



Type of Article (Review Article)

A Model For Explaining The Public Service Motivation Process Among Faculty Members Of Islamic Azad University Branches In Tehran Province

Shahrbanoo Rabiei Rudsary: Department of Educational Management, SR.C., Islamic Azad University, Tehran, Iran.

***Parivash Jafari:** Department of Educational Management, SR.C., Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Nadergholi Ghourchian: Department of Educational Management, SR.C., Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Mohammadali Hosseini: Department of Rehabilitation Management, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.

Article Info

Received: 2024/02/02
Accepted: 2025/01/26
PP: 27-39.

Keywords:

Explanatory Model
Public Service Motivation (PSM)
Faculty Members
Islamic Azad University
Strauss And Corbin Grounded Theory

Abstract

This study aimed to provide an explanatory model for the process of public service motivation among faculty members of Islamic Azad University branches in Tehran Province. In terms of paradigm, the research method was interpretative; in terms of approach, it was qualitative; in terms of strategy, it employed the Strauss and Corbin version of grounded theory; and in terms of purpose, it was applied. The participants were faculty members of Islamic Azad University branches in Tehran Province, who were selected through purposive and theoretical sampling with maximum diversity. Semi-structured interviews were conducted with 11 participants, based on the principle of theoretical saturation. Open, axial, and selective coding were used for data analysis. To assess the trustworthiness and credibility of the study, participant checks, peer checks, prolonged engagement, detailed description, and auditing were employed. Data analysis led to the extraction of 16 concepts, 40 characteristics, and 331 dimensions. The components of the process model of public service motivation for faculty members were shaped using 116 diagrams, 5 sub-processes, and 15 strategic tactics. Ultimately, the model encompassed the public service motivation of university faculty members as the central phenomenon; individual conditions (psychological dimensions), sociocultural conditions (credibility and individual/family identity), and academic conditions (organizational social accountability, job security) as the influencing factors; strategies (participation in internal and external university policymaking); and individual consequences (enhancement of psychological dimensions of faculty members), sociocultural consequences (improvement of community health), and academic consequences (perceptual outcomes in accountability and challenges in research), presented through a narrative storyline.

Citation: Rabiei Rudsary, Shahrbanoo. Jafari, Parivash. Ghourchian, Nadergholi. Hosseini, Mohammadali. (2025). A Model For Explaining The Public Service Motivation Process Among Faculty Members Of Islamic Azad University Branches In Tehran Province. *Journal Of Socio-Cultural Changes*, 22(1; Ser. 84): 27-39.

DOI:

This Article Is Extracted From The Doctoral Thesis Of 'Shahrbanoo Rabiei Rudsary', Titled "*Presenting A Model For Promoting Public Service Motivation Among Faculty Members Of Islamic Azad University Branches In Tehran Province*", Under The Supervision Of 'Dr. Parivash Jafari', & Advisory 'Dr. Nadergholi Ghourchian', & 'Dr. Mohammadali Hosseini'.

***Corresponding Author:** Parivash Jafari

E-mail Address: pjaafari@srbiau.ac.ir

Tel: +989121833294

Extended Abstract

Introduction

Universities in many countries are recognized as hubs for development and for responding to societal needs, with faculty members playing a pivotal role in this context. Research shows that the motivation for public service, influenced by individual, organizational, and environmental factors, plays a crucial role in fostering interest in teaching, engaging with students, and committing to community service. Although the concept of public service motivation has been widely discussed in academic literature, it has often been applied without attention to its historical and social context, and its contextual dimensions have not been adequately explored. Despite existing studies in this area, only a few have examined public service motivation within the context of the Islamic Azad University. Therefore, this qualitative research, using grounded theory, aims to explain the process of the formation of public service motivation among faculty members of Islamic Azad University branches in Tehran Province. It is anticipated that the findings of this study will contribute to better planning and efforts by faculty members to enhance their motivation to serve the community.

Methodology

This study was conducted based on the interpretive paradigm, as the interpretive approach posits that reality is contingent upon individuals' experiences and interpretations. The research employed a qualitative method using the grounded theory approach of Strauss and Corbin (2018 version). Data were collected through semi-structured interviews with faculty members of the Islamic Azad University branches in Tehran Province. Purposeful and theoretical sampling with maximum diversity was utilized for participant selection, and interviews continued until theoretical saturation was achieved. In addition to the data obtained from the interviews, organizational documents, regulations, and second-hand interviews were used as supplementary data. Data analysis was carried out using open, axial, and selective coding within the framework of grounded theory and with the aid of ATLAS.ti software version 8.3. To ensure the validity and reliability of the data and analyses, strategies such as member checking, peer debriefing for code verification, prolonged engagement in the research field, detailed descriptions, and auditing were employed. Participants in this study included 11 faculty members, 6 organizational documents, and 2 second-hand interviews. Overall, 16 concepts, 40 characteristics, and 331 dimensions were extracted. The final conceptual model encompassed the core phenomenon (the motivation for public service among faculty members), causal conditions (psychological, socio-cultural, and academic), strategies (internal and external policy-making), and consequences (individual, socio-cultural, and academic). This model was accompanied by 116 diagrams, 5 sub-processes, and 15 strategic tactics.

Results and Discussion

The findings of this study revealed that the process of developing public service motivation among faculty members at Islamic Azad University branches in Tehran Province involves a range of internal and external factors. These factors include strong internal motivation, spiritual and social commitment, organizational and managerial support, and alignment between personal traits and professional roles. Data analysis, supported by interviews and documentary evidence, identified five main strategic approaches with fifteen specific tactics, addressing aspects such as participation in decision-making, problem-solving within the community, professional ethics in research and teaching, and administrative roles. The grounded theory analysis extracted 16 concepts, 40 characteristics, and 331 dimensions, which formed a comprehensive process model. This model included the core phenomenon (public service motivation), causal conditions (individual, social-cultural, and organizational contexts), strategies, and personal, social-cultural, and institutional outcomes. The model shows that public service motivation among faculty members is reinforced through dynamic social and professional interactions, collaboration with community and academic networks, and organizational efforts to create supportive environments. However, challenges such as weak leadership, low organizational trust, financial constraints, and limited participation in research activities can hinder this motivation. The study emphasizes the need for targeted interventions and organizational strategies to strengthen public service motivation, foster positive relations within the academic community, and align individual and institutional objectives. Ultimately, this can enhance community development, promote social well-being, and ensure the sustained growth of the university.

مدل تبیین فرایند انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران

شهربانو ربیعی رودسری: گروه مدیریت آموزشی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
*پریوش جعفری: گروه مدیریت آموزشی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
نادرقلی قورچیان: گروه مدیریت آموزشی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
محمدعلی حسینی: گروه مدیریت توان بخشی، دانشکده علوم بهزیستی و توان بخشی، تهران، ایران.

اطلاعات مقاله	چکیده
تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۱۳ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۱/۰۷ شماره صفحات: ۲۷-۳۹	پژوهش حاضر باهدف ارائه مدل تبیین فرایند انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران صورت گرفته است. روش تحقیق از نظر پارادایم؛ تفسیری، از نظر رویکرد؛ کیفی، از نظر استراتژی؛ نسخه نظریه زمینه‌ای اشتراوس و کوربین و به لحاظ هدف، کاربردی است. مشارکت کنندگان، اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران بودند که براساس روش نمونه‌گیری هدفمند و نظری با رعایت حداکثر تنوع انتخاب شدند. مصاحبه نیمه‌ساختمند با ۱۱ نفر براساس اصل اشباح نظری انجام شد. برای تحلیل داده‌ها، از کدگذاری باز، محوری و گزینشی استفاده شد. برای ارزیابی قابلیت اعتماد و اعتبار پژوهش از کنترل مشارکت‌کننده، کنترل توسط همکار، حضور طولانی مدت در بافت پژوهش، توضیح مفصل، و ممیزی استفاده شد. تحلیل داده‌ها ۱۶ مفهوم ۴۰ ویژگی و ۳۳۱ بُعد استخراج گردید. اجزای مدل فرایند انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی با استفاده از ۱۱۶ نمودار، ۵ فرایند فرعی و ۱۵ تاکتیک راهبردی شکل گرفت. در نهایت، مدلی مشتمل بر انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی دانشگاه به عنوان پدیده مرکزی، شرایط فردی (ابعاد روان‌شناختی)، شرایط اجتماعی فرهنگی (اعتبار و هویت فردی خانوادگی)، و شرایط دانشگاهی (پاسخ‌گویی اجتماعی سازمان، امنیت شغلی)، به عنوان عوامل تأثیرگذار، راهبردها (شرکت در سیاست‌گذاری درون و برون دانشگاهی)، و پیامدهای فردی (ارتقاء ابعاد روان‌شناختی عضو هیأت علمی)، پیامدهای اجتماعی فرهنگی (ارتقاء سلامت جامعه)، و پیامدهای دانشگاهی (نتایج ادراکی در پاسخ‌گویی، معضلات و آسیب‌ها در بخش پژوهش)، همراه با خط سیر داستان ارائه گردید.

