۱-۱۳.
- محترم، معصومه؛ پاکباز، زهرا و کریمی، زهرا. (۱۴۰۳). بررسی روابط ساختاری بین سرمایه اجتماعی، چابکی دانشگاه و اعتماد سازمانی با آمادگی کارمندان برای تغییر در دانشگاه: نقش واسطه‌ای سرمایه روان‌شناختی. فصلنامه مدیریت سرمایه اجتماعی، ۱۱(۲)، ۱۴۹-۱۶۹.
- منظری توکلی، علیرضا؛ بهرام‌زاده، محمدرضا و سلاجقه، سنجر. (۱۴۰۱). بررسی رابطه بین عوامل سازمانی و غیرسازمانی با انگیزه خدمت عمومی. فصلنامه مدیریت تبلیغات و فروش، ۳(۳)، ۱۰۲-۱۱۷.
- موسوی‌فرد، سید رضا. (۱۴۰۳). تأثیر سرمایه فکری و رهبری استراتژیک بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل‌کننده اخلاق حرفه‌ای کارکنان. فصلنامه مدیریت و چشم‌انداز آموزش، ۶(۱)، ۳۹-۶۴.
- Al-hawajreh, K. M. Al-Nawaiseh, A. R. Almomani, R. Z. Q. Alqahtani, M. M. Barqawi, B. Y. A. Alshurideh, M. T. Mohammad, A. A. S. (2023). Strategic leadership and its role on implementing public policies in the government departments in Karak Governorate. In The effect of information technology on business and marketing intelligence systems. Cham: Springer International Publishing, 2023(1056), 1385-1401.
- Aulia, T.R. Soetjpto, B.W. (2022). Effect of Openness to Change, Empowerment, Customer Orientation, and Marketing Innovation to Resilience and Survival of a Convenience Store Business in the Midst of Covid-19 Pandemic. Advances in Economics, Business and Management Research, 2022(202), 101-107.
- Battisti, M. Dustmann, C. Schönberg, U. (2023). Technological and organizational change and the careers of workers. Journal of the European Economic Association, 21(4), 1551-1594.



- Baron, R. M. Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bhardwaj, A. Mishra, S. Jain, T.K. (2021). Analysis of strategic leadership for organizational transformation and employee engagement. *Materials Today: Proceedings*, 37(2), 161-165.
- 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.
- Florczak, C. Rasmussen, S. H. R. Jensen, U. T. Stritch, J. M. Christensen, K. Nørgaard, A. S. Klemmensen, R. (2023). Exploring the foundational origins of public service motivation through the lens of behavioral genetics. *Public Administration*, 101(3), 993-1013.
- Khaw, K. W. Alnoor, A. Al-Abrow, H. Tiberius, V. Ganesan, Y. Atshan, N. A. (2023). Reactions towards organizational change: a systematic literature review. *Current Psychology*, 42(22), 19137-19160.
- Kumkale, I. (2022). Field Study to Evaluate the Effect of Strategic Leadership and Organizational Ambidexterity on Organizational Agility. *Organizational Mastery*, 2022(23), 53-112.
- Mızrak, F. (2024). Effective change management strategies: Exploring dynamic models for organizational transformation. In *Perspectives on artificial intelligence in times of turbulence: Theoretical background to applications*, 1(23), 135-162.
- Mussagulova, A. vanderWal, Z. (2021). All still quiet on the non-Western front? Non-Western Public Service Motivation Scholarship: 2015-2020, *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 43(1), 23-46.
- Neumann, O. Schott, C. (2023). Behavioral effects of public service motivation among citizens: testing the case of digital co-production. *International Public Management Journal*, 26(2), 175-198.
- Singh, A. Lim, W. M. Jha, S. Kumar, S. Ciasullo, M. V. (2023). The state of the art of strategic leadership. *Journal of Business Research*, 3(1), 113676.
- Sinal, J. Miller, V. Marôco, J. (2021). Openness Toward Organizational Change Scale (OTOCS): Validity evidence from Brazil and Portugal. *PLoS ONE*, 16(4), 1-22.
- Spain, E. S. Woodruff, T. (2023). The Applied Strategic Leadership Process: Setting Direction in a VUCA World. *Harvard Business Review. Journal of Character & Leadership Development*, 10(250), 47-57.
- Supriharyanti, E. Sukoco, B. M. (2023). Organizational change capability: a systematic review and future research directions. *Management Research Review*, 46(1), 46-81.
- Thuy, N. T. T. Phinaitrup, B. A. (2023). The effect of public service motivation on job performance of public servants in Vietnam: The role of mediation of job satisfaction and person-organization fit. *International Journal of Public Administration*, 46(5), 326-343.
- Vora1, P. V. Prabhu, V. V. (2022). Differences in Resistance to Change, Optimism and Perceived Social Support among individuals with different Sexual Orientations. *Indian Journal of Mental Health*, 9(2), 122-127.
- Yu, J. (2023). Agency autonomy, public service motivation, and organizational performance. *Public Management Review*, 25(3), 522-548.



فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۲، شماره ۴، زمستان ۱۴۰۳، مقاله پژوهشی، صفحات ۲۳-۴۷

- Zainab, B., Akbar, W. & Siddiqui, F. (2022). Impact of transformational leadership and transparent communication on employee openness to change: mediating role of employee organization trust and moderated role of change-related self-efficacy. *Leadership & Organization Development Journal*, 43(1), 1-13.