



فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش

دوره ۵، شماره ۱، پیاپی ۱۵، بهار ۱۴۰۲

- اثر سکنه سازمانی بر بدگمانی سازمانی معلمان با میانجی‌گری شایعه سازمانی
مینا ایرندگانی، ناصر ناستی زایی ۵
- تأثیر منابع انسانی و مالی بر فرایند برنامه ریزی عملیاتی در بیمارستان‌های آموزشی وابسته به
دانشگاه علوم پزشکی مشهد
رضا بشارتی ۲۵
- ارائه مدل ساختاری از عملکرد شغلی بر اساس مهارت‌های ارتباطی با میانجی‌گری درگیری شغلی
در معلمان مدارس ابتدایی
معصومه داداشی، سمیرا پالی ۴۶
- ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی با ترکیب مدل‌های سروکوال و IPA (مطالعه موردی: دانشگاه
اردکان)
میترا موبد، علی نادی زاده اردکانی، پریسا شاکر اردکانی ۷۱
- نقش میانجی جهت‌گیری هدف و هویت تحصیلی در رابطه میان خوش بینی تحصیلی با درگیری
تحصیلی دانش آموزان
سیما لطفی، هایداه عاشوری ۹۶
- ارائه مدل حکمرانی هوشمند با تمرکز بر توسعه و آموزش منابع انسانی در بخش دولتی
قائم قیروانی، محمد منتظری، شمس السادات زاهدی ۱۱۶
- طراحی الگوی کیفی تکیه‌گاه سازی آموزشی برای دانش آموزان مقطع متوسطه
مریم سوری، محمد مجتبی‌زاده، رسول داودی ۱۴۵



فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش

eISSN: 2676-7821

دوره ۵، شماره ۱، پیاپی ۱۵، بهار ۱۴۰۲

مدیر مسئول: دکتر مهدی خداپرست

بنیانگذار و رئیس مرکز پژوهشی مطالعات مدیریت منابع و کسب و کار دانش محور، ایران،
عضو هیات علمی، گروه مطالعات و ارزیابی منابع انسانی، مرکز پژوهشی مطالعات مدیریت منابع و کسب و کار دانش محور، ایران،
رئیس کمیته نشریات و امور پژوهشی انجمن مدیریت کسب و کار ایران،
دبیر انجمن مدیریت کسب و کار ایران در استان مازندران
mahdi.khodaparast@rcmk.ir

سرمدیر: حسن قلاوندی

استاد، عضو هیات علمی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران
h.ghalavandi@urmia.ac.ir

مدیر داخلی: دکتر محمد هادی عسگری

استادیار گروه مدیریت بازرگانی، واحد تنکابن، دانشگاه آزاد اسلامی، تنکابن، ایران.
رئیس انجمن مدیریت کسب کار ایران
dr_mh_asgariyahoo.com

ناشر: انجمن مدیریت کسب و کار ایران

<https://www.jmep.ir>

آدرس دفتر فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش:

ایران، مازندران، چالوس، خیابان شریعتی، بعد از گلشن ۱، ساختمان خداپرست، طبقه ۱، کد پستی، ۴۶۶۱۶۶۸۱۸۷
شماره همراه کارشناس نشریه: ۰۹۱۱۸۹۱۲۵۳۹ - شماره تماس: ۰۱۱-۵۲۲۱۱۴۴۴
پست الکترونیک نشریه: fekrenoandish.jmep.ir@gmail.com

طراح و صفحه آرا: مهندس محمد ساکی انتظامی mohammad.entezami@gmail.com

اعضای هیات تحریریه:

پروفسور آذر کفاشپور

استاد تمام، گروه آموزشی مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، ایران
kafashpor@um.ac.ir



امین رضا کمالیان

استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران
kamalian@Mgmt.usb.ac.ir



حسن قلاوندی

استاد، عضو هیات علمی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران
h.ghalavandi@urmia.ac.ir



شهناز نایب زاده

استاد، گروه مدیریت، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران
snayebzadeh@gmail.com



داود کیا کجوری

دانشیار، گروه مدیریت، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران
davoodkia@iauc.ac.ir



پیمان یارمحمدزاده

دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، ایران
dr.peyman.ymz@azarunive.edu



حمید شفیع زاده

دانشیار، عضو هیات علمی، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، ایران
shafizadeh11@gmail.com



اسماعیل کاظم پور

دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، تنکابن، ایران
e.kazempour@toniau.ac.ir



حسین مومنی مهموئی

دانشیار، گروه علوم تربیتی، واحد تربت حیدریه، دانشگاه آزاد اسلامی، تربت حیدریه، ایران
momenimahmouei@iautorbat.ac.ir



اعضای هیات تحریریه بین المللی

پروفسور مهناز معلم

استاد و رئیس گروه فناوری آموزشی و سوادآموزی، کالج آموزش، دانشگاه تاوسن. بالتیمور، مریلند، ایالات متحده
mmoallemtow@son.edu



اعضای مشورتی هیات تحریریه بین المللی

پروفسور جان سلیمان گایکواد

استاد تمام، بازنشسته گروه مردم شناسی، دانشگاه پونه، هندوستان
dr.john.gaikwad@gmail.com



اعضای مشورتی هیات تحریریه

پروفسور سید محمد میر کمالی

استاد تمام، مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه تهران، ایران
mkamali@ut.ac.ir



پروفسور نصرت ریاحی نیا

استاد تمام، عضو هیئت علمی، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه خوارزمی، ایران
riahinia@khu.ac.ir



نرجس حریری

استاد، گروه علم اطلاعات، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
n-hariri@srbiau.ac.ir



دکتر محمد طالقانی

دانشیار گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، رشت، ایران
taleghani@iaurasht.ac.ir



دکتر مرتضی ملکی مین باش زرگاه

دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران
mmaleki80@semnan.ac.ir



جانشین سردبیر

اسماعیل کاظم پور

دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، تنکابن، ایران
e.kazempour@toniau.ac.ir

دیر اجرای

سید رسول تودار

استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، تنکابن، ایران

toudar@yahoo.com

ویراستار

محمد ساکی انتظامی

فوق لیسانس زیست شناسی دریا - بوم شناسی دریا

Mohammad.entezami@gmail.com

اثر سکنه سازمانی بر بدگمانی سازمانی معلمان با میانجی گری شایعه سازمانی

مینا ایرندگان، ناصر ناستی زایی..... ۵

تأثیر منابع انسانی و مالی بر فرایند برنامه ریزی عملیاتی در بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی مشهد

رضا بشارتی..... ۲۵

ارائه مدل ساختاری از عملکرد شغلی بر اساس مهارت های ارتباطی با میانجی گری درگیری شغلی در معلمان مدارس ابتدایی

معصومه داداشی، سمیرا پالی..... ۴۶

ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی با ترکیب مدل های سروکوال و IPA (مطالعه موردی: دانشگاه اردکان)

میترا موبد، علی نادی زاده اردکانی، پریسا شاکر اردکانی..... ۷۱

نقش میانجی جهت گیری هدف و هویت تحصیلی در رابطه میان خوش بینی تحصیلی با درگیری تحصیلی دانش آموزان

سیما لطفی، هایده عاشوری..... ۹۶

ارائه مدل حکمرانی هوشمند با تمرکز بر توسعه و آموزش منابع انسانی در بخش دولتی

قائم قیروانی، محمد منتظری، شمس السادات زاهدی..... ۱۱۶

طراحی الگوی کیفی تکیه گاه سازی آموزشی برای دانش آموزان مقطع متوسطه

مریم سوری، محمد مجتبی زاده، رسول داودی..... ۱۴۵



Research Paper

The Effect of Organizational Stroke on Teacher's Organizational Cynicism with Mediating of Organizational Rumor

Mina Irandegani¹ , Naser Nastiezaie² 

1. M. A. Student of Educational Administration, Faculty of Education and Psychology, University of Sistan and Baluchestan, Email: irandegani.mina1456@gmail.com,

2. Associate Professor of Educational Administration, Faculty of Education and Psychology, University of Sistan and Baluchestan

Receive:

01 May 2022

Revise:

24 June 2022

Accept:

06 August 2022

Published online:

06 August 2022

Abstract

The purpose of this study is to investigate the effect of organizational stroke on teacher's organizational cynicism with mediating of organizational rumor. The research method is descriptive-correlative. The statistical population of the study was all primary teachers in Konarak city (Sistan and Baluchestan province) in the academic year 2021-2022 (N=476), which were studied by random-stratified sampling (by gender) of 213 teachers through questionnaires of organizational stroke (Farajvand & Mesri, 2021), organizational cynicism (Kalagan et al., 2009), and organizational rumor (Dağlı & Han, 2018). Correlation coefficient and structural equation modeling were used to analyze the data by using SPSS and Smart PLS softwares. Correlation coefficient findings showed that there is a positive and significant relationship between organizational stroke, organizational cynicism and organizational rumor. The results of structural equation model showed that the direct effect of organizational stroke on teacher's organizational cynicism is positive and significant. Also, the indirect effect of organizational stroke on teacher's organizational cynicism through mediation of organizational rumor is positive and significant. Thus organizational stroke not only directly increases the teachers' organizational cynicism but also can increase the organizational cynicism by increasing organizational rumor.

Keywords:

Effective Communication, Organizational Cynicism, Organizational Stroke, Organizational Rumor.

Please cite this article as (APA): Irandegani, M., & Nastiezaie, N. (2023). The Effect of Organizational Stroke on Teacher's Organizational Cynicism with Mediating of Organizational Rumor. *Management and Educational Perspective*, 5(1), 1-20.

Publisher: Iranian Business Management Association	https://doi.org/10.22034/jmep.2022.349972.1126	
Corresponding Author: Mina Irandegani	https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.3.1	
Email: irandegani.mina1456@gmail.com	Creative Commons: CC BY 4.0	

Extended abstract

Introduction

If teachers become cynicism about the education organization and school, it will reduce their participation in the decisions and activities of the organization, because they do not trust and believe in the intentions and plans of the organization and management. As a result, they will not have a commitment to the goals of the organization. Teachers' non-commitment to the goals of the education organization and school also causes them not only to withdraw extra effort in order to achieve organizational goals, but also not to perform their official and organizational duties in an optimal way. This issue leads to inefficiency and ineffectiveness of educational organizations (Zohoorparvande & Shokrollahi, 2017). When teachers in the process of effective communication with communication barriers, lack of transparency, and lack of received information, and experience an organizational stroke, their suspicion towards the education organization and school increases. In a poorly managed school, rumors can demoralize teachers and staff and increase anxiety, conflicts, and misunderstandings. School administrators should be careful about gossips in the workplace, as it affects teachers and causes pessimistic behavior among them. Therefore, it is necessary to study this phenomenon in schools. Thus, the main purpose of the research is to investigate the effect of organizational stroke on teachers' organizational cynicism with the mediating role of organizational rumors.