واژگان کلیدی:

مدل تبیین
انگیزه خدمت عمومی
اعضای هیأت علمی
دانشگاه آزاد اسلامی
نظریه زمینه‌ای اشتراوس و کوربین

استناد: ربیعی رودسری، شهربانو، جعفری، پریوش، قورچیان، نادرقلی، حسینی، محمدعلی. (۱۴۰۴). مدل تبیین فرایند انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران. *فصلنامه تغییرات اجتماعی-فرهنگی*، دوره ۲۲، شماره ۱؛ (پیاپی ۸۵)، ۲۷-۳۹.

DOI:

این مقاله برگرفته از رساله دکتری «شهربانو ربیعی رودسری»، با عنوان «ارائه مدلی برای ارتقاء انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران»، است که به راهنمایی «دکتر پریوش جعفری»، و مشاوره «دکتر نادرقلی قورچیان»، و «دکتر محمدعلی حسینی»، استخراج شده است.

*نویسنده مسئول: پریوش جعفری

آدرس پست الکترونیک: pjaafari@srbiau.ac.ir

تلفن: ۰۹۱۲۱۸۳۳۲۹۴

مقدمه

دانشگاه‌ها آرمان‌هایی در حوزه‌های اعتلای مؤسسه، جامعه و بشریت دارند و خدمت به جامعه از وظائف آموزش عالی است (علایی، ۱۳۹۱: ۶۴). در اغلب کشورهای پیشرفته و کشورهای در حال توسعه، حل مسائل و رفع نیازمندی‌ها و اهداف توسعه ملی را دانشگاه و دانشگاهیان تحقق بخشیده‌اند (ثابتی، محمد همایون، احمدی، ۱۳۹۳: ۶۹). دانشگاه و اعضای هیأت علمی دانشگاه به‌طور مستمر با چالش‌هایی در زمینه خواسته‌های جدید اجتماعی و نیازهای جامعه روبه‌رو هستند (بهرام‌زاده و دیگران، ۱۳۹۹: ۱۰). طوری که لازم است با افزایش این انتظارات، انطباق یابند (McBeath, Hopkins, 2023: 149). آنچه در اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها تمایل زیادی به خدمت عمومی و کمک به جامعه و مشارکت در جامعه، علاقه به کار با دانشجویان و رضایت‌مندی حاصل از تدریس ایجاد می‌کند ارتقاء یافتن انگیزه خدمت عمومی است (Pautz, Vogel, 2020: 14). در بررسی‌های صورت گرفته در زمینه انگیزه خدمت عمومی، مشخص شده است که این پدیده از سه دسته عامل تأثیر می‌پذیرد. به‌مثابه: (عوامل فردی؛ به‌مانند خصیصه‌های شخصیتی، سرمایه روان‌شناختی نقش مهمی در شکل‌گیری انگیزه خدمت عمومی دارند. ازسوی (عوامل سازمانی؛ نیز اهمیت بسیاری دارند و شامل مواردی همچون تناسبات فرد-سازمان، شایستگی و توانمندی‌ها، هویت حرفه‌ای، رفتار سازمانی مثبت‌گرا، سبک رهبری تحول‌گرا، ارتباط رهبر-کارمند، حقوق و مزایا، تعهد سازمانی، حمایت‌های درون و برون سازمانی و عملکرد شغلی می‌شوند). و (عوامل محیطی؛ نیز بر انگیزه خدمت عمومی تأثیر گذارند که ازجمله می‌توان به جامعه‌پذیری خانواده و جامعه‌پذیری مذهبی و همچنین سرمایه اجتماعی اشاره کرد) (Ho et al., 2023: 145). شایان ذکر است که انگیزه خدمت عمومی، به‌عنوان یکی از آموزه‌های مهم و نظریه‌های پرطرفدار در سال‌های اخیر، در بسیاری از پژوهش‌های دانشگاهی و علمی کشور مطرح شده است. باین‌حال، در اغلب موارد بدون در نظر گرفتن بستر تاریخی و اجتماعی به‌کار گرفته شده و به ابعاد زمینه‌ای آن توجه کافی نشده است (Perry, James, 2000: 472).

اگرچه پژوهش‌های متعددی در زمینه انگیزه خدمت عمومی انجام شده است، اما این مطالعات محدود و عمدتاً در بافت‌های متفاوت از دانشگاه، به‌ویژه در بافت دانشگاه آزاد اسلامی، صورت گرفته‌اند. از این‌رو، با توجه به اهمیت انگیزه خدمت عمومی و نقش بی‌بدیل اعضای هیأت علمی در ارتقای کیفیت فعالیت‌های آموزشی، پژوهشی و خدماتی، انجام پژوهشی به‌منظور تبیین فرایند انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی و ارائه مدلی در این زمینه ضروری به‌نظر می‌رسد. براین اساس، پژوهشگر با بررسی‌های پیشین، به‌خلاف پژوهشی در مطالعه و ارائه مدلی بومی در آموزش عالی برای تبیین فرایند انگیزه‌های متفاوت اعضای هیأت علمی در خدمت‌گزاری به عموم پی برده است. برای درک عمیق این فرایند و ردیابی شرایط، تعاملات و پیامدهای آن، انجام پژوهشی کیفی ضروری به‌نظر می‌رسد. بنابراین، پژوهش حاضر با بهره‌گیری از پارادایم تفسیری، رویکرد کیفی و استراتژی نظریه زمینه‌ای اشتراوس و کوربین (نسخه ۲۰۱۸)، در صدد است چگونگی فرایند شکل‌گیری انگیزه خدمت به عموم در میان اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران را تبیین نماید. انتظار می‌رود با انجام این پژوهش، مسئولان دانشگاه با سرمایه‌گذاری و مداخله در برنامه‌ریزی‌های لازم گام بردارند و اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی نیز با آگاهی از وضعیت خود، برای به‌سازی و بالندگی در زمینه انگیزه خدمت عمومی تلاش نمایند.

پیشینه تحقیق

- احمد عرب‌شاهی کریزی و مرضیه حسینی (۱۴۰۱)، با عنوان «نقش مربیگری سازمانی در انگیزه خدمت عمومی با نقش میانجی رفتار سازمانی مثبت‌گرا (مورد مطالعه: کارکنان ستاد دانشگاه علوم پزشکی مشهد)»؛ باهدف تأثیر مربیگری سازمانی بر انگیزه خدمت عمومی با نقش میانجی‌گری رفتار سازمانی مثبت‌گرا در بین ۲۰۹ نفر از کارکنان ستاد دانشگاه علوم پزشکی مشهد با روش تحقیق توصیفی پیمایشی، انجام دادند. یافته‌ها بیانگر آن است تمامی ابعاد مربیگری سازمانی بر انگیزه خدمت عمومی تأثیرگذار است و از بین ابعاد رفتار سازمانی مثبت‌گرا، ابعاد خودکارآمدی، تاب‌آوری و مثبت‌اندیشی تأثیر مربیگری سازمانی بر انگیزه خدمت عمومی را میانجی‌گری می‌کند و انگیزه خدمت عمومی تأثیر مثبتی بر عملکرد افراد و خدمت‌رسانی به جامعه دارد (عرب‌شاهی کریزی، حسینی، ۱۴۰۱: ۱۳-۳۹).

- عالمه کیخا (۱۴۰۰)، پژوهشی با عنوان «نقش رهبری حکمت‌محور بر انگیزه خدمت عمومی کارکنان با میانجی‌گری متغیرهای مبادله رهبر-پیرو و هویت‌یابی سازمان»؛ در بین ۲۱۴ نفر از کارکنان دانشگاه زابل انجام دادند. یافته‌ها بیانگر آن است که از بین

مؤلفه‌های رهبری حکمت‌محور (توانمند سازی، سرمایه اجتماعی و رهبری اخلاقی)، تنها مؤلفه سرمایه اجتماعی اثر مستقیم بر متغیر انگیزه خدمت عمومی دارد. متغیر رهبری حکمت‌محور در حد متوسط و با کمک متغیرهای میانجی مبادله رهبر-پیرو و هویت‌یابی سازمانی توان تبیین واریانس متغیر انگیزه خدمت عمومی کارکنان را دارا است و میانجی‌گری متغیر مبادله رهبر-پیرو از نوع میانجی‌گری ضعیف و میانجی‌گری متغیر هویت‌یابی سازمانی از نوع میانجی‌گری قوی‌تر برآورد شد (کیخا، ۱۴۰۰: ۲۵۲-۲۵۵).

- ندا کاوند و الناز دانشور عامری (۱۴۰۰)، با عنوان «انگیزه خدمت عمومی/ انگیزه‌های پویا در سازمان‌های دولتی: بررسی موانع و چالش‌ها»، پرداخته‌اند یافته‌های این تبیین نشان داد که انگیزه خدمت عمومی با دو دسته از موانع سازمانی از جمله: موانع ساختاری (فرهنگ سازمانی، تفویض اختیار نامناسب سازمانی، عدم استقرار نظام شایسته‌سالاری، ابهام سازمانی و عدم پویایی سازمانی)، و موانع شغلی (فرسودگی شغلی، نگرش‌های منفی شغلی، عدم هویت حرفه‌ای، عدم امنیت شغلی، عدم استقلال شغلی، ایستایی و روزمرگی، انزوای شغلی و عدم تناسب شغل و شاغل)؛ و از موانع غیر سازمانی از جمله موانع رفتاری (بدبینی سبک رهبری و فساد اداری)، موانع محیطی-اجتماعی (عدم جامعه‌پذیری سیاسی، عدم جامعه‌پذیری مذهبی، عوامل اجتماعی و فرهنگی و خانواده)، و عوامل فردی (ادراک فردی، نگرش‌های فردی، شخصیت و هویت فردی، ارزش‌های فردی و منافع فردی)، سازمانی مواجه است که موجب عدم شکل‌گیری و تضعیف این نوع از انگیزه می‌گردد (کاوند الناز، دانشور عامری، ۱۴۰۰: ۶۲-۴۵).

- صوبیا حسینی^۱، نگت از صاری^۲ و علی رحمان^۳ (۲۰۲۲)، با عنوان "An Exploratory Study Of Workplace Spirituality And Employee Well-Being Affecting Public Service Motivation: An Institutional Perspective"، با ۲۳ صاحب‌گرم با کارکنانی که در پست‌های رهبری در دانشگاه‌های بخش دولتی قرار داشتند صورت گرفته، یافته‌های این مطالعه 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 انگیزش خدمات عمومی دارند. نتایج حاصل از داده‌ها نیز رابطه معناداری بین انگیزش خدمات عمومی و معنویت محیط کار (نوعی فرهنگ سازمانی)، و تأثیر رفاه کارکنان در بهبود انگیزه کارکنان عمومی نسبت به ارائه خدمات را تأیید کرد (Hassan, Ansari, Rehman, 2022: 209-235).

- فونگ وی. نگوین^۴، از گان تی. تان نگوین^۵ و کوین تی. توی نگوین^۶ (۲۰۲۰)، با عنوان "Public Service Motivation, Organizational Social Capital, Workplace Environment, And Knowledge Sharing Behavior within The Public Sector"، بر روی ۲۰۰ نفر از اساتید دانشگاه مورد پژوهی انجام یافته طوری که یافته‌ها رابطه مثبت و معناداری را بین رضایت از کار، انگیزه خدمت به عموم و اثربخشی تدریس در دانشگاه مورد تبیین را نشان می‌دهد و انگیزه خدمات عمومی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد تدریس اساتید دانشگاه در این کشور را تعدیل می‌کند (Nguyen, Nguyen, Nguyen, 2020: 1-14).

ادبیات و مبانی نظری

انگیزش نیرویی است که به رفتار انرژی می‌بخشد، به آن جهت می‌دهد و بقای آن را تأمین می‌کند انگیزه برای انجام کاری می‌تواند یک ویژگی شخصیتی یا علاقه پایدار در انجام کاری باشد. موفقیت سازمانی بستگی به این دارد که اعضا برای استفاده از استعدادها و توانایی‌های کامل خود انگیزه داشته باشند و جهت عملکرد خوب در زمینه‌ای مناسب هدایت شوند انگیزه معمولاً عقلانی، بر مبنای قاعده و هنجار و احساسی عاطفی قابل تقسیم است (Sułkowski et al. 2020: 1-19). یکی از چهره‌های مهم در حوزه انگیزش، آبراهام مزلو^۷ است. او با نظریه سلسله‌مراتب نیازها شناخته می‌شود. براساس این نظریه، انگیزش انسان‌ها در پنج سطح سلسله‌مراتبی از نیازهای

^۱ Sobia Hassan

^۲ Nighat Ansari

^۳ Ali Rehman

^۴ Phuong V. Nguyen

^۵ Ngan Thi Thanh Nguyen

^۶ Quyen Thi Thuy Nguyen

^۷ Abraham Maslow

ابتدایی تا نیازهای متعالی قرار دارد: نیازهای فیزیولوژیکی (مانند غذا، آب، خواب)-نیاز به امنیت (مانند امنیت مالی و جانی)-نیاز به تعلق و عشق (مانند روابط اجتماعی)-نیاز به احترام (مانند عزت نفس و احترام دیگران)-خودشکوفایی (تحقق تمام پتانسیل‌های فردی).

خدمت عمومی اغلب مترادف خدمت دولتی استفاده می‌شود اما خدمت عمومی فراتر از مکان کار کارمند دلالت دارد. دانشمندان مدیریت عمومی مدت‌های مدیدی ادعا داشتند که خدمت عمومی یک احساس نیرومند ویژه است (Perry, 2014: 35-38). انگیزه خدمت عمومی در حوزه خدمت به مردم است تمایل و نیت به انجام خوب کار برای دیگران و شکل دادن به رفاه جامعه است. انگیزه خدمت عمومی دارای چهار بُعد به مثابه جذابیت سیاست‌گذاری، تعهد به منافع عمومی، همدردی و از خودگذشتگی است. جذابیت سیاست‌گذاری آمادگی کار در بخش عمومی و سهیم شدن در فرایند سیاست‌گذاری و جدیت در رشد اجتماع و جامعه است تعهد به منافع عمومی تمایل خدمت به نفع عموم فقط یک ارزش جدایی‌ناپذیر ساختار انگیزه خدمت عمومی است و یکی از پایه‌های هنجاری خدمت عمومی است و همدردی یک عشق گسترده بر طبق اصول درون همه مردم و مرزهای سیاسی ما است و از خودگذشتگی مشتاق بودن خدمت به دیگران به جای پاداش‌های مادی فردی است؛ همدردی یک عشق وسیع به همه مردم و درک یک حالت عاطفی است که تمام حقوق اولیه باید حفظ شود از خودگذشتگی مشتاق بودن فرد برای خدمت به دیگران به جای پاداش‌های مادی است (Kim, 2020: 261). به‌طور خاص، جیمز آل. پری^۴ از برجسته‌ترین پژوهشگران در زمینه انگیزه خدمت عمومی است. مدل چهارعنصری او برای انگیزه خدمت عمومی شامل: علاقه به سیاست‌گذاری عمومی-نوع دوستی-همدلی-تعهد به منافع عمومی، می‌توان مبنای اصلی در ارائه نظرات باشد. وینسنت لئوی^۵، در مفهوم‌پردازی نظری و بین‌المللی‌سازی انگیزه خدمت عمومی نقش داشته و مدل‌ها و دیدگاه‌های او کمک کرده این حوزه در کشورهای مختلف کاربرد پیدا کند.