Theoretical Framework

Cynicism is among the attitudinal variables that have recently been discussed as the background of unethical behavior (Moghaddam & Mahmoudi Meymand, 2018). Cynicism is an attitude of disillusionment with society and organizations and mistrust towards others, and this negative attitude has permeated many organizations and is the main reason for many undesirable and negative organizational consequences and one of the problematic issues in the workplace (Mehrabi & Estiri, 2014). Cynicism is classified into three types: emotional cynicism, cognitive cynicism, and behavioral cynicism. Emotional cynicism includes emotional reactions such as irritation, anger, tension and anxiety. When the origin of these feelings is management behavior, it affects the commitment and motivation of employees. When employees believe that deception and personal gain are common in the organization, they feel cognitive cynicism. For example, cognitive mistrust is created when employees believe that the organization does not value their contribution and does not pay attention to them. Behavioral cynicism appears in the negative behaviors of employees; behaviors such as criticizing the organization, sarcastic jokes, suspicious interpretations of the organization's events, and pessimistic predictions of the organization's future indicate behavioral skepticism (Mete, 2013).

Communication is one of the most important elements of the management process. The existence of effective and correct communication in the organization is always considered one of the important components in the success of management. It has been proved by experience that if correct communication is not established in the organization, the flow of affairs is disrupted and things become chaotic (Nasiri Valik Bani, 2017). In a kind of metaphorical view of the organization and management, effective communication has been likened to the "heart of management" through which information is transferred throughout the organization and feeds the cells of the organization, i.e. human resources. If the heart of management, i.e. effective communication, cannot deliver the flow of information correctly to the departments and members of the organization, the performance of that department or member will be disrupted and an organizational stroke will occur (Mottaghi & Asghari Sarem, 2013). The antecedents of organizational stroke include lack of openness, lack of consensus, lack of support, lack of individual similarity, negativity, lack of education, lack of skills; and its



consequences include structural damage, psychological damage, behavioral damage, and social damage (Shajari, Asghari, Sarem & Samadi, 2021b).

Rumor is a possible social phenomenon, and gossiping is a favorite activity for people in society, so that people volunteer to spread rumors with a significant frequency, and 65-90% of their conversations are related to rumors (Beersma & Van Kleef, 2011). Although experts have divided rumors into two types; positive and negative (Babaei Aghbolagh & Sattari Ardabili, 2018), many psychology and organizational behavior researchers consider rumors to have a negative function and organizational rumors to be a type of organizational disease (organizational syndrome) which is an inhibiting factor for advancing organizational goals and reduces the productivity of human resources (Khanifar et al., 2011).

Research methodology

The research method is descriptive-correlative in nature, and applicable in terms of purpose. The statistical population of the study consisted of 476 primary teachers in Konarak (Sistan and Baluchestan province) in the academic year 2021-2022. Based on Cochran's sampling formula and stratified random sampling (according to gender), 213 teachers were selected as samples. Questionnaires of organizational stroke (Farajvand & Mesri, 2021), organizational rumor (Dağlı & Han, 2018) and organizational suspicion (Kalagan et al., 2009) were used. Also, correlation coefficient and structural equation model were used for data analysis using SPSS21 and Smart PLS software.

Research Findings

1. The first finding showed that organizational stroke has a positive and significant effect on organizational cynicism ($\beta=0.21$, $t=2.03$).
2. The second finding showed that organizational stroke has a positive and significant effect on organizational rumors ($\beta=0.54$, $t=9.53$).
3. The third finding showed that organizational rumors have a positive and significant effect on organizational cynicism ($\beta=0.32$, $t=9.53$).
4. The fourth finding showed that organizational stroke has a positive and significant effect on organizational cynicism through the mediation of organizational rumors ($\beta=0.172$, $t=4.62$).

Conclusion

Overall, the findings of this study showed that organizational stroke has a positive and significant effect on teachers' organizational suspicion with the mediating role of organizational rumors. Therefore, it is suggested that the managers of educational centers should promote and encourage the establishment of correct and effective organizational communication for their teachers, create organizational structures that accelerate organizational communication, and eliminate any slowness and confusion in communication in order to prevent the organizational stroke phenomenon from occurring. The management of the organization must design effective communication channels in the organization so that communication and information are faced with the least possible damage. Also, educational managers should reduce the spread of organizational rumors and organizational suspicion of teachers towards the school and the education organization through strengthening the norms of feeling useful and productive and giving identity to teachers and stimulating them to participate more in various meetings and ceremonies in order to develop social networks of the organization, create higher trust between teachers and the management of the educational organization through establishing open communication and transparent, correct information and dissemination of good and bad news of the organization, continuous participation of teachers with senior managers and clear and transparent accountability of senior managers,



transparent and objective assessment of performance. Finally, since informal networks and interest groups influence the spread of rumors and mistrust among teachers, it is suggested to the managers of educational centers to use them for the benefit of the interests and goals of the organization by infiltrating these groups. This research has limitations. Since this study was conducted on elementary school teachers of Konarak city (Sistan and Baluchistan province); generalizing the results to other teachers must be conducted cautiously. Therefore, it is suggested to conduct such a study on the teachers of other cities. Also, since the research method was quantitative, it is suggested to other researchers to conduct such studies in a qualitative or mixed method.

علمی پژوهشی

اثر سکنه سازمانی بر بدگمانی سازمانی معلمان با میانجی‌گری شایعه سازمانی

مینا ایرندگانی^۱ ID، ناصر ناستی زایی^۲ ID

۱- گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

۲- دانشیار، گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی اثر سکنه سازمانی بر بدگمانی سازمانی معلمان با میانجی‌گری شایعه سازمانی است. روش پژوهش توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۴۷۶ نفر از معلمان ابتدایی شهر کنارک (استان سیستان و بلوچستان) در سال تحصیلی ۱۴۰۱-۱۴۰۰ است که به شیوه نمونه‌گیری تصادفی-طبقه‌ای (بر حسب جنسیت) تعداد ۲۱۳ معلم از طریق پرسشنامه‌های سکنه سازمانی (فرچوند و مصری، ۱۴۰۰)، شایعه سازمانی (داگلی و هان، ۲۰۱۸) و بدگمانی سازمانی (کالاگان و همکاران، ۲۰۰۹) مورد مطالعه قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی و مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزارهای SPSS21 و Smart PLS استفاده شد. یافته‌های ضریب همبستگی نشان داد که بین سکنه سازمانی، شایعه سازمانی و بدگمانی سازمانی معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج مدل معادلات ساختاری نشان داد که اثر مستقیم سکنه سازمانی بر بدگمانی سازمانی معلمان مثبت و معنادار است؛ همچنین اثر غیر مستقیم سکنه سازمانی بر بدگمانی سازمانی معلمان با میانجی‌گری شایعه سازمانی مثبت و معنادار است. بنابراین می‌توان نتیجه‌گیری کرد که سکنه سازمانی نه تنها به صورت مستقیم موجب افزایش بدگمانی سازمانی معلمان می‌شود بلکه با گسترش شایعات سازمانی نیز می‌تواند بر افزایش بدگمانی سازمانی معلمان اثرگذار باشد.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۱۱

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۴/۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۵/۱۵

تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۱/۰۵/۱۵

کلید واژه‌ها:

ارتباطات مؤثر،

بدگمانی سازمانی،

سکنه سازمانی،

شایعه سازمانی.

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): ایرندگانی، مینا، ناستی زایی، ناصر. (۱۴۰۲). اثر سکنه سازمانی بر بدگمانی سازمانی معلمان با میانجی‌گری شایعه سازمانی. فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش. (۱۵): ۲۰-۱.

	https://doi.org/10.22034/jmep.2022.349972.1126	ناشر: انجمن مدیریت کسب و کار ایران
	https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.3.1	نویسنده مسئول: مینا ایرندگانی
	Creative Commons: CC BY 4.0	ایمیل: irandegani.mina1456@gmail.com

مقدمه

بدگمانی سازمانی^۱ را نگرش و احساس منفی در سازمان، باوری که سازمان را فاقد درستی می‌داند و به بروز رفتارهای توهین آمیز و انتقادی نسبت به سازمان تمایل دارد تعریف می‌کنند که با توجه به این تعریف مشخص می‌شود که بدگمانی پدیده‌ای تک بعدی نیست و شامل باور، تجربه، انتظار، احساس، ادراک و واکنش می‌باشد (Bahmani, Mahdavi Rad & Balouchi, 2016). کارکنان بدگمان، کمتر مولد هستند، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کمتری دارند، در تلاش‌های تغییر سازمانی کمتر همکاری می‌کنند و همچنین روحیه پایینی دارند که نهایتاً می‌تواند به کاهش بهره‌وری و از دست رفتن سود منجر شود (Pfrombeck, Doden, Grote & Feierabend, 2020). تا کنون پژوهش‌های متعددی در سراسر دنیا در زمینه بدگمانی در سازمان‌های مختلف انجام شده است اما بدگمانی سازمانی معلمان مورد غفلت قرار گرفته است. در حالی که بدگمانی در سازمان‌های آموزشی هم امری رایج است و بدگمانی معلمان در شش مقوله "بدبینی نسبت به اولیا، بدبینی نسبت به همکاران، بدبینی نسبت به دانش‌آموزان، بدبینی نسبت به مسائل آموزشی، بدبینی نسبت به طرح‌ها و برنامه‌ها و بدبینی نسبت به رشد حرفه‌ای" قرار می‌گیرد (Nejati Hatamian, Abbasian, Zaynabadi & Arasteh, 2020). بنابراین لازم است که عوامل مؤثر بر بدگمانی سازمانی معلمان مورد مطالعه قرار گیرد که در این پژوهش به نقش سکنه سازمانی و شایعه سازمانی پرداخته شده است.

در نوعی نگاه استعاری به سازمان و مدیریت، ارتباطات اثربخش "قلب مدیریت" است. در این نگاه استعاری، جریان اطلاعات در سازمان مانند جریان خون در بدن انسان است. از طریق قلب مدیریت، اطلاعات به سرتاسر سازمان انتقال می‌یابد و به سلول‌های سازمان، یعنی منابع انسانی، تغذیه رسانی می‌کند. در عالم فیزیولوژیک انسانی و در شرایطی که گردش خون به هر دلیل، دچار اختلال شود و خون رسانی به بخش‌های خاصی از مغز یا قلب متوقف شود، عملکرد طبیعی این اعضاء دچار اختلال شده و سکنه رخ می‌دهد. صاحب‌نظران بر این باورند که در سازمان نیز چنین حالتی رخ می‌دهد. اگر قلب مدیریت، یعنی ارتباطات اثربخش، نتواند جریان اطلاعات را به بخش‌ها و اعضاء سازمان برساند، عملکرد آن بخش یا عضو دچار اختلال شده و سکنه سازمانی^۲ رخ می‌دهد. در این صورت بسته به شدت آن، سازمان کنترلش را روی همه یا بخش‌هایی از خود از دست می‌دهد (Mottaghi & Asghari Sarem, 2013). از آن جا که در نظام اداری و اجرایی کشور ما، رضایت مردم از نهادهای دولتی و از جمله مدارس از معیارها و شاخص‌های اصلی تحول نظام اداری و ارزیابی و بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی تلقی می‌شود به نظر می‌رسد استفاده از پدیده شفافیت در ارتباطات و اطلاعات سازمانی نقش بسیار مهمی در کاهش سکنه سازمانی داشته باشند.