تئوری فرایندی انگیزش خدمات عمومی به شکل‌گیری احتمالات برای یک نظریه انگیزه کاری کمک می‌کند. رفتار کاری منشأ زیادی دارد، از جمله: انتخاب منطقی، مطابقت هنجاری و پیوند عاطفی علاوه بر این، خودپنداره یک فرد (یعنی هویت و ارزش‌های او)، عامل مهمی است که از طریق آن این فرایندهای انگیزشی عمل می‌کنند. خودپنداره فرد به‌طور کامل در خلأ شکل نمی‌گیرد. افراد آفریده‌های اجتماعی هستند که ارزش‌ها و هویت‌های خود را به‌طور مختلف از جمله قرار گرفتن در معرض نهادها و مکانیسم‌های اجتماعی به‌دست می‌آورند (Perry, 2011: 2-5). این نظریه متغیرهای مهم را به چهار حوزه تقسیم می‌کند: زمینه اجتماعی-تاریخی، زمینه انگیزشی، ویژگی‌های فردی و رفتار. پیوندی که این نظریه بین پدیده‌های اجتماعی-تاریخی و رفتار سازمانی برقرار می‌کند، نشان می‌دهد که روش کیفی-تحقیقات مشاهده‌ای، مستقیم، قوم‌نگاری و انسان‌شناسی-می‌تواند کمک زیادی به کشف چگونگی ترکیب متغیرها داشته باشد.

مواد و روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر پارادایم تفسیری است؛ زیرا «بر اساس دیدگاه تفسیری، واقعیت مشروط به تجربه انسان و تفسیر اوست» (بازرگان، ۱۴۰۰: ۱۸). پژوهشگر می‌کوشد معنا یا ماهیت تجربه اعضای هیأت علمی دانشگاه را از انگیزه خدمت عمومی شان دریابد. پژوهش حاضر به لحاظ رویکرد یک مطالعه کیفی است. در مطالعات حاضر، استراتژی نظریاً داده بنیاد اشتراوس و کوربین (نسخه ۲۰۱۸)، مورد استفاده قرار گرفته است (اشتراوس، کوربین، ۱۳۹۵: ۸۹-۶۳). از این روش‌ها می‌توان برای کشف باورها و معانی زیربنای عمل، بررسی جنبه‌های منطقی و غیرعقلانی رفتار و نشان دادن نحوه ترکیب منطق و احساسات و تأثیر آن بر نحوه واکنش افراد به رویدادها یا رسیدگی به مشکلات از طریق عمل و تعامل استفاده کرد (Corbin, Straus, 2015: 210). از آنجایی که نتایج این پژوهش می‌تواند برای حل مسائل مربوط به کاهش انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی استفاده شود از نظر هدف کاربردی است. مشارکت‌کننده‌های پژوهش کلیه اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران بودند که به روش نمونه‌گیری هدف‌مند نظری با رعایت حداکثر تنوع انتخاب شدند. معیار انتخاب شرکت‌کنندگان حداقل ۵ سال سابقه کار پژوهشی و آموزشی بود و باتوجه به بهره‌مندی دانشجویان از خدمت، دو نفر از دانشجویان نیز که یکی از آن‌ها عضو هیأت علمی بود نیز مورد مصاحبه قرار گرفتند. طوری که مشخصات مشارکت‌کنندگان برپایه (جدول ۱)، مورد بررسی قرار داشته است.

^۴ James L. Perry

^۵ Wouter Vandenabeele

جدول ۱. مشخصات شرکت کنندگان در فرایند مصاحبه (مأخذ: یافته‌های پژوهشی، ۱۴۰۳)

ردیف	سمت	مرتبه علمی	رشته تحصیلی	رتبه واحد دانشگاهی	مدت زمان مصاحبه
۱	عضو هیأت علمی-عضویت در نشریات علمی	استاد	روانشناسی بالینی	بسیار بزرگ	۶۰ دقیقه
۲	عضو هیأت علمی-سابقه اجرایی	دانشیار	شیمی	بسیار بزرگ	۸۵ دقیقه
۳	عضو هیأت علمی و مدیر گروه	دانشیار	جغرافیای شهری	بسیار بزرگ	۷۲ دقیقه
۴	عضو هیأت علمی-سابقه اجرایی	دانشیار	زمین‌شناسی	بسیار بزرگ	۱۰۵ دقیقه
۵	عضو هیأت علمی-سابقه اجرایی	دانشیار	فیزیولوژی ورزش	بسیار بزرگ	۱۱۳ دقیقه
۶	عضو هیأت علمی	استاد	مدیریت فرهنگی	جامع	۳۰ دقیقه
۷	عضو هیأت علمی	استادیار	مدیریت آموزشی	جامع	۷۲ دقیقه
۸	عضو هیأت علمی-سابقه اجرایی	دانشیار	فلسفه	بسیار بزرگ	۱۰۰ دقیقه
۹	عضو هیأت علمی-سابقه اجرایی	مربی	مدیریت آموزشی	بسیار بزرگ	۵۰ دقیقه
۱۰	عضو هیأت علمی و دانشجوی دکتری	مربی	کامپیوتر	کوچک	۳۰ دقیقه
۱۱	دانشجوی دکتری	-	معماری	جامع	۳۰ دقیقه
جمع زمان مصاحبه: ۷۴۷ دقیقه ۱۲:۴۵ ساعت/دقیقه					

علاوه بر داده‌هایی که از مشارکت‌کنندگان استخراج شد از بخش‌نامه، آیین‌نامه و مصاحبه دوم نیز برای مطالعه و تحقیق استفاده گردید. روش نمونه‌گیری بر مبنای نظری و هدف‌مند بود. برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه نیمه‌ساختمند استفاده شد. برای سریع رسیدن به اشباع نظری از پرسش‌های تحلیلی در قالب اجزای پارادایم، یادداشت‌های تحلیلی، ماتریس شرطی/پیمادی، استفاده شد. قبل از مصاحبه فرم قرارداد رضایت شرکت در پژوهش و اطمینان از محرمانه ماندن متن مصاحبه در اختیار مشارکت‌کنندگان قرار گرفت. سوالات مصاحبه با اعضای هیأت علمی دانشگاه به شرح زیر بود:

ادراک یا برداشت شما از انگیزه خدمت عمومی چیست؟ - در زمینه انگیزه اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی برای خدمت به عموم در دانشگاه و جامعه چه تجربیات مثبت و منفی دارید؟ - فکر می‌کنید چه کسانی روی انگیزه خدمت عمومی شما در دانشگاه نقش دارند؟ - شرایطی بود که کمکتان کند تا انگیزه خدمت به عموم در شما ارتقاء پیدا کند و کارتان را بهتر انجام دهید؟ - دغدغه‌های شما در خصوص انگیزه اعضای هیأت علمی دانشگاه برای خدمت به عموم الان چه می‌تواند باشد؟ - در شرایط انگیزه اعضای هیأت علمی دانشگاه و فرایند ناشی از آن برای خدمت به عموم چه پیامدی حاصل شده است؟

در پژوهش حاضر از بخش‌نامه قرارداد با اساتید بازنشسته، آیین‌نامه تشویق و رکود علمی اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، کرسی‌های نظریه‌پردازی، فرصت مطالعاتی، رسیدگی به تخلفات اعضای هیأت علمی، فرم ارتقاء مرتبه علمی (امتیاز فعالیت آموزشی)، مصاحبه دوم از رئیس کانون استادان دانشگاه آزاد اسلامی در خصوص مشکلات اعضای هیأت علمی و مصاحبه دست‌دوم استاد نمونه سال نیز به عنوان اطلاعات تکمیلی استفاده شد. مصاحبه‌ها تا اشباع نظری به طوری که داده تازه مهمی به دست نیاید و مقوله‌ها به خوبی از لحاظ ویژگی و ابعاد پرورده شده باشند و گوناگونی آن را به نمایش بگذارد و مناسبات میان مقوله‌ها به خوبی مشخص و اعتبارشان ثابت شده باشد؛ ادامه داشت. بنابراین پژوهش حاضر از ۱۹ سند که حاوی ۱۱ مصاحبه حضوری، ۶ مدرک سازمانی و ۲ مصاحبه دست‌دوم برای اطلاعات تکمیلی استفاده شده است. مصاحبه با هر مشارکت‌کننده یک‌بار انجام شد. در خصوص اعتماد مطالعه برای قابل قبول بودن، از شیوه «کنترل مشارکت‌کننده»^{۱۰}، و برای قابلیت اطمینان، از شیوه «بررسی و کنترل کدگذاری توسط همکار»^{۱۱}، و برای تعیین اعتبار یا صحت طرح نظری از تحلیل سطح بالا و قابل قبول بودن استفاده شد. روش تحلیل داده‌ها طبق نظریه زمینه‌ای اشتراوس و کوربین از کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری گزینشی و از نرم‌افزار اطلس تی‌آی^{۱۲} ورژن ۸/۳ استفاده شد.