از جمله شاخص‌هایی که می‌توان درجه و میزان روابط سالم در سازمان را با آن سنجید شایعات سازمانی^۳ و پراکندن آن در محیط کار است. پدیده شایعه به عنوان فعالیت سوء اخلاقی، نقش برجسته زدن و بدنام کردن دارد و یکی از موضوعات آلوده در رفتار سازمانی محسوب می‌شود (Aga Davood, Davoodi, Nouroozi & Mahmoodi, 2015). شایعه می‌تواند میزان اثربخشی و کارآیی را کاهش داده و اعتبار اجتماعی افراد یا نهادها و سازمان‌ها را خدشه دار سازد و بی اعتمادی، بدگمانی، سوءظن و سستی باورها را نسبت به واقعیت‌ها و پدیده‌های مختلف، رواج دهد (Sudhir,

1. Organizational Cynicism

2. Organizational Stroke

3. Organizational Rumor

(2018). اگر سازمان‌های آموزشی نتوانند موضوع شایعه و شایعه سازی و شایعه پراکنی را در درون خود مدیریت کنند و آن را به مانند اجتماعات غیرتخصصی به حال خود رها کنند باید انتظار داشت اتفاقات بسیار ناگوارتری از آسیب‌های شایعه سازی در جامعه به حاکمیت، افراد سرشناس و یا اعتماد عمومی مردم وارد شود (Mataji Nimvari, Jamshidi & Rezaeian, 2021).

در مجموع، اگر معلمان به سازمان آموزش و پرورش و مدرسه بدبین شوند باعث می‌شود که مشارکت آنها در تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های سازمان کاهش یابد، زیرا به نیت و برنامه‌های سازمان و مدیریت اعتماد و اعتقاد ندارند. در نتیجه‌ی این امر، تعهدی به اهداف سازمان نیز نخواهند داشت. بی‌تعهدی معلمان به اهداف سازمان آموزش و پرورش و مدرسه نیز باعث می‌شود آنها نه تنها تلاش مازاد بر وظیفه در جهت رسیدن به اهداف سازمانی از خود نشان ندهند بلکه وظایف رسمی و سازمانی خود را نیز به نحو مطلوبی انجام ندهند. این موضوع منجر به عدم کارایی و عدم اثربخشی سازمان‌های آموزشی می‌شود (Zohoorparvande & Shokrollahi, 2017). وقتی معلمان در فرایند ارتباط اثربخش با موانع ارتباطی، عدم شفافیت و نقص اطلاعات دریافتی مواجه شوند و سکتی سازمانی را تجربه کنند بدگمانی آنان نسبت به سازمان آموزش و پرورش و مدرسه افزایش می‌یابد. در یک مدرسه برخوردار از مدیریت ضعیف، شایعات می‌توانند روحیه معلمان و کارکنان را تضعیف سازند و اضطراب، درگیری‌ها و سوء تفاهم‌ها را افزایش دهند. مدیران مدارس باید در مورد شایعات در محل کار محتاط باشند، چون این کار بر معلمان تأثیر می‌گذارد و سبب رفتار بدبینانه در میان آنها می‌شود. از این رو مطالعه این پدیده در مدارس ضروری می‌نماید. بنابراین هدف اصلی پژوهش بررسی اثر سکتی سازمانی بر بدگمانی سازمانی معلمان با نقش میانجی شایعه سازمانی است که در این راستا فرضیات زیر مورد بررسی قرار می‌گیرند:

فرضیه اول: سکتی سازمانی بر بدگمانی سازمانی اثر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه دوم: سکتی سازمانی بر شایعات سازمانی اثر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه سوم: شایعات سازمانی بر بدگمانی سازمانی اثر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه چهارم: سکتی سازمانی بر بدگمانی سازمانی با میانجی‌گری شایعات سازمانی اثر مثبت و معنادار دارد.

مبانی نظری

بدگمانی سازمانی

بدگمانی^۴ از جمله متغیرهای نگرشی است که به عنوان پیشینه رفتار غیراخلاقی به تازگی مورد بحث قرار گرفته است (Moghaddam & Mahmoudi Meymand, 2018). بدگمانی نگرش سرخوردگی از جامعه و سازمان‌ها و بی‌اعتمادی نسبت به دیگران است و این نگرش منفی در بسیاری از سازمان‌ها نفوذ کرده و دلیل اصلی بسیاری از پیامدهای نامطلوب و منفی سازمانی و یکی از موضوعات مشکل ساز در محل کار می‌باشد (Mehrabi & Estiri, 2014). بدگمانی به سه نوع بدگمانی احساسی^۵، بدگمانی شناختی^۶ و بدگمانی رفتاری^۷ دسته بندی می‌شود. بدگمانی احساسی واکنش‌های

4. Cynicism

5. Emotional Cynicism

6. Cognitive Cynicism

عاطفی مانند آزرده‌گی، خشم، تنش و اضطراب را شامل می‌شود. زمانی که منشأ این احساسات رفتار مدیریت است، بر تعهد و انگیزش کارکنان تأثیر دارد. وقتی کارکنان بر این باورند که تزویر و منفعت شخصی در سازمان عمومیت دارد، احساس بدگمانی شناختی می‌کنند. برای مثال بدگمانی شناختی زمانی ایجاد می‌شود که کارکنان باور کنند سازمان به مشارکت آنها ارزش نمی‌دهد و به آنها توجه نمی‌کند. بدگمانی رفتاری، در رفتارهای منفی کارکنان بروز می‌کند، رفتارهایی مانند انتقاد از سازمان، شوخی‌های طعنه‌آمیز، تفسیرهای بدگمانانه از رویدادهای سازمان و پیش‌بینی بدبینانه آینده سازمان نشان‌دهنده بدگمانی رفتاری است (Mete, 2013).

بدگمانی بیش از آن که ویژگی شخصیتی باشد، پاسخی آموخته شده و نگرشی کلی است که بین کارکنان ایجاد می‌شود و اغلب به خاطر مجموعه‌ای از تعاملات منفی بین کارکنان، مدیران و رهبران سازمان شکل می‌گیرد و افزایش می‌یابد (Lorinkova & Perry, 2014). افراد بدبین نگرش و احساس منفی به سازمان دارند، باوری که سازمان را فاقد درستی می‌دانند، رفتار سازمان را غیردوستانه می‌بینند و اعتقاد دارند که سازمان صداقت ندارد و به دنبال فریب کارکنان است و دیگران را حقه باز و غیرقابل اعتماد می‌دانند (Rayisi & Nastiezaie, 2019). بدگمانی سازمانی به کاهش رفتار شهروندی سازمانی، کاهش رضایت شغلی و تعهد سازمانی، کاهش انگیزه و قصد ایجاد تغییر، کاهش وفاداری کارکنان به سازمان، کاهش حمایت سازمانی ادراک شده و رفاه کارکنان کاهش کیفیت زندگی کاری، کاهش آثار مثبت حمایت مدیریت ارشد، افزایش ازخودبیگانگی کارکنان، فرسودگی شغلی، انحرافات کاری (Ghanbari & Erfanizadeh, 2017) و کاهش توان و روحیه کارکنان (Abubakar & Arasli, 2016) منجر می‌شود.

سکته سازمانی

ارتباطات یکی از مهمترین عناصر فرآیند مدیریتی محسوب می‌شود. وجود ارتباطات مؤثر و صحیح در سازمان همواره یکی از اجزای مهم در توفیق مدیریت به شمار می‌رود. به تجربه ثابت شده که اگر ارتباطات صحیحی در سازمان برقرار نباشد گردش امور مختل شده و کارها آشفته می‌شوند (Nasiri Valik Bani, 2017). در نوعی نگاه استعاری به سازمان و مدیریت، ارتباطات اثربخش را به "قلب مدیریت" تشبیه کرده‌اند که از طریق قلب مدیریت، اطلاعات به سرتاسر سازمان انتقال می‌یابد و به سلول‌های سازمان، یعنی منابع انسانی، تغذیه رسانی می‌کند. اگر قلب مدیریت، یعنی ارتباطات اثربخش، نتواند جریان اطلاعات را به درستی به بخش‌ها و اعضای سازمان برساند، عملکرد آن بخش یا عضو دچار اختلال شده و سکته سازمانی رخ می‌دهد (Mottaghi & Asghari Sarem, 2013). از پیشایندهای سکته سازمانی می‌توان به عدم گشودگی، عدم وفاق، عدم حمایت‌گری، عدم همسانی فردی، منفی‌گرایی، عدم فرهیختگی، عدم مهارت و از پیامدهای آن می‌توان به آسیب ساختاری، آسیب روانشناختی، آسیب رفتاری، آسیب اجتماعی اشاره کرد (Shajari, Asghari Sarem & Samadi, 2021b).

مصادیق سکته سازمانی می‌توان به سکته ساختاری (عدم توانایی در انجام هر چه بهتر وظایف و عدم تحقق اهداف سازمانی)، سکته اعتقادی (عدم همسویی باورهای افراد یک سازمان در جهت باورهای سازمان)، سکته اخلاقی (عدم پایبندی سازمان به مسائل اخلاقی)، سکته رفتاری (بروز رفتارهای مخرب و انحرافی در سازمان)، سکته راهبردی (ضعف

7. Behavioral Cynicism

تجزیه و تحلیل در خصوص مسائل مهم و برجسته سازمان، سکتة اطلاعاتی (ضعف در مدیریت اطلاعات یک سازمان) و سکتة شناختی (ضعف در فهم و تفسیر اطلاعات محیط) اشاره کرد (Shajari, Asghari Sarem & Samadi, 2021a).

شایعات سازمانی

شایعه پدیده محتمل اجتماعی و شایعه پراکنی یک عمل مورد علاقه برای افراد جامعه است به گونه‌ای که افراد با فراوانی قابل توجهی داوطلب شایعه پراکنی بوده و ۶۵ تا ۹۰ درصد از صحبت‌های آنان مربوط به شایعات می‌شود (Beersma & Van Kleef, 2011). شایعه بیان اطلاعات تأیید نشده‌ای است که افراد در مواجهه با موقعیت‌های مبهم منتشر می‌کنند و هدف از آن در درجه اول کمک به درک و مدیریت خطر احتمالی است (Difonzo et al., 2013). ویژگی‌های شایعه را این گونه برشمرده‌اند: منبع نامشخص، مخاطبان ناهمگون و پراکنده، مجراهای انتقال رسمی و غیررسمی، شبکه‌های پخش ناپایدار و زودگذر، سرعت شگفت‌انگیز، محتوای تازه و به روز، بده بستان جمعی، هزینه اندک، قابلیت پذیرش بسیار، ناموثق‌ترین نوع خبر، ابزاری برای مقابله با محرومیت، قابلیت کنترل بسیار دشوار، بازتاب غیرقابل پیش‌بینی، بدون هرگونه احساس گناه و مبارزه با آن پیچیده است (Noroozi, 2014).

با وجودی که صاحب‌نظران شایعات را به دو نوع مثبت و منفی تقسیم‌بندی کرده‌اند (Babaei Aghbolagh & Sattari, 2018) اما بسیاری از محققان روان‌شناسی و رفتار سازمانی، شایعه را دارای کارکرد منفی می‌دانند و شایعات سازمانی را نوعی بیماری سازمانی (سندروم سازمانی) می‌دانند که یک عامل بازدارنده برای پیشبرد اهداف سازمانی است و باعث کاهش بهره‌وری نیروی انسانی می‌شود (Khanifar et al., 2011). از مهمترین علل بروز شایعات سازمانی می‌توان به وجود سرپرستان به دور از ادب و نزاکت (Decoster et al., 2013)، مدیریت ماکیاوولی (Lyons & Hughes, 2015)، مبارزه با تهدید و حفاظت از رفاه گروه‌ها (Feinberg et al., 2012)، ویژگی‌های شخصیتی افراد مثل ساده لوحی و زودباوری، ناامنی و زودبرانگیختگی، پرگویی و گزافه‌گویی، غیبت و دروغ‌گویی، ایستایی شخصیت و عدم اعتماد به نفس، خودتوجهی و کژاندیشی (Ajudani & Saniei, 2019) اشاره کرد.

پیشینه پژوهش

نتایج پژوهش آیت و زارع (Ayat & Zare, 2021) حاکی از این است که حصار شیشه‌ای اطلاعات موجب می‌شود که مدیران سازمان از بسیاری وقایع داخلی سازمان بی‌اطلاع باشند که این امر موجب ایجاد بی‌اعتمادی و بدگمانی کارمندان به اقدامات مدیریت می‌گردد و می‌تواند لطمات و ضررهای جبران‌ناپذیری را برای سازمان و مدیران در پی داشته باشد. دعایی، اسلامی و غلامی (Doaie, Eslami & Gholami, 2021) در پژوهش خود نشان دادند که سخن چینی شغلی و غیرشغلی و همچنین شایعه‌سازی بر بدگمانی اثر مثبت و معنادار دارند. علاوه بر این اثر بدگمانی بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد کاری منفی و معنادار و بر قصد ترک سازمان مثبت و معنادار به دست آمد. دیهیم پور و دولتی (Deyhimpour & Dolati, 2020) در پژوهشی نتیجه گرفتند سرمایه‌گذاری بر سرمایه اجتماعی در کنار شفافیت سازمانی می‌تواند به مدیریت بدگمانی سازمانی کارکنان کمک کند. نتایج پژوهش شیرینی، یاسینی و سادات حسینی (Shiri, Yasini & Hoseini, 2019) نشان داد که فرهنگ مشارکتی، ماموریتی و انطباق‌پذیری بر شایعه‌سازمانی، نفاق

فردی و نفاق سازمانی تأثیر منفی دارد و فرهنگ سازگاری بر هیچ یک از متغیرهای مذکور تأثیر گذار نیست؛ فرهنگ سازمانی بر کاهش نفاق در سازمان تأثیر گذار و شایعه سازمانی نیز به عنوان متغیر میانجی این رابطه را تقویت می کند. نتایج تحقیق فتحی زاده، محمدی و باقرزاده می رسیدی (Fathizade, Mohammadi & Bagherzade Mir Seyedi, 2019) نشان داد که بین ارتباطات مبتنی بر دانش و بدگمانی کارکنان رابطه منفی و معنی داری وجود دارد، بین ارتباطات مبتنی بر وظیفه و بدگمانی کارکنان رابطه منفی و معنی داری وجود دارد، بین بازخورد و بدگمانی کارکنان رابطه منفی و معنی داری وجود دارد، بین ارتباطات مبتنی بر نگرش و بدگمانی کارکنان رابطه منفی و معنی دار وجود دارد. نتایج تحقیق عارف زاده و بردبار (Arefzade & Bordbar, 2016) نشان داد که نزاکت کارکنان بر شایعه سازمانی تأثیر منفی معنادار دارد، تأثیر جنسیت کارکنان بر شایعه سازی تأیید شد که نقش بیشتر زنان در ایجاد و انتقال شایعه را نشان می داد اما تأثیر سن کارکنان بر میزان شایعه سازی و انتشار آن مورد تأیید قرار نگرفت. نتایج پژوهش مقیمی و غفاری (Moghimy & Ghafari, 2016) حاکی از آن بود که بین پابندی مدیران به اصول اخلاقی و مدیریت شایعه توسط آنها در سازمانها ارتباط معناداری وجود دارد و همچنین تحصیلات، جنسیت، سابقه و سمت شغلی، بر مدیریت شایعه و پابندی به اصول اخلاقی تأثیر دارند. نتایج پژوهش کیو، چانگ، کیو و چنگ (Kuo, Chang, Kuo & Cheng, 2020) نشان داد که شایعات منفی در محل کار باعث بدگمانی کارکنان می شود، در حالی که تأثیر شایعات مثبت در محل کار معنی دار نبود. علاوه بر این، حسادت سازمانی نیز این رابطه را تقویت می کند.

بررسی پیشینه پژوهش نشان می دهد تا کنون پژوهش های متعددی در سراسر دنیا در زمینه بدبینی در سازمان های مختلف صورت پذیرفته است اما متأسفانه بدبینی سازمانی معلمان مورد غفلت قرار گرفته است در حالی که باید توجه داشت علیرغم وجود شباهت میان سازمان ها، سازمان های آموزشی از ویژگی های منحصر به فردی برخوردار هستند که موجب تمایز آنها از سایر سازمان ها گشته و این امر لزوم شناسایی بدبینی در آنها را به طور ویژه ضروری می سازد.

روش شناسی پژوهش

روش پژوهش توصیفی- همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کلیه معلمان ابتدایی شهر کنارک (استان سیستان و بلوچستان) در سال تحصیلی ۱۴۰۱-۱۴۰۰ بود که حجم جمعیت آن ۴۷۶ نفر (۲۵۵ مرد و ۲۲۱ زن) است. به شیوه نمونه گیری تصادفی- طبقه ای (بر حسب جنسیت) و بر اساس فرمول نمونه گیری کوکران تعداد ۲۱۳ معلم (۹۹ زن و ۱۱۴ مرد) مورد مطالعه قرار گرفت. از سه پرسشنامه زیر برای جمع آوری اطلاعات استفاده شد:

پرسشنامه شایعه سازمانی (Dağlı & Han, 2018): پرسشنامه با ۲۴ گویه و در قالب ۳ بُعد کسب اطلاعات (۱ تا ۸)، بُعد اجتماعی شدن (۹ تا ۱۴) و بُعد اثرات بدبینانه (۱۵ تا ۲۴) به بررسی شایعات سازمانی می پردازد. نمره گذاری پرسشنامه بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت از ۱= کاملاً مخالفم تا ۵= کاملاً موافقم می باشد. حداقل و حداکثر نمره در این پرسشنامه برابر با ۲۴ و ۱۲۰ است که نمره بالاتر نشانه وجود شایعات بیشتر در سازمان است. سازندگان برای تعیین روایی پرسشنامه از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده کردند که مقدار بار عاملی برای گویه های بُعد کسب اطلاعات بین ۰/۵۷۴ تا ۰/۸۴۶، مقدار بار عاملی برای گویه های بُعد اجتماعی شدن بین ۰/۷۶۲ تا ۰/۸۴۵ و مقدار بار عاملی برای گویه های بُعد اثرات بدبینانه بین ۰/۵۷۰ و ۰/۸۰۱ متغیر بود. همچنین سازندگان مقدار پایایی پرسشنامه را با استفاده از آزمون آلفای

کروناخ بررسی کردند که مقدار آن برای کل مقیاس ۰/۸۰۱ و برای ابعاد کسب اطلاعات ۰/۸۸۵، اجتماعی شدن ۰/۹۳۱ و اثرات بدبینانه ۰/۹۱۰ به دست آمد.

پرسشنامه بدگمانی سازمانی (Callaghan et al, 2009): پرسشنامه با ۱۳ گویه و در قالب ۳ بُعد: عاطفی (۱ تا ۴)، شناختی (۵ تا ۹) و رفتاری (۱۰ تا ۱۳) به بررسی بدگمانی سازمانی می‌پردازد. نمره گذاری پرسشنامه بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از ۱= کاملاً مخالفم تا ۵= کاملاً موافقم می‌باشد. حداقل و حداکثر نمره در این پرسشنامه برابر با ۱۳ و ۶۵ است که نمره بالاتر نشانه وجود بدگمانی بیشتر در سازمان است. این پرسشنامه توسط عیدی‌پور و همکاران (Eidipour, 2020) روایی سنجی شد که هیچکدام از سؤالات آن حذف نشده و تمام سؤالات تأیید شدند. عیدی‌پور و همکاران (۱۳۹۹) روایی محتوایی پرسشنامه را به تأیید شش تن از استادان دانشگاه رازی رساندند و پایایی پرسشنامه را آلفای کروناخ ۰/۸۴ گزارش کردند.

پرسشنامه سکتۀ سازمانی (Farajvand & Mesri, 2021): پرسشنامه با ۳۰ گویه و ۵ عامل انسانی (۱ تا ۸)، مدیریتی (۹ تا ۱۵)، ساختاری (۱۶ تا ۲۲)، فرهنگی (۲۳ تا ۲۵) و محیطی (۲۶ تا ۳۰) به بررسی سکتۀ سازمانی می‌پردازد. نمره گذاری پرسشنامه بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از ۱= کاملاً مخالفم تا ۵= کاملاً موافقم می‌باشد. حداقل و حداکثر نمره در این پرسشنامه برابر با ۳۰ و ۱۵۰ است که نمره بالاتر نشانه وجود سکتۀ سازمانی است. سازندگان برای تعیین روایی از روایی توصیفی استفاده کردند. استراتژی مؤثر برای کسب روایی توصیفی تکرار مشاهده گران است. بدین منظور سازندگان پرسشنامه از چندین مشاهده گر برای ثبت و توصیف رفتار مشارکت کننده‌ها و زمینه‌ای که در آن قرار دارند استفاده کردند. همچنین برای سنجش پایایی از روش باز آزمون و دو کدگذار استفاده شد که در روش باز آزمون از بین ۱۵ مصاحبه انجام شده ۳ نمونه به طور تصادفی انتخاب و هر کدام از آنها دوبار در فاصله زمانی بین ده تا سی روز کدگذاری شدند. سپس کدهای مشخص شده در دو فاصله زمانی برای هر کدام از مصاحبه‌ها با یکدیگر مقایسه شدند و از طریق میزان توافقات و عدم توافقات موجود در دو مرحله کدگذاری شاخص ثبات محاسبه شد. از آنجا که ضریب پایایی هر سه مصاحبه بالای ۸۰ درصد و ضریب پایایی کل ۰/۸۷ است بنابراین مصاحبه‌ها طبق ضریب پایایی باز آزمون پایایی بالایی دارند. علاوه بر این ضریب پایایی هر سه مصاحبه بالای ۸۰ درصد است و ضریب پایایی کل ۰/۸۹ است پس مصاحبه‌ها طبق ضریب پایایی دو کدگذار پایایی بالایی دارند.