¹⁰ Number Check¹¹ Peer Check¹² Atlas.ti

بحث و یافته‌های تحقیق

داده‌ها از ۷۸۱ نقل‌و‌قول از مصاحبه‌شوندگان استخراج و تحلیل شد. با رفت و برگشت از کدگذاری باز به محوری، در مجموع ۳۸۷ کد باز (۱۶ مفهوم، ۴۰ ویژگی و ۳۳۱ بعد)، کشف شد. برای تبیین فرایند انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی دانشگاه از کدهای باز استفاده و از طریق کدگذاری محوری به چگونگی شکل‌گیری و تحول راهبردها پرداخته شد. در این مرحله شبکه‌های ارتباطی مدل که بیانگر رابطه بین هریک از راهبردها با شرایط اثرگذار و پیامدها است؛ با استفاده از ۱۶ نمودار برجسته شد. با تجمیع نمودارهای مذکور ۵ راهبرد و ۱۵ تاکتیک راهبردی شکل گرفت که برپایه (جدول ۲ تا ۶)، براساس اهمیت آمده است.

جدول ۲. تاکتیک‌های راهبرد شرکت اعضای هیأت علمی در سیاست‌گذاری درون و برون‌سازمانی دانشگاه—(مأخذ: یافته‌های پژوهشی، ۱۴۰۳)

پیامد	تاکتیک‌های راهبردی	شرایط (عوامل اثرگذار)
لـ انگیزه درونی قوی، احساس درونی قوی، احساس خوب از راه انداختن کار دیگران، احساس ارزشمندی، احساس رضایت درونی، تأمین تمایلات ذهنی، عزت‌نفس بالا، رضایت از بازخورد، احساس مؤثر بودن در مجموعه، انگیزه خدمت عمومی بالا، زکات دانسته‌ها، دوری دانشجو از آسیب‌ها، ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات، ارزشمندی افراد متخصص و دانا در جامعه، رشد و توسعه دانشگاه، رشد و توسعه پایدار، ضعف مدیریت منابع انسانی، نتایج ادراکی در پاسخ‌گویی، حفظ ارتقاء سالانه و مرتبه علمی، خوش‌حال از افزایش حقوق و دستمزد	– تاکتیک راهبردی اول: ارائه خدمات پایدار به شهروندان با تأکید بر حمایت مسئولین درون‌سازمانی – تاکتیک راهبردی دوم: مشارکت در شوراهای درون و برون‌سازمانی دانشگاه – تاکتیک راهبردی سوم: بروز ظرفیت در سیاست‌گذاری و اجرای سیاست‌های دانشگاه در حل مسائل جامعه – تاکتیک راهبردی چهارم: حل مسائل جامعه با خدمات آموزشی و پژوهشی و فرهنگی در شرایط استعداد خاص عضو هیأت علمی دانشگاه – تاکتیک راهبردی پنجم: طرح ایده و تصمیم‌گیری شورایی دانشکده علی‌رغم حمایت ضعیف مسئولین	← انگیزه درونی قوی، انگیزه پیشرفت، عزت‌نفس بالا، سرمایه روان‌شناختی، استعدادی خاص برای خدمت از جانب خداوند، اعتبار و هویت فردی و خانوادگی، هویت دینی اعضای هیأت علمی، سرمایه اجتماعی، اعتقاد به خدمت بی‌منت، توجه به نیازهای جامعه، ارتباط با صنعت، تفکر پویا، اخلاق اجتماعی در پاسخ‌گویی، تمایل به مشارکت در حل مشکل جامعه، حمایت مسئولین درون‌سازمانی، اعتقاد به توان آموزش در ایجاد تغییر، تعلق و تعهد سازمانی بالای عضو هیأت علمی، شایستگی مدیران دانشگاه، عدم شایستگی درون فردی مدیران دانشگاه، اطلاعات تخصصی به‌روز، منضبط بودن، احترام، ارتباط و تعامل قوی، اعتقاد به انتقال اطلاعات، حمایت برون دانشگاهی، تأمین نیازهای مالی، همکاری مسئولین دانشگاه و اساتید، هدفمندی سیاست‌های پژوهشی درون و برون دانشگاهی، یادگیرنده مادام‌العمر

جدول ۳. تاکتیک‌های راهبرد انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی دانشگاه با فعالیت پژوهشی—(مأخذ: یافته‌های پژوهشی، ۱۴۰۳)

پیامد	تاکتیک‌های راهبردی	شرایط (عوامل اثرگذار)
لـ عزت‌نفس بالا، احساس رضایت درونی، دستاورد معنوی از انجام کار، شادکامی بالا در اساتید، احساس خدمت بیشتر به جامعه، احساس خوب از راه انداختن کار دیگران، احساس مؤثر بودن در مجموعه، ارتقاء اخلاق پژوهشگری، نتایج قوی ادراکی، ارتقاء شأن و منزلت واحد دانشگاهی، شادی اجتماعی، ارتقاء سلامت جامعه	– تاکتیک راهبردی ششم: پویایی پژوهشی با رعایت اخلاق پژوهشگری	← انگیزه درونی قوی، سرمایه روان‌شناختی، اعتبار و هویت فردی و خانوادگی، هویت دینی اعضای هیأت علمی، اعتقاد به تعمق در مسائل، دل‌سوز مسائل جامعه، اعتقاد به ارزش‌های انسانی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، اعتقاد و علاقه به پژوهش در یک زمینه، ارتباط با صنعت، تعلق و تعهد سازمانی بالای اساتید، معنا داشتن زندگی کاری، اعتقاد به اصیل بودن کار پژوهشی، پویایی متقابل استاد دانشجو در پژوهش، اعتقاد به اخلاق پژوهشگری، حمایت مسئولین درون و برون‌سازمانی دانشگاه، امنیت شغلی
لـ محدودبودن مقاله اورجینال و کاربردی استاد، محدودبودن پژوهش‌های استاد در یک زمینه، عدم رعایت اخلاق پژوهشگری، کیفیت پایین راهنمایی پژوهشی استاد در حوزه پژوهش، مقاله استاد استخراجی از پایان‌نامه غیراصیل دانشجو، استاد کسب اعتبار با مقاله خود نوشته و غیراصیل، نزول کیفیت پژوهش به دلیل اهمیت کمیت، کیفیت فدای درآمد دانشگاه، معضلات و آسیب‌ها در بخش پژوهش	– تاکتیک راهبردی هفتم: فعالیت غیرحرفه‌ای در حوزه پژوهش ۱. اصیل نبودن کار پژوهشی ۲. دیتاسازی در پژوهش ۳. ترجیح پایان‌نامه، نه پژوهش مسائل روز	← انگیزه درونی ضعیف، روحیه پایین مشارکتی، عدم آگاهی از توانمندی، پیگیری دستمزد بالا، عدم توجه به نیازهای جامعه، ضعف تخصصی و تجربه اساتید، عدم تمایل به مشارکت در مسائل جامعه، تعلق سازمانی پایین اعضای هیأت علمی، عدم اعتقاد به رعایت اخلاق پژوهشگری، ضعف معیارهای کیفی پژوهشی در ارتقاء، کارگاه آموزشی صرفاً برای ارتقاء، گرایش به کمیت پژوهش، گرایش به مادیات و معیارهای کمی در ارتقاء مرتبه علمی

جدول ۴. تاکتیک‌های راهبرد انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی دانشگاه به دانشجو و جامعه در فعالیت آموزشی- (مأخذ: یافته‌های پژوهشی، ۱۴۰۳)

پیامد	تاکتیک‌های راهبردی	شرایط (عوامل اثرگذار)
له احساس رضایت درونی، انگیزه درونی قوی، عزت نفس بالا، نارضایتی از رویه‌ها، رضایت دانشجو و فارغ‌التحصیلان فرهیخته، ارتقاء تفکر سیستمی، ارتقاء سطح مهارت کاری، کاریزما شدن استاد برای دانشجو، مدیریت قوی روابط با دانشجو، بار آوردن ذهن پژوهشگری در دانشجو، نتایج قوی ادراکی دانشجویان و جامعه	– تاکتیک راهبردی هشتم: اخلاق حرفه‌ای در تدریس علی‌رغم ضعف شایستگی مدیر – تاکتیک راهبردی نهم: اخلاق حرفه‌ای در تدریس و آموزش به جامعه	← عزت نفس بالا، انگیزه درونی قوی، سرمایه روان‌شناختی استاد بالا، اعتبار و هویت فردی و خانوادگی، هویت دینی اعضای هیأت علمی دانشگاه، سرمایه اجتماعی بالا، تفکر سیستمی، اخلاق حرفه‌ای تدریس اساتید، داشتن انگیزه کافی برای تدریس، تعلق و تعهد بالای سازمانی اساتید، اخلاق حرفه‌ای در پاسخ‌گویی، مسئولیت‌پذیری نسبت به دانشجویان، حفظ و مراقبت از دانشجو، عدم شایستگی درون فردی مدیران، بی‌توجهی به خدمات اساتید، دیده نشدن کیفیت وظائف آموزشی، ضعف تفکر سیستمی گروه آموزشی، اخلاق اجتماعی در پاسخ‌گویی، اعتقاد به توان آموزش در تغییر، توجه به نیازهای جامعه، مدیریت روابط با دانشجو، استاندارد دانشگاهی، شایستگی مدیران دانشگاه
له تدریس غیر حرفه‌ای، ارزشیابی غیراستاندارد، محرومیت نسبی ادراکی و احساسی، کاهش انگیزه خدمت‌گزاری استاد، نگرانی از سبک پذیرش دانشجوی ضعیف، نگرانی از آینده دانشگاه، به خطر افتادن موجودیت دانشگاه، تولیدات (فارغ‌التحصیل)، نامطلوب برای جامعه	– تاکتیک راهبردی دهم: تدریس و آموزش به دانشجویان غیراستاندارد	← سرمایه روان‌شناختی استاد بالا، اخلاق حرفه‌ای تدریس اساتید، ورود دانشجوی غیراستاندارد، پیشینه تربیتی دانشجو، دانشجو بی‌انگیزه، دانشجو با سطح علمی پایین، بی‌نظمی دانشجو، مهارت اجتماعی ضعیف دانشجو، مدرک‌گرا بودن دانشجو، دانشجو با انگیزه درآمدزایی، محدودیت‌های مالی دانشگاه، سیاست‌گذاری منفی در جامعه، وضعیت نامناسب اشتغال در جامعه

جدول ۵. تاکتیک‌های راهبرد انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی دانشگاه در مدیریت روابط با دانشجو- (مأخذ: یافته‌های پژوهشی، ۱۴۰۳)

پیامد	تاکتیک‌های راهبردی	شرایط (عوامل اثرگذار)
له عزت نفس بالا، انگیزه درونی قوی، مدیریت قوی روابط با دانشجو، مشتری‌مداری، تربیت انسان فرهیخته، نتایج قوی ادراکی دانشجویان و جامعه، ارتقاء سلامت جامعه	– تاکتیک راهبردی یازدهم: حفظ و مراقبت از دانشجو با ارائه خدمات تیمی ۱. رسیدگی به مسائل درسی دانشجویان ۲. ارائه خدمات تیمی به دانشجویان ۳. مشاوره به دانشجو برای جلوگیری از آسیب ۴. ارائه طرح اشتغال برای دانشجویان	← سرمایه روان‌شناختی بالای اساتید، اخلاق اجتماعی در پاسخ‌گویی، هویت دینی اعضای هیأت علمی، سرمایه اجتماعی، تفکر سیستمی، اخلاق حرفه‌ای بالا در پاسخ‌گویی، اخلاق حرفه‌ای تدریس اساتید، تعلق و تعهد سازمانی بالای عضو هیأت علمی دانشگاه، مدیریت قوی روابط با دانشجو، حمایت مسئولین درون سازمانی
له گله‌مندی دانشجو، نتایج ضعیف عملکردی، استرس در دانشجو، ناخشنودی در دانشجو، فشار کار به مدیران، بی‌احترامی به دانشجو، نارضایتی از رویه‌ها، کاهش دانشجو، ناخشنودی در مشتری	– تاکتیک راهبردی دوازدهم: عدم حفظ و مراقبت از دانشجو	← عدم رعایت شاخص‌های کنترل ورود حق‌التدریس‌ها، بی‌توجهی به ارزیابی دقیق عملکرد استاد، اساتید بدون صلاحیت مدرسی، اساتید فاقد اتاق کار، خدمت در حد رفع تکلیف و اجبار، اخلاق غیرحرفه‌ای در پاسخ‌گویی، دانشجو با سطح علمی پایین، عدم تناسب استاندارد، استاد- دانشجو، تجهیزات آموزشی غیراستاندارد، تعلق سازمانی پایین اساتید، نارضایتی از مدیریت کلان

جدول ۶. تاکتیک‌های راهبرد انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی به دانشگاه در پست اجرایی دانشگاه - (مأخذ: یافته‌های پژوهشی، ۱۴۰۳)

پیامد	تاکتیک‌های راهبردی	شرایط (عوامل اثرگذار)
ل احساس ارزشمندی، احساس رضایت درونی، تأمین مالی در بخش صنعت، پیگیری دستمزد بالا، تلاش در جبران کمبود مالی، ناراضی‌ت از رویه‌ها، دستورده معنوی از انجام کار، ارتقاء سلامت جامعه، رشد و توسعه دانشگاه	- تاکتیک راهبردی سیزدهم: انجام صحیح وظائف در پست اجرایی در شرایط اهمیت حقوق و دستمزد و عدم رضایت از پرداخت - تاکتیک راهبردی چهاردهم: انجام صحیح وظائف در پست اجرایی بدون زد و بند	← سرمایه روان‌شناختی بالای اساتید، انگیزه درونی قوی، عزت نفس بالا، اعتبار و هویت فردی خانوادگی اساتید، استقلال فکری و عملی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، توجه به نیازهای جامعه، دنبال منافع جمع، سرمایه اجتماعی، اخلاق حرفه‌ای تدریس اساتید، حمایت مسئولین درون سازمانی، محدودیت‌های مالی دانشگاه، پاسخ‌گو نبودن استاد به خواسته‌های خانواده، اهمیت حقوق و دستمزد، ناراضی‌ت از حقوق و دستمزد، رعایت اخلاق پژوهشگری، شایستگی درون فردی مدیران، حمایت مسئولین درون و برون سازمانی، آشنا به وظائف آموزشی و پژوهشی، تعهد و تعلق سازمانی بالای اساتید، مسائل اقتصادی جامعه،
ل کاهش انگیزه خدمتگزاری استاد، بی‌عدالتی در ارائه خدمات	- تاکتیک راهبردی پانزدهم: انجام ناقص وظائف در پست اجرای	← ناآشنا به انتظارات محیط کار، تعلق و تعهد سازمانی پایین، دنبال منافع فردی و قدرت، ناراضی‌ت از حقوق و دستمزد، غیبت و عدم دسرسی، تلاش در جبران کمبود مالی، عدم مسئولیت در برابر سازمان، انگیزه درآمذایی، مدیریت اداری و بروکراسی، ضعف مدیریت منابع انسانی، مدیران خودرایی، انتخاب مدیرانی با انگیزه ریاست، ضعف نظارتی سیستم پاسخ‌گویی

با تجمیع ۱۱۶ نمودار مذکور براساس راهبردها، مدل فرایند انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی دانشگاه با ۱۱ زنجیره به هم پیوسته شکل دهنده فرایند استخراج شد. این زنجیره‌ها عبارت‌اند از: شرایط فردی، شرایط اجتماعی فرهنگی، شرایط دانشگاهی، راهبرد شرکت اعضای هیأت علمی در سیاست‌گذاری درون و برون سازمانی دانشگاه، راهبرد مدیریت روابط با دانشجو، راهبرد انگیزه خدمت اعضای هیأت علمی دانشگاه به عموم در فعالیت پژوهشی، راهبرد انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی دانشگاه به دانشجو و جامعه با فعالیت آموزشی، راهبرد انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی در پست اجرایی دانشگاه، پیامد فردی، پیامد اجتماعی فرهنگی و پیامد دانشگاهی. شرایط، راهبردها و پیامدهای مذکور از ۴۳ بُعد تشکیل شده است که برپایه (نمودار ۱)، مشخص است.

❖ **شرایط فردی:** سرمایه روان‌شناختی، تناسب بین استعداد و علاقه، عزت نفس و انگیزه درونی.

❖ **شرایط اجتماعی فرهنگی:** اعتبار و هویت فردی و خانوادگی، هویت دینی اعضای هیأت علمی، سرمایه اجتماعی، حمایت برون سازمانی، سیاست‌گذاری منفی در جامعه.

❖ **شرایط دانشگاهی:** فرهنگ پاسخ‌گویی، تفکر پویا، هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباط و تعامل، یادگیری مادام‌العمر، استقلال فکری و عملی، احساس تعلق و تعهد سازمانی، اخلاق‌مداری حرفه‌ای آموزشی و پژوهشی، سیاست‌گذاری درون و برون سازمانی دانشگاه، مدیریت روابط با دانشجو، معیارهای ارتقای مرتبه علمی، استاندارد دانشگاهی، شایستگی مدیران دانشگاه، محرومیت نسبی و امنیت شغلی.

❖ **راهبردها:** مدل از ۵ راهبرد با ۱۵ تاکتیک راهبردی تشکیل شده است. اولین راهبرد شرکت اعضای هیأت علمی در سیاست‌گذاری درون و برون سازمانی دانشگاه است که شامل تاکتیک‌های راهبردی (۱- ارائه خدمات پایدار به شهروندان با تأکید بر حمایت مسئولین درون سازمانی، ۲- مشارکت در شوراهای درون و برون سازمانی دانشگاه، ۳- بروز ظرفیت در سیاست‌گذاری و اجرای سیاست‌های دانشگاه در حل مسائل جامعه، ۴- حل مسائل جامعه با خدمات آموزشی و پژوهشی و فرهنگی در شرایط استعداد خاص عضو هیأت علمی دانشگاه و ۵- طرح ایده و تصمیم‌گیری شورایی دانشکده علی‌رغم حمایت ضعیف مسئولین)، است. دومین راهبرد مدیریت روابط با دانشجو است که شامل تاکتیک‌های راهبردی (۱- حفظ و مراقبت از

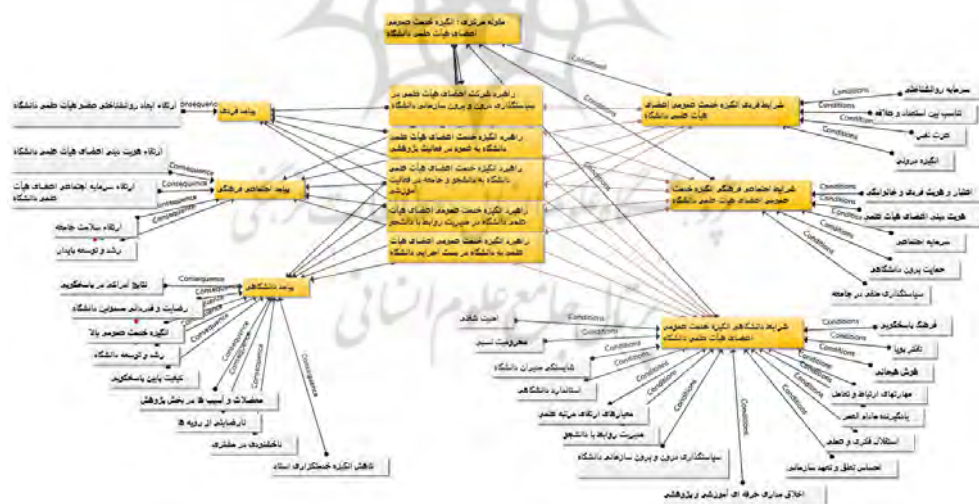
دانشجو با ارائه خدمات تیمی، ۲ - عدم حفظ و مراقبت از دانشجو)، است. سومین راهبرد انگیزه خدمت اعضای هیأت علمی دانشگاه به عموم در فعالیت پژوهشی است که شامل تaktیک‌های راهبردی (۱- پویایی پژوهشی با رعایت اخلاق پژوهشگری، ۲ - فعالیت غیرحرفه‌ای در حوزه پژوهش)، است. چهارمین راهبرد انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی دانشگاه به دانشجو و جامعه با فعالیت آموزشی است که شامل تaktیک راهبردی (۱- اخلاق حرفه‌ای در تدریس و آموزش جامعه، ۲- اخلاق حرفه‌ای در تدریس علی‌رغم ضعف شایستگی مدیر، ۳- آموزش و تدریس به دانشجویان غیراستاندارد)، است. پنجمین راهبرد انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی در پست اجرایی دانشگاه است که شامل تaktیک‌های راهبردی (۱- انجام صحیح وظائف در پست اجرایی علی‌رغم اهمیت حقوق و دستمزد، ۲- انجام صحیح وظائف اعضای هیأت علمی در پست اجرایی بدون زدوبند، ۳- انجام ناقص وظائف در پست اجرایی)، است.

❖ **پیامدهای فردی:** ارتقاء ابعاد روان‌شناختی عضو هیأت علمی دانشگاه.

❖ **پیامدهای اجتماعی فرهنگی:** ارتقاء هویت دینی اعضای هیأت علمی دانشگاه، ارتقاء سرمایه اجتماعی اعضای هیأت علمی دانشگاه، ارتقاء سلامت جامعه، رشد و توسعه پایدار.

❖ **پیامدهای دانشگاهی:** نتایج ادراکی در پاسخ‌گویی، رضایت و قدردانی مسئولین دانشگاه، انگیزه خدمت عمومی بالا، رشد و توسعه دانشگاه، کیفیت پایین پاسخ‌گویی، معضلات و آسیب‌ها در بخش پژوهش، نارضایتی از رویه‌ها، ناخشنودی در مشتری، کاهش انگیزه خدمت‌گزاری استاد.

در نهایت برای ارائه مدل تبیین فرایند انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران، یکپارچه‌سازی و تعیین مقوله مرکزی مطرح است. مقوله مرکزی یا مقوله هسته، نمایانگر مضمون اصلی پژوهش است. شرط اساسی که رفتارها و راهبردهای متفاوت اعضای هیأت علمی را در خدمت‌گزاری به دانشگاه و جامعه تعیین کرد تجربیات زندگی اجتماعی و زندگی شغلی آنان بود که به آن می‌توان مفهوم انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی دانشگاه داد. هریک از ابعاد مدل دارای مؤلفه و زیرمؤلفه است که چگونگی ارتباط آن‌ها در نقش شرایط اثرگذار و راهبردها و پیامدها در قسمت بحث به آن‌ها پرداخته شده است.



نمودار ۱. مدل فرایند انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران خروجی از نرم‌افزار اتلس تی‌ای ۸/۲ (مأخذ: یافته‌های پژوهشی، ۱۴۰۳)

نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

این پژوهش با ارائه مدلی جامع، فرایند شکل‌گیری انگیزه خدمت عمومی اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران را تبیین کرده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که این پدیده تحت تأثیر تعامل پیچیده‌ای از شرایط فردی، اجتماعی-فرهنگی و دانشگاهی شکل می‌گیرد و به راهبردهای متفاوتی در خدمت‌رسانی منجر می‌شود. مدل ارائه‌شده نه تنها روابط بین این عوامل را آشکار می‌کند، بلکه چگونگی تأثیرگذاری آن‌ها بر پیامدهای فردی، سازمانی و اجتماعی را نیز مشخص می‌سازد. یکی از یافته‌های کلیدی این

پژوهش، نقش محوری سرمایه روان‌شناختی و هویت دینی در شکل‌گیری انگیزه خدمت عمومی است. اعضای هیأت علمی با عزت‌نفس بالا، انگیزه درونی قوی و تعلق خاطر به ارزش‌های معنوی، تمایل بیشتری به ارائه خدمات بی‌منت به جامعه دارند. این یافته با پژوهش‌های پیشین مورد مطالعه پژوهش در حوزه انگیزه خدمت عمومی هم‌سو است و بر اهمیت پرورش ویژگی‌های روان‌شناختی و اخلاقی در فرایند جذب و تربیت اعضای هیأت علمی تأکید می‌کند. شرایط سازمانی نیز به‌عنوان عاملی تعیین‌کننده در انگیزه خدمت عمومی شناسایی شد. حمایت مدیران، استقلال فکری، فرهنگ پاسخ‌گویی و شایستگی مدیریتی، ازجمله عواملی هستند که بستری مساعد برای خدمت‌رسانی اثربخش فراهم می‌کنند. در مقابل، ضعف در مدیریت، بوروکراسی اداری و بی‌توجهی به بازخوردهای مثبت می‌تواند به کاهش انگیزه خدمت‌گزاری منجر شود. این نتایج، لزوم بازنگری در سیاست‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه‌ها را برجسته می‌سازد. طوری که انگیزه خدمت عمومی تنها به عوامل درونی محدود نمی‌شود، بلکه تعاملات اجتماعی و حمایت نهادهای فراسازمانی نیز در تقویت یا تضعیف آن نقش دارند. مشارکت در سیاست‌گذاری‌های کلان، همکاری با انجمن‌های علمی و تعامل با جامعه، ازجمله راهبردهایی هستند که اعضای هیأت علمی برای تحقق رسالت اجتماعی خود به کار می‌گیرند. این یافته‌ها بر ضرورت توسعه شبکه‌های اجتماعی و تعامل دانشگاه با نهادهای مدنی تأکید دارد. شناسایی راهبردهای متفاوت اعضای هیأت علمی در مواجهه با شرایط نامساعد سازمانی است. درحالی که برخی از اساتید، باوجود موانع ساختاری، به ارائه خدمات خود ادامه می‌دهند، عده‌ای دیگر دچار کاهش انگیزه یا روی آوردن به فعالیت‌های غیرحرفه‌ای می‌شوند. این نتایج نشان می‌دهد که سیاست‌گذاران دانشگاهی باید به دنبال ایجاد محیطی حمایتی باشند تا از تضعیف انگیزه خدمت عمومی جلوگیری شود. پیامدهای انگیزه خدمت عمومی در سطوح مختلفی مشاهده شد. در سطح فردی، احساس ارزشمندی و رضایت درونی؛ در سطح سازمانی، رشد دانشگاه و بهبود کیفیت آموزشی؛ و در سطح اجتماعی، ارتقای سلامت جامعه و توسعه پایدار ازجمله دستاوردهای این پدیده هستند. این یافته‌ها بر نقش کلیدی دانشگاه‌ها در پیشبرد اهداف اجتماعی تأکید دارند و لزوم توجه به مسئولیت‌پذیری اجتماعی نهادهای علمی را برجسته می‌سازند. در نتیجه می‌توان اذعان داشت که پژوهش حاضر از نظر روش‌شناختی نیز حائز اهمیت است، زیرا با به کارگیری رویکرد کیفی، توانسته است لایه‌های پنهان فرایند شکل‌گیری انگیزه خدمت عمومی را آشکار سازد. برخلاف پژوهش‌های کمی پیشین که عمدتاً به بررسی روابط خطی بین متغیرها پرداخته‌اند، این مطالعه با نگاهی فرایندی و زمینه‌محور، درک عمیق‌تری از این پدیده ارائه داده است. بدین ترتیب، این پژوهش مسیرهایی را برای تحقیقات آینده گشوده است. بررسی تطبیقی این مدل در سایر دانشگاه‌ها، سنجش تأثیر سیاست‌گذاری‌های کلان بر انگیزه خدمت عمومی و طراحی مداخلات سازمانی برای تقویت این پدیده، ازجمله پیشنهادات پژوهشی هستند. همچنین، تلفیق یافته‌های کیفی با مطالعات کمی گسترده‌تر می‌تواند به تعمیم‌پذیری بیشتر نتایج بینجامد. این پژوهش به‌عنوان گامی مهم در درک پویایی‌های انگیزه خدمت عمومی در محیط‌های دانشگاهی، هم از نظر نظری و هم از نظر کاربردی، مشارکت‌های قابل توجهی به ادبیات موجود ارائه می‌دهد.

منابع

- اشتراوس، انسلم ال. کوربین، جولیت. (۱۳۹۵). *مبانی پژوهش کیفی فنون و مراحل تولید نظریه زمینه‌ای*. ترجمه: ابراهیم افشار، چاپ پنجم، تهران: انتشارات نشر نی.
- بازرگان، عباس. (۱۴۰۰). *مقدمه‌ای بر روش‌های تحقیق کیفی و آمیخته: رویکردهای متداول در علوم رفتاری*. چاپ دوازدهم، تهران: انتشارات کتاب دیدآور (دیدار).
- ثابتی، مریم. محمدهمایون، سپهر. احمدی، فخرالدین. (۱۳۹۳). *نقش آموزش عالی در توسعه ملی*. فصلنامه علمی پژوهشی-مطالعات توسعه اجتماعی ایران، دوره ۶، شماره ۴، ۵۹-۶۹.
- عربشاهی کریمی، احمد؛ حسینی، 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 علمی پژوهشی-مدیریت بر آموزش سازمان‌ها، دوره ۱۱، شماره ۲، ۳۹-۱۳.
- علایی، علی. (۱۳۹۱). *تحلیلی در محتوای بیانیه چشم‌انداز دانشگاه‌های جهان آرمان‌ها ارزش‌ها و اهداف*. فصلنامه علمی پژوهشی-آموزش عالی ایران، دوره ۵، شماره ۱، ۹۱-۶۳.
- کیخا، عالمه. (۱۴۰۰). *نقش رهبری حکمت‌محور بر انگیزه خدمت عمومی کارکنان با میانجی‌گری متغیرهای مبادله رهبر-پیرو و هویت‌یابی سازمان*. فصلنامه علمی پژوهشی-پژوهش‌های مدیریت عمومی، دوره ۱۴، شماره ۵۱، ۲۵۲-۲۲۵.

- کاوند، ندا. دانشور عامری، الناز. (۱۴۰۰). *انگیزه خدمت عمومی انگیزه‌ای پویا در سازمان‌های دولتی: بررسی موانع و چالش‌ها*. فصلنامه علمی پژوهشی - مطالعات رفتاری در مدیریت، دوره ۱۲، شماره ۲۷، ۶۲-۴۵.
- منظری توکلی و همکاران. (۱۳۹۹). *انگیزه خدمت عمومی و عوامل سازمانی و غیرسازمانی*. فصلنامه علمی پژوهشی - مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، دوره ۲۹، شماره ۹۷، ۳۹-۹.
- Corbin, Juliet. Straus, Anselm. (2015). *Basics Of Qualitative Research: Techniques And Procedures For Developing Grounded Theory*. SAGE.
- Hassan, Sobia. Ansari, Nighat. Rehman, Ali. (2022). *An Exploratory Study Of Workplace Spirituality And Employee Well-Being Affecting Public Service Motivation: An Institutional Perspective*. Qualitative Research Journal, 22(2): 209-235.
- Ho, Tran Thi Ngan. Hoa, Nguyen Thi Thu. Huong, Le Thu. Ha, Nguyen Thi Thu. (2023). *Impact Of Public Service Motivation On Job Satisfaction And Performance Of University Lecturers In Vietnam*. International Journal Of Multidisciplinary Research And Analysis, 6(1): 144-154.
- Kim, Sangmook. (2020). *Education And Public Service Motivation: A longitudinal Study Of High School Graduates*. Journal Of Public Administration Review, 81(2): 260-272.
- Mcbeath, Bowen. Hopkins, Karen. (2023). *Needs Assessment On The Changing Role Of The University Professor. Human Service Organizations*. Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance, 47(3): 149-156.
- Nguyen, Phuong V. Nguyen, Ngan Thi Thanh. Nguyen, Quyen Thi Thuy. (2020). *Public Service Motivation, Organizational Social Capital, Workplace Environment, And Knowledge Sharing Behavior within The Public Sector*. Journal of Southwest Jiaotong University, 55(3): 1-14.
- Pautz, Michelle C. Vogel, Morgan 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(2): 1-21.
- Perry, James L. (2000). *Bringing Society In: Toward A Theory Of Public Service Motivation*. Journal Of Public Administration Research And Theory, 10(2): 471-488.
- Perry, James L. (2011). *The Growth Of Public Service Motivation Research*. The Korean Journal Of Policy Studies, 26(3): 1-12.
- Perry, James L. (2014). *The Motivational Bases Of Public Service: Foundations For A Third Wave Of Research*. Sia Pacific Journal Of Public Administration, 36(1): 34-47.
- Sułkowski, Łukasz. Przytuła, Sylwia. Borg, Colin. Kulikowski, Konrad. (2020). *Performance Appraisal In Universities—Assessing The Tension In Public Service Motivation (PSM)*. Journal Of Education Sciences, 10(7): 1-19.