در پژوهش حاضر برای بررسی روایی پرسشنامه‌ها از شاخص‌های تحلیل عاملی تأییدی و روایی واگرایی استفاده شد که نتایج به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۱. بارهای عاملی مربوط به مؤلفه‌های هر سازه

سازه: شایعات سازمانی			سازه: بدگمانی سازمانی			سازه: سکتۀ سازمانی		
مؤلفه	β	t	مؤلفه	β	t	مؤلفه	β	t
انسانی	۰/۸۵	۲۸/۰۵	عاطفی	۰/۷۸	۱۲/۳۶	کسب اطلاعات	۰/۸۱	۱۶/۶۷
مدیریتی	۰/۸۷	۲۴/۹۸	شناختی	۰/۸۳	۱۸/۲۱	اجتماعی شدن	۰/۷۸	۱۲/۵۴
ساختاری	۰/۸۶	۲۴/۰۵	رفتاری	۰/۸۵	۱۷/۰۳	اثرات بدبینانه	۰/۷۷	۱۰/۵۸

فرهنگی	۰/۸۵	۱۹/۵۳
محیطی	۰/۸۳	۲۴/۴۳

نتایج تحلیل عاملی نشان می دهد که ضریب معناداری (t) تمام مؤلفه ها از ضریب استاندارد ۱/۹۶ بزرگ تر می باشد که به این معناست مؤلفه های هر سازه از بار عاملی مناسب برخوردار هستند. برای بررسی روایی و اگرایبی دو ملاک زیر مدنظر قرار گرفت:

الف) بررسی بار تقاطعی گویه ها

جدول ۲. بار تقاطعی مؤلفه ها بر سازه ی خود و سازه های دیگر

مؤلفه ها	سکته سازمانی	بدگمانی سازمانی	شایعات سازمانی
انسانی	۰/۸۵	۰/۴۱	۰/۴۶
مدیریتی	۰/۸۷	۰/۲۸	۰/۴۲
ساختاری	۰/۸۶	۰/۲۹	۰/۴۱
فرهنگی	۰/۸۵	۰/۲۵	۰/۳۹
محیطی	۰/۸۳	۰/۴۰	۰/۶۰
عاطفی	۰/۳۱	۰/۷۸	۰/۳۶
شناختی	۰/۳۶	۰/۸۳	۰/۳۹
رفتاری	۰/۲۸	۰/۸۵	۰/۳۳
کسب اطلاعات	۰/۴۸	۰/۴۳	۰/۸۱
اجتماعی شدن	۰/۴۹	۰/۲۶	۰/۷۸
اثرات بدبینانه	۰/۲۹	۰/۳۳	۰/۷۷

مقدار مطلوب در بررسی بار تقاطعی مؤلفه ها این است که بار عاملی هر مؤلفه بر سازه خود باید حداقل ۰/۱ بیشتر از بار عاملی آن بر دیگر سازه ها باشد. با توجه به نتایج جدول ۲ می توان پذیرفت که بار تقاطعی مؤلفه ها مناسب است.

ب) بررسی همبستگی بین متغیرهای پنهان

در این جا لازم است از مقادیر AVE جذر گرفته و آن ها را جایگزین اعداد ۱ یا قطر ماتریس کنید:

جدول ۳. ماتریس جذر AVE ضرایب همبستگی بین متغیرها

AVE	شایعات سازمانی	بدگمانی سازمانی	سکته سازمانی
۰/۷۳			سکته سازمانی ۰/۸۵
۰/۶۷		۰/۸۱	بدگمانی سازمانی ۰/۳۹
۰/۶۲	۰/۷۸	۰/۴۴	شایعات سازمانی ۰/۵۴

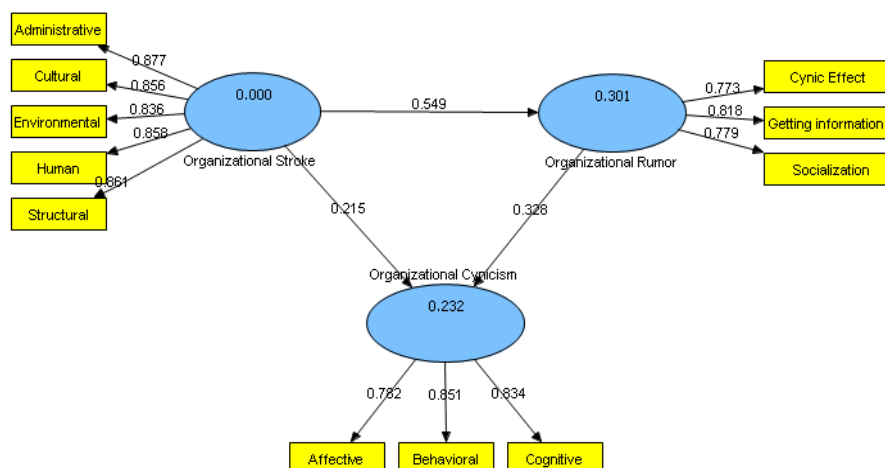
مقدار قابل قبول جذر نوشته شده در قطر ماتریس باید بیشتر از همبستگی یک سازه با سازه‌های دیگر باشد که با توجه به نتایج جدول فوق می‌توان پذیرفت این مقدار مطلوب بوده و پرسشنامه‌ها از روایی و اگرایی مناسبی برخوردار بوده‌اند. برای بررسی پایایی پرسشنامه‌ها از آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شد که مقدار آن به ترتیب برای پرسشنامه سکته سازمانی ۰/۹۱ و ۰/۹۳، برای پرسشنامه بدگمانی سازمانی ۰/۷۶ و ۰/۸۶ و برای پرسشنامه شایعات سازمانی ۰/۷۰ و ۰/۸۳ به دست آمد. با توجه به آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی به دست آمده می‌توان پذیرفت که پرسشنامه‌ها از پایایی مطلوبی برخوردارند.

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از دو آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد که در آمار توصیفی از شاخص‌هایی چون فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار و در آمار استنباطی از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزارهای SPSS21 و Smart PLS استفاده شد.

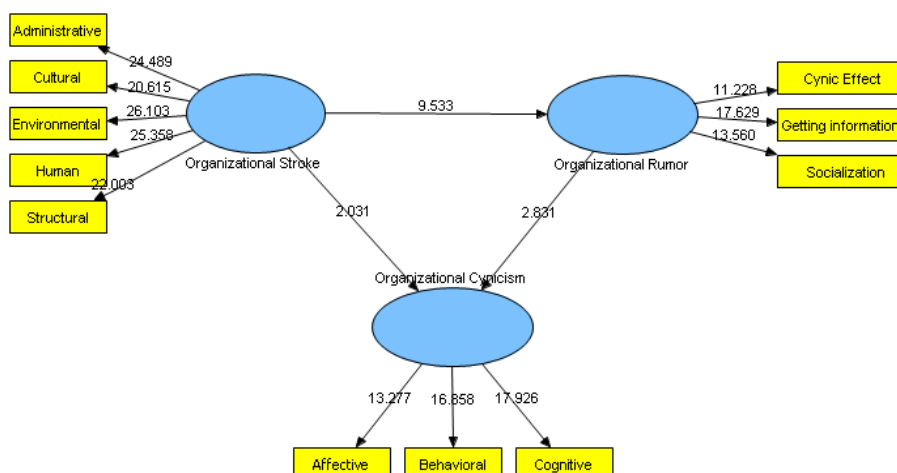
یافته‌ها

بر حسب اطلاعات جمعیت شناختی و بر حسب جنسیت ۹۹ نفر (۴۷٪) زن و ۱۱۴ نفر (۵۳٪) مرد بودند؛ بر حسب مدرک تحصیلی ۱۹ نفر (۸/۹٪) دیپلم و کاردانی، ۱۷۴ نفر (۸۱/۷٪) کارشناسی و ۲۰ نفر (۹/۴٪) کارشناسی ارشد داشتند، بر حسب سنوات خدمت ۱۰۴ نفر (۴۸/۸٪) بین ۱ تا ۱۰ سال، ۷۹ نفر (۳۷/۱٪) بین ۱۱ تا ۲۰ سال و ۳۰ نفر (۱۴/۱٪) بالای ۲۰ سال سابقه خدمت داشتند. بر اساس یافته‌های توصیفی، میانگین و انحراف معیار سکته سازمانی $15/11 \pm 124/18$ ، بدگمانی سازمانی $6/31 \pm 59/03$ ، شایعات سازمانی $5/69 \pm 45/86$ بود.

قبل از طراحی مدل معادلات ساختاری فرض ارتباط بین متغیرهای پژوهش از طریق آزمون ضریب همبستگی پیرسون بررسی شد. مقدار ضریب همبستگی سکته سازمانی (متغیر مستقل) با شایعات سازمانی (متغیر میانجی) ۰/۵۴ و بدگمانی سازمانی (متغیر وابسته) ۰/۳۹ است که هر دو مثبت و در سطح کمتر از ۰/۰۱ معنادار هستند. مقدار ضریب همبستگی شایعات سازمانی (متغیر میانجی) با بدگمانی سازمانی (متغیر وابسته) ۰/۴۴ است که مثبت و در سطح کمتر از ۰/۰۱ معنادار است. با توجه به برقراری روابط بین متغیرهای مستقل، میانجی و وابسته، پیش فرض برقراری روابط بین متغیرهای پژوهش برقرار است. بنابراین می‌توان به طراحی مدل معادلات ساختاری پرداخت. در شکل ۱ کلیه روابط متغیرهای پنهان و بارهای عاملی هر یک از مؤلفه‌ها و در شکل ۲ ضرایب معناداری تحلیل مسیر نشان داده شده است.



شکل ۱. مدل معادلات ساختاری (ضرایب مسیر)



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری (ضرایب معناداری)

با توجه به مدل به دست آمده (شکل های ۱ و ۲) اثر مستقیم سکنه سازمانی بر بدگمانی سازمانی ($\beta=0/21$, $t=2/03$)، اثر مستقیم سکنه سازمانی بر شایعات سازمانی ($\beta=0/54$, $t=9/53$)، و اثر مستقیم شایعات سازمانی بر بدگمانی سازمانی ($\beta=0/32$, $t=2/83$) مثبت و معنادار بود. همچنین در بررسی سکنه سازمانی بر بدگمانی سازمانی با میانجی گری شایعات سازمانی از آزمون سوبل استفاده شد که نتایج نشان داد اثر غیر مستقیم سکنه سازمانی بر بدگمانی سازمانی با میانجی گری شایعات سازمانی ($\beta=0/172$, $t=4/62$) مثبت و معنادار بود. در جدول ۴ اثرات مستقیم، غیر مستقیم و کل متغیرهای پژوهش آورده شده است:

جدول ۴. اثرات مستقیم، غیر مستقیم و کل

مسیر	اثر مستقیم t	اثر غیر مستقیم Z	اثر کل t
سکته سازمانی بر بدگمانی سازمانی	۰/۲۱	۲/۰۳	
سکته سازمانی بر شایعات سازمانی	۰/۵۴	۹/۵۳	
شایعات سازمانی بر بدگمانی سازمانی	۰/۳۲	۲/۸۳	
سکته سازمانی بر بدگمانی سازمانی با میانجی گری شایعات	۰/۱۷	۴/۶۲	۰/۳۸
			۲/۷۱

نتیجه گیری و بحث

این پژوهش با هدف بررسی اثر سکته سازمانی بر بدگمانی سازمانی معلمان با میانجی گری شایعات سازمانی انجام گرفت. یافته اول نشان داد که سکته سازمانی بر بدگمانی سازمانی اثر مثبت و معنادار دارد. این یافته با نتایج مطالعات (Ayat & Zare, 2021, Fathizade et al., 2019, Chiaburu et al., 2013, Dimitris, & Vakula, 2007, Deyhimpour & Dolati, 2020, Bagheri et al., 2012) همخوان است. در تبیین این یافته می توان گفت که وجود ارتباطات اثربخش و سالم در سازمان، همواره یکی از اجزای مهم در توفیق مدیریت به شمار می رود و اگر ارتباطات صحیح و اثربخشی در سازمان برقرار نباشد، گردش امور مختل و آشفته شده و سکته سازمانی رخ می دهد که در نتیجه آن بدگمانی کارکنان افزایش پیدا می کند. آیت و زارع (Ayat & Zare, 2021) بر این باورند که حصار شیشه ای اطلاعات موجب می شود که مدیران سازمان از بسیاری وقایع داخلی سازمان بی اطلاع باشند که این امر موجب ایجاد بی اعتمادی و بدگمانی کارمندان به اقدامات مدیریت می گردد. چیاپورا و همکاران (Chiaburu et al., 2013) اذعان می کنند زمانی که مدیریت سازمان از دانش، مهارت، بینش و صلاحیت کافی برخوردار نباشد و ارتباط مناسبی با کارکنان نداشته باشد و با آنها صادقانه و با عدل و مساوات رفتار ننماید و منافع سازمان و کارکنان را مورد توجه قرار ندهد، بی اعتمادی را در بین کارکنان گسترش داده و در نتیجه بدبینی سازمانی آنها افزایش پیدا می کند. فتحی زاده و همکاران (Fathizade et al., 2019) دریافتند که اگر در سازمان، ارتباطات سالم و صحیح مبتنی بر دانش، وظیفه و نگرش باشد و همچنین بازخورد درستی از ارتباطات به دست آید از بدگمانی کارکنان کاسته می شود. دیمیتریس و واکولا (Dimitris, & Vakula, 2007) اظهار می کنند سازمان هایی که از ارتباطات سالم، تسهیم اطلاعات و دانش آشکار و پنهان حمایت نمی کنند سبب افزایش بدگمانی و سکوت سازمانی کارکنان می شوند. باقری و همکاران (Bagheri et al., 2012) معتقدند که ارتباطات کلید موفقیت سازمان است و اگر کارمندی از برقراری ارتباطات نامناسب رنج می برد نسبت به سازمان بدبین شده و به سکوت سازمانی گرایش پیدا می کند. دیهیم پور و دولتی (Deyhimpour & Dolati, 2020) نتیجه گرفتند مدیران سازمانی که در نظام ارتباطات سازمانی به سرمایه های اجتماعی اعتماد، صداقت، حسن تفاهم، سلامتی نفس، همدردی، دوستی، همبستگی، فداکاری و شفافیت سازمانی توجه نمی کنند به گسترش بدگمانی سازمانی کارکنان کمک می کند.

یافته دوم این پژوهش نشان داد که سکته سازمانی بر شایعات سازمانی اثر مثبت و معنادار دارد. این یافته با نتایج (Mills, 2010, Decoster et al., 2013, Lyons & Hughes, 2015, Ahmadi Khatir & Zakipour, 2017, Arefzade & Bordbar, 2016)، همخوان است. در تبیین این یافته می توان گفت زمانی که اطلاعات به حد کافی وجود نداشته باشد یا

به اطلاعات موجود اطمینان نباشد، ابهام در افراد بیشتر شده و در نتیجه شایعات سازمانی پدید می آیند (Mills, 2010). دی کاستر و همکاران (Decoster et al., 2013) معتقدند کارکنان هنگامی که با سرپرستانی مواجه می شوند که رفتارهای ناشایست و به دور از نزاکت سرپرستان (از قبیل پنهان کردن اطلاعات، مخدوش کردن اطلاعات، ارائه اطلاعات مبهم، عدم شفافیت سازمانی، عدم مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها) سبب گرایش بیشتر کارکنان به شایعه پراکنی می شود. لیونز و هیوگز (Lyons & Hughes, 2015) دریافتند مدیرانی که دوست دارند با فریبکاری و حيله گری، و نه اعتماد و ارتباطات دوستانه، به اهداف خود برسند موجب تسريع در بروز و گسترش شایعات سازمانی می شوند. احمدی خطیر و زکی پور (Ahmadi Khatir & Zakipour, 2017) اظهار می کنند بی مبالاتی در نقل اخبار نامطمئن، تأمین منافع، حب و بغض های شخصی، غلو نمایی در نقل اخبار، سوء استفاده از اعتماد مردم و گمانه زنی خواص در دامن زدن به شایعات سازمانی نقش دارند. عارف زاده و بردبار (Arefzade & Bordbar, 2016) معتقدند که رفتارهای توأم با نزاکت (مشورت با دیگران، دادن اطلاع قبل از عمل و ردوبدل کردن اطلاعات) موجب می شود بستر لازم اطلاع رسانی درست و گردش اطلاعات موثق فراهم شده و در این وضعیت استعداد شایعه سازی و شایعه پراکنی در بین کارکنان سازمان کاهش یابد.

یافته سوم این پژوهش نشان داد که شایعات سازمانی بر بدگمانی سازمانی اثر مثبت و معنادار دارد. این یافته با نتایج مطالعات (Doaie et al., 2021, Georganta et al., 2014, Kuo et al., 2013) همخوان است. در تبیین این یافته می توان گفت که پدیده شایعه کم و بیش در همه سازمان ها رواج دارد، اما در سازمانی که کارکنان با فقر از اطلاع رسانی سریع و دقیق مواجهند و در بین گروه ها و جمعیت هایی که به لحاظ سادگی و زودباوری و تأثیرپذیری آمادگی روانی بیشتری برای دریافت انتقال شایعه دارند، رونق بیشتری دارد. چنان چه شایعات سازمانی مدیریت نشود می تواند اضطراب اجتماعی را افزایش و میزان بهره وری و تولید را کاهش داده و اعتبار اجتماعی و افراد و سازمان ها را خدشه دار سازند و بی اعتمادی و بدگمانی و سوء ظن و سستی و باورها را نسبت به سلامت سازمانی رواج دهد (Afrooz, 2014). جورجنتا و همکاران (Georganta et al., 2014) اظهار می کنند که انتشار شایعات منفی، بی اعتمادی و بدگمانی کارکنان را نسبت به سازمان و مدیریت افزایش داده و به علت ایجاد خستگی روانی و تنزل شخصیت در فرد، تعهد شغلی آنها را کاهش می دهد. کیو و همکاران (Kuo et al., 2013) دریافتند که شایعات منفی در کنار رفتارهای سوء استفاده گرانه سرپرستان و نقض قراردادهای روانشناختی مبنایی برای توسعه بدگمانی سازمانی هستند. دعایی و همکاران (Doaie et al., 2021) معتقدند که شایعه سازی در کنار سخن چینی شغلی و غیر شغلی، بر بدانگار پنداری اثر مثبت و معنی دار دارند.

یافته چهارم این پژوهش نشان داد سکنه سازمانی بر بدگمانی سازمانی با میانجی گری شایعات سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد. این یافته با نتایج مطالعات (Doaie et al., 2021, Aga Davood et al., 2014, Kuo et al., 2020, Torkaman & Shahabi, 2016, Hasani Mogadam, 2000, Polat, 2013, Ellwardt et al., 2012) همخوان است. در تبیین این یافته می توان گفت که شایعه سازی و پراکنده ساختن آن از جمله شاخص هایی است که می توان درجه و میزان روابط سالم در سازمان را با آن سنجید، یعنی در یک سازمان با روابط متعادل، اختیار غیر واقعی و غیر مستند کمتر رد و بدل می شود ولی زمانی که به علل مختلف افراد سازمان احساس نارضایتی و نابرابری بنمایند از طریق تحریف واقعیات و دامن زدن به آن سعی در برقراری تعادل روانی خود دارند، رسیدن به این تعادل روانی برای افراد به صورت

موقت و موضعی ممکن است اثر داشته باشد ولی سازمان و روابط سازمانی را به شدت دچار اختلال می‌نماید یعنی وقتی یک خبر ناصحیح و نادرست در بین افراد سازمان توزیع شود به دنبال این خبر انتظارات، توقعات، ناامنی‌ها، بدبینی‌ها و سوء تفاهمات ایجاد می‌شود (Aga Davood et al., 2014). دعایی و همکاران (Doaie et al., 2021) معتقدند که شایعه فرآیندی است که در آن اطلاعاتی که مورد تأیید منبعی قابل اطمینان نیست، از فردی به فرد دیگر منتقل می‌شود و اطلاعات بر طبق میل یا خصومت افرادی که آن را منتقل می‌کنند تغییر می‌کند و شایعه پراکنی، دامنه وسیعی داشته و به صورت همزمان می‌تواند افراد بیشتری را درگیر کند، لذا می‌تواند بر بدگمانی سازمانی کارکنان اثر مثبت داشته باشد. حسنی مقدم (Hasani Mogadam, 2000) دریافت که فقدان نظام اطلاع رسانی کارآ موجب ایجاد و گسترش شایعه در سازمان می‌شود، از سوی دیگر دل‌بستگی افراد به شایعات باعث نفوذ اطلاعات غلط و مغرضانه در سازمان خواهد شد و عدم اعتماد افراد به اخبار رسمی، فقدان نظام اطلاعاتی صحیح و کارا و حاکم بودن سانسور شدید باعث رواج شایعه می‌شود. ترکمان و شهابی (Torkaman & Shahabi, 2016) اظهار می‌کنند که وقتی نظام اطلاعاتی صحیح و کارا نباشد و سانسور را به کار برد زمینه را برای شایعات سازمانی فراهم می‌کند. کیو و همکاران (Kuo et al., 2020) بر این باورند که شایعات سازمانی به همراه حسادت سازمانی سبب افزایش بدگمانی سازمانی کارکنان می‌شوند. پولات (Polat, 2013) معتقد است مدیرانی که به کارکنان خود بی‌اعتماد هستند و تمایل دارند که دانش را از آنها پنهان کنند موجب می‌شوند که کارکنان نسبت به آنها و سازمان بدبین شوند. مقیمی و غفاری (Moghimini & Ghafari, 2016) اظهار می‌کنند که بین پابندی مدیران به اصول اخلاقی و مدیریت شایعه توسط آنها در سازمان‌ها ارتباط معناداری وجود دارد. ایلوارد و همکاران (Ellwardt et al., 2012) بیان می‌کنند که فقدان اعتماد در سازمان باعث می‌شود کارکنان همدیگر را به خاطر هر اشتباهی متهم کنند و مکانیسم دفاع از خود و اجتناب از پاسخ‌دهی، احساس بدگمانی به دیگران و حسادت، شایعه‌سازی، تلاش برای فاصله گرفتن از کار، کم کاری و عدم وضوح در اهداف سازمانی به وجود بیاید. شیر و همکاران (Shiri et al., 2019) معتقدند که در صورتی که کارکنان سازمان اطلاعات مهم و صحیح را به جای اینکه از طریق مجاری رسمی به‌دست آورند از طریق شایعه کسب کنند، اعتماد آنها نسبت به سازمان و مدیریت کم خواهد شد. این مساله زمانی خطرناک خواهد شد که اطلاعات به‌دست آمده از کانال رسمی، مطابق واقعیت نباشد. در یک سازمان برخورد از مدیریت ضعیف، شایعات می‌توانند روحیه کارکنان را تضعیف سازند و اضطراب، درگیری‌ها، سوء تفاهم‌ها و بدبینی‌ها را افزایش دهند.

در مجموع یافته‌های این مطالعه نشان داد که سکتۀ سازمانی بر بدگمانی سازمانی معلمان با نقش میانجی شایعات سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد. بنابراین پیشنهاد می‌شود که مدیران مراکز آموزشی باید مروج و مشوق برقراری ارتباطات سازمانی صحیح و اثربخش برای معلمان خود باشند، ساختارهای سازمانی را ایجاد کنند که تسریع کننده ارتباطات سازمانی باشند و هر گونه کندی در ارتباطات و مخدو شدن ارتباطات را رفع کند تا از بروز پدیده سکتۀ سازمانی جلوگیری شود، مدیریت سازمان باید مجاری ارتباطات مؤثر در سازمان را ترسیم کند که ارتباطات و اطلاعات با کمترین خدش‌های مواجه شوند. همچنین مدیران آموزشی از طریق تقویت هنجارهای احساس مفید بودن و بهره‌ور بودن و هویت بخشی به معلمان و تحریک آنها برای مشارکت بیشتر در جلسات و مراسم‌های گوناگون به منظور توسعه شبکه‌های اجتماعی سازمان، ایجاد اعتماد بالاتر بین معلمان و مدیریت سازمان آموزشی از طریق برقراری ارتباطات باز و

شفاف، اطلاع رسانی صحیح و انتشار اخبار خوب و بد سازمان، مشارکت مستمر معلمان با مدیران ارشد و پاسخ گویی صریح و شفاف مدیران ارشد، ارزیابی شفاف و عینی عملکرد، باعث کاهش شیوع شایعات سازمانی و بدگمانی سازمانی معلمان نسبت به مدرسه و سازمان آموزش و پرورش شوند. نهایتاً این که چون شبکه های غیررسمی و گروه های ذینفع در گسترش شایعه و بدگمانی در بین معلمان تأثیرگذارند به مدیران مراکز آموزشی پیشنهاد می شود که با نفوذ به این گروه ها، از آنها به نفع منافع و اهداف سازمان بهره گیرند. این پژوهش محدودیت هایی دارد. از آن جا که این مطالعه بر روی معلمان ابتدایی شهر کنارک (استان سیستان و بلوچستان) انجام شده است؛ در تعمیم نتایج بر سایر معلمان باید احتیاط نمود. لذا انجام چنین مطالعه ای بر روی معلمان سایر شهرها پیشنهاد می شود. همچنین از آنجا که روش پژوهش کمی بود به سایر پژوهشگران انجام چنین مطالعاتی به روش کیفی و یا آمیخته پیشنهاد می شود.

قدردانی

این مقاله مستخرج از پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی دانشگاه سیستان و بلوچستان می باشد. نویسندگان از همه کسانی که در انجام این پژوهش با ما یاری رساندند، به ویژه معلمان مورد مطالعه، تشکر و قدردانی می نمایند. تعارض منافع وجود ندارد.

References

- Abubakar, A. M., & Arasli, H. (2016). Dear topmanagement, please don'tmakeme a cynic: Intention to sabotage. *Journal of Management Development*, 35(10), 1266-1286.
- Afrooz, Gh. (2011). Rumor psychology and coping methods. Tehran: Farhang Islamic. (In Persian)
- Ahmadi Khatir, H., Zakipour, R. (2017). Rumor management and its role in government organizations. The 4th International Conference on Management and Accounting Techniques, Tehran. (In Persian)
- Ajodani, M., Saniei, M. (2019). The role of rumors in social harm. The second national conference of social harms, Ardabil. (In Persian)
- Aga Davood, S. R., Davoodi, S. M. R., Nouroozi, H., & Mahmoodi, N. (2015). The Effects of Organizational Rumors on the Job Performance of Employees (Case study:P.O.G.C), *Strategic Studies in Petroleum and Energy Industry*, 7(25), 145, 174. (In Persian)
- Arefzade, Gh., Bordbar, Gh. (2016). Investigating the effect of employee politeness on organizational gossip. International Conference on New Researches in Management, Economics and Accounting, Islamic Azad University, Kazerun Branch, Kazerun. (In Persian)
- Ayat, M., Zare, A. (2021). The Impact of Information Glass Fence on Organizational Cynicism. *Quarterly Journal of Public Organizations Management*, 10(1), 125-138. (In Persian)
- Babaei Aghbolagh M, Sattari Ardabili F. (2018). Investigating the Constructs of Psychosocial and Organizational Gossip Behavior. *Journal of Psychological Sciences*, 17(69), 545-556. (In Persian)
- Bagheri, G., Zarei, R., & Nik Aeen, M. (2012). Organizational Silence (Basic Concepts and Its Development Factors). *Ideal Type of Management*, 1(1), 47-58.
- Bahmani, A., Mahdavi Rad, M. R., & Balouchi, H. (2016). The Effect of Organizational Cynicism on the Quality of the Offered Services with Organizational Commitment Moderated, *Management Researches*, 9(31), 161-185. (In Persian)
- Beersma, B., & Van Kleef, G. A. (2011). How the grapevine keeps you in line: Gossip increases contributions to the group. *Social Psychological and Personality Science*, 2(6), 642-649.
- Chiaburu, D. S., Peng, A. C., Oh, I. S., Banks, G. C., & Lomeli, L. C. (2013). Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 83(2), 181-197.

- Decoster, S., Camps, J., Stouten, J., Vandevyvere, L., & Tripp, T. M. (2013). Standing by Your Organization: The Impact of Organizational Identification and Abusive Supervision on Followers' Perceived Cohesion and Tendency to Gossip. *Journal of Business Ethics*, 118(6), 623-634.
- Deyhimpour, M., Dolati, H. (2020). The Effect of Organizational Transparency on Organizational Paranoia Mediated by Social Capital. *Social Capital Management*, 7(3), 373-398. (In Persian)
- Difonzo, N. J., Bourgeois, M., Suls, J., Homan, C., Stupak, N. P., Brooks, B. S., Ross, D., & Bordia, P. (2013). Rumor clustering, consensus, and polarization: Dynamic social impact and self-organization of hearsay. *Journal of Experimental Social Psychology*, 49(12), 378-399.
- Dimitris, B., & Vakula, M. (2007). Organizational silence: A new challenge for human resource management. *Economics and Business*, 7, 1-19.
- Doaie, H., Eslami, Gh., Gholami, M. (2021). Investigating the Impact of Organizational Rumor and Gossip on Employees' Job attitudes and Performance through Organizational Cynicism in the Public Sector. *Transformation Management Research*, 13(1), 55-84. (In Persian)
- Eidipour, K., Yousefy, B., Eidy, H., & Zardoshtian, S. (2020). The Relationship of the Components of Toxic Leadership Style with Organizational Cynicism in the Staff of the Ministry of Sport and Youth with the Mediating Role of Machiavellianism Management. *Journal of Sport Management*, 12(3), 685-700. (In Persian)
- Ellwardt, L., Labianca, G. J., & Wittek, R. (2012). Who are the objects of positive and negative gossip at work?: A social network perspective on workplace gossip. *Social Networks*, 34(2), 193-205.
- Fathizade, A., Mohammadi, M., Bagherzade Mir Seyedi, S. (2019). Investigating the relationship between organizational communication and organizational mistrust in government organizations in Bardsir city. The 4th National Conference on Economics, Management and Accounting, Ahvaz. (In Persian)
- Feinberg, M., Willer, R., Stellar, J., & Keltner, D. (2012). The virtues of gossip: reputational information sharing as prosocial behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 102(5), 1015-1030.
- Georganta, K., Panagopoulou, E., & Montgomery, A. (2014). Talking behind their backs: Negative gossip and burnout in Hospitals. *Journal of Burnout Research*, 1(2), 76-81.
- Ghanbari, S., Erfanizadeh, F. (2017). The Role of Organizational Trust in Reducing Organizational Cynicism. *Organizational Behaviour Studies Quarterly*, 6(2), 125-149. (In Persian)
- Hasani Mogadam, A. (2000). Examining the role of gossip in the organization. Master's thesis, Imam Sadiq University. (In Persian)
- Khanifar, H., Bordbar, H., & Zarei, R. (2011). Psychological investigation of organizational rumors and providing practical solutions to reduce them. *Rahbord*, 5(7), 61-82. (In Persian)
- Kuo, C. C., Chang, K., Kuo, T.-K., & Cheng, S. (2020). Workplace gossip and employee cynicism: The moderating role of dispositional envy. *Chinese Journal of Psychology*, 62(4), 537-552.
- Kuo, C., Lu, C., & Kuo, T. (2013). The Impact of Workplace Gossip on Organizational Cynicism: Insights from the Employment Relationship Perspective. International Conference on Cross-Cultural Design, Las Vegas, NV, USA.
- Lorinkova, N. M. & Perry, S. J. (2014). When Is Empowerment Effective? The Role of Leader-Leader Exchange in Empowering Leadership, Cynicism, and Time Theft. *Journal of Management*, 20(10), 1-24.
- Lyons, M. T., & Hughes, S. (2015). Malicious mouths? The Dark Triad and motivations for gossip. *Personality and Individual Differences*, 78(2015), 1-4.
- Mataji Nimvari, F., Jamshidi, M., Rezaeian, A. (2021). Presenting the model for rumor management at Islamic Azad University. *Public Administration Perspaective*, 12(3), 15-31. (In Persian)
- Mehrabi, J., Estiri, M. (2014). The Effect of Organizational Pessimism On Organizational Changes Among South Headquarter Bank Sepah Staff. *Journal of Behavioral Sciences*, 6(19), 173-197. (In Persian)
- Mete, Y. A. (2013). Relationship between organizational cynicism and ethical leadership behavior: Astudy at higher education. *Procedia- Social and behavioral sciences*, 89(2013), 476-483.
- Mills, C. (2010). Experiencing gossip: The foundations for a theory of embedded organizational gossip. *Group & Organization Management*, 35(2), 213-240.

- Moghimi, S., Ghafari, R. (2016). Managers' Obligation to Ethics and Rumors Management in Public Organizations. *Organizational Culture Management*, 14(1), 1-26. (In Persian)
- Mottaghi, P., Asghari Sarem, A. (2013). Organizational stroke: from symptoms to prevention. *Management information journal*, 24(72), 22. (In Persian)
- Nasiri Valik Bani, F. (2017). Investigating the relationship between managers' power sources with organizational trust and the effectiveness of organizational communication. *Public Administration Perspaective*, 8(30), 75-96. (In Persian)
- Nejati Hatamian, L., Abbasian, H., Zaynabadi, H. R., & Arasteh H. R. (2020). Uncovering Teachers' Organizational Cynicism in School: A Qualitative Study. *School Administration*, 7(4), 135-153. (In Persian)
- Pfrombeck, J., Doden, W., Grote, G., & Feierabend, A. (2020). A study of organizational cynicism and how it is affected by social exchange relationships at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 93(3), 578-604.
- Polat, S. (2013). The impact of teachers' organizational trust perceptions on organizational cynicism perception. *Educational Research and Reviews*, 8(16), 1483-1488.
- Rayisi, A., Nastiezaie, N. (2019). The Relationship between Organizational Cynicism and Organizational Anti-Citizenship Behavior with the Mediating Role of Organizational Envy. *Career and Organizational Counseling*, 11(38), 117-136. (In Persian)
- Shajari, M., Asghari Sarem, A., Samadi, A. (2021a). Conceptualization of Organizational Stroke (Antecedents, Instances and Consequences). *Journal of Public Administration*, 13(1), 77-102. (In Persian)
- Shajari, M., Asghari Sarem, A., Samadi, A. (2021b). Designing and Validating the Organizational Stroke Measurement Instrument in Iranian Public Organizations. *Journal of Iranian Public Administration Studies*, 4(1), 113-143. (In Persian)
- Shiri, A., Yasini, A., Hoseini, A. (2019). Investigating the Effect of Organizational Culture on Hypocrisy in Organization with the Mediating Role of Organizational Rumor n Organizational Layers. *Organizational Behaviour Studies Quarterly*, 7(4), 213-244. (In Persian)
- Sudhir, S. (2018). Rumors in organizational communication: a nightmare for HR managers. *Human Resource Management International Digest*, 26(5), 18-21.
- Torkaman, F., Shahabi, Z. (2016). Rumor and the Effective Social Factors on Rumor Adoption. *Social and cultural strategy*, 5(19), 191-215. (In Persian)
- Zohoorparvande, V., Shokrollahi, M. (2017). The relationship between manager leadership behavior and organizational pessimistic considering the mediating role of organizational justice in education. *Research on Educational Leadership and Management*, 3(12), 111-148. (In Persian)



Research Paper

The effect of human and financial resources on the operational planning process in teaching hospitals affiliated to Mashhad University of Medical Sciences

Reza Besharati¹ 

1. Assistant Professor of Health Services Management, Department of Nursing, Islamic Azad University, Kashmar Branch, Kashmar, Iran

Receive:

30 March 2022

Revise:

05 June 2022

Accept:

13 June 2022

Published online:

12 July 2022

Abstract

The aim of this study was to investigate the effect of "human and financial resources" on the operational planning process in teaching hospitals of Mashhad University of Medical Sciences. 176 planning experts participated in this applicable research, which was performed using review, comparative, and quantitative methods. To collect the data, a researcher-made questionnaire was used, which was designed based on review and comparative studies of various operational planning models. Its validity was confirmed by consulting experts, and its reliability was confirmed by pilot studies and Cronbach's alpha calculation of 0.96. After data collection, exploratory and confirmatory factor analysis was performed using Spss22 and Amos22 software. There has been the highest score of an average of 4.35 in the results of the variable "Supply of specialized manpower for the development and implementation of programs" in the survey of experts opinion, and the most importance has been in the analysis of variable "Accurate calculation of program costs" by varimax rotation method with a factor load of 0.772. Also the effect of "human and financial resources" factor in operational planning in teaching hospitals based on the calculation of the regression coefficient of factor analysis was estimated to be 0.829. Therefore, providing "financial and human resources" affects the quality of medical and educational services of Mashhad University of Medical Sciences hospitals, and the optimal use of these resources can improve the performance of operational planning in hospitals.

Keywords:

Human and financial resources, operational planning, teaching hospitals, planning

Please cite this article as (APA): Besharati, R. (2023). The effect of human and financial resources on the operational planning process in teaching hospitals affiliated to Mashhad University of Medical Sciences. *Management and Educational Perspective*, 5(1), 21-41.

Publisher: Iranian Business Management Association	https://doi.org/10.22034/jmep.2022.340158.1115	
Corresponding Author: Reza Besharati	https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.1.9	
Email: rezabesharati@ymail.com	Creative Commons: CC BY 4.0	

Extended abstract

Introduction

Planning is of special importance in the pyramid of managerial tasks. It is the most basic principle of management that affects all the tasks of managers; performing other tasks will be possible when planning is achieved (Seyed Javadin, 2019). Operational planning with a realistic view relies solely on the available facilities and is short-lived, and the preparation of the operational and executive plan is the stage in which the output of the plans is determined and resources such as personnel, financial resources and training budget, equipment, information and technology are allocated. Budgeting and financing is one important aspect of the planning process in organizations or its affiliated units (Tabibi, 2018). Teaching hospitals affiliated with medical universities in the country are not only considered as one of the important institutions providing health services (Barouni, 2015), but also as an educational environment for medical students. Clinical departments in fact have a high potential in creating the best learning and teaching opportunities for medical education, and the quality of the educational environment plays an important role in the effectiveness of students' learning (Rezaei et al, 2020). Lack of belief in planning, mismatch of goals and activities, lack of proper planning model, lack of specialized and trained manpower, and lack of budget have been among the most important planning challenges (Mosadeghred et al, 2020). Meet the human needs of the program and practice to acquire planning skills by them, limited resources, the need to create coordination between different parts of the organization, create team spirit and commitment in key people to achieve goals, increasing demand for services, preventing the exercise of tastes, and avoiding multiple workloads (Tabibi, 2018) highlights the need for research on the impact of financial and human resources on operational planning; so in the present study we seek to answer the question of the extent of impact of human and financial resources on the planning process of the operation planning in the teaching hospitals of Mashhad University of Medical Sciences.

Theoretical Framework:

Planning means determining the future path and method to achieve a goal. It can be said that recognizing and predicting and determining the steps and sequence of operations by time, cost and necessary manpower, control if necessary and revise them is called operational planning (Asefzadeh, 2018). Mossadegh Rad et al (2020) in a study on planning in Tehran University of Medical Sciences, examined its challenges and solutions and concluded that poor management and leadership, poor planning, inappropriate organizational culture, lack of attention to organizational learning and poor management of staff and resources and work processes are major barriers to planning for university administrators (Mosadeghred et al, 2020). The results of the study of Nafari and Behruzi (2022) to investigate the relationship between human resource strategies and organizational performance in a public hospital in Isfahan, showed that there is a positive and significant relationship between human resource strategies in planning and organizational performance, and organizational performance in learning and growth perspective had the highest correlation with human resource strategies, and financial perspective had the lowest correlation; all human resource strategies were effective on organizational performance (Nafari & Rezaei, 2022).

Balqis Free et al, (2021) in a study examined the impact of human resource planning and management on hospital services in Indonesia and concluded that innovative methods of human resource management and knowledge management such as medical, nursing and Electronics management services can improve the performance of hospitals (Balqis Ferry et al, 2021). Shortell et al, (2019) in their research studied the relationship between human resource and financial functions and information technology on the performance of hospitals



in the University of California and concluded that there is a positive and significant relationship between human resource, financial and information technology functions and hospital performance, and managers must have the necessary skills to use these resources to achieve goals (Shortell et al, 2019).

Methodology:

The present study is an applicable type in terms of purpose in which review, comparative and quantitative methods have been used in order to collect data and analyze them. This study sought to investigate the impact of human and financial resources on the operational planning process in the teaching hospitals of Mashhad University of Medical Sciences. In the first stage, different theoretical and practical models of operational planning were collected through library studies and literature review, and then the different dimensions of these models were arranged in a comparative table. In the second stage, a research questionnaire was designed and validated. The questionnaire was adjusted according to the different variables of the studied models in such a way that it could cover the necessary components to examine the effect of different factors in hospital planning. This questionnaire was distributed among 30 academic experts and specialists in operational planning in hospitals to be validated and their opinions were applied. To assess the reliability of the questionnaire, the modified questionnaire was tested by pilot in three hospitals and Cronbach's alpha was calculated (0.96), and finally the study tool was extracted as a questionnaire containing 44 questions. In the third stage of the study called field study, the final questionnaire from the previous stage were distributed among 176 people (4 times the questionnaire questions); professors of health services management, members of the planning committees of the University of Medical Sciences, heads and managers, supervisors and experts of the Office of Hospital Excellence, which had sufficient knowledge and experience in designing and preparing hospital programs, and the necessary data were collected and analyzed with SPSS22 software. In the fourth stage of the research, the factors affecting the operational planning of the hospital were extracted based on the findings of the field stage using exploratory factor analysis. In the fifth stage of the research, the exploratory factor from the fourth stage was validated by confirmatory factor analysis using Amos22 software.

Discussion and Results:

Examination of the average score of the respondents' opinions on the variables identified in this field showed that the variable "Supply of specialized manpower for the development and implementation of programs" with an average of 4.35 has the highest score among the variables in this field, this result is consistent with Findings of studies (Nazarzadeh et al, 2021), (Mosadeghred et al, 2020), (Gile et al, 2018), because one of the most important factors influencing the success of human resource planning is paying attention to human resource. The second important variable in experts viewpoint, this field has been accompanied by stakeholders, senior managers and executives to plan and implement it, which is consistent with the findings of studies (Pourrashidi, 2021), (Mostafapour et al, 2021), (Rezaei et al, 2020). in explaining these common results, it can be said that the association of these groups and individuals with programs has supportive, leadership, scientific, financial and intelligence roles. Another important finding in the field of human resources with a high average score from the perspective of research samples is "formulation of evaluation strategies of programs and practices"; this finding is consistent with the results of studies (Shortell et al, 2019), (Doshmanziari et al, 2018), (Mosadeghred et al, 2020), because the existence of employee evaluation systems and programs can exclude them from being slogans and non-operational. Findings of Exploratory Factor Analysis showed that the highest factor load for the examined

variables were related to "accurate calculation of program costs", "review of how programs are financed" and "payment to employees based on their performance according to the plan", respectively. These findings are consistent with the results of research (Mosadeghred et al, 2020), (Mostafapour et al, 2021), (Nafari & Rezaei, 2022), (Rezaei et al, 2020), (Balqis Ferry et al, 2021), because there must be a clear link between the plan and its budget in operational planning.

Research findings

In the review stage, through comparison of 16 models of operational programming, their comparative matrix adjusted and the effective factors on operational programming in each model as well as the common and non-common parts was specified. Considering the comparative matrix of operational programming models, the effective factors on operational programming was named in the shape of 6 factors including financial and human resource provision. The high amount of kaizer- meyer- alkin index as much as 0.907 indicates the sufficiency of sample volume, and also significance of kroit bartlet test as much as 313.5461 and freedom degree of 955 and significance of <0.001 indicated the fitness of applying the factor analysis on the data of this research. In the survey of experts' opinion, the "Supply of specialized manpower for the development and implementation of programs " variable with the average of 4.35 had the highest score, and in analysis according to varimax rotation, the "Accurate calculation of program costs" variable with the factor load of 0.772 has had the most importance. Also, the effect of "financial and human resource" factor in operational programming in teaching hospitals was estimated 0.829 based on the regression coefficient calculation of factorial analysis.

Conclusion:

According to the research findings, the following items are suggested for the optimal use of financial and human resources in planning and as a result of improving the quality of medical and educational services in hospitals:

- Creating an organizational culture in the field of belief in planning and its implementation through continuous training of managers and employees
- Forming a team consisting of managers and experts in various fields for planning
- Justify and execute employees to participate in their planning and implementation
- Continuous monitoring of performance based on schedules and receiving the necessary feedback and making necessary corrections in schedules
- Budgeting based on annual operational plans and preparing financial reports in a categorized manner and in accordance with the activities of the university, trying to attract and distribute and allocate resources at the appropriate time in the implementation of programs, providing specialized training and consulting to empower human resources to manage financial resources

علمی پژوهشی

تأثیر منابع انسانی و مالی بر فرایند برنامه ریزی عملیاتی در بیمارستانهای آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی مشهد

رضا بشارتی^۱ ID

۱- استادیار مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه پرستاری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کاشمر، کاشمر، ایران

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر عامل "منابع انسانی و مالی" بر فرایند برنامه ریزی عملیاتی در بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام شده است. در این پژوهش کاربردی که برای انجام آن از روشهای مروری، تطبیقی و کمی استفاده شد، تعداد ۱۷۶ نفر از صاحب نظران برنامه ریزی شرکت کردند. جهت جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه پژوهشگر ساخته استفاده شد که بر اساس مطالعات مروری و تطبیقی الگوهای مختلف برنامه ریزی عملیاتی طراحی شده بود، روایی آن با نظرخواهی از صاحب نظران و پایایی آن با انجام مطالعات پایلوت و محاسبه آلفای کرونباخ به میزان ۰/۹۶ تأیید گردید. پس از جمع آوری داده‌ها تحلیل عامل اکتشافی و تاییدی با استفاده از نرم افزارهای Amos22 و Spss22 انجام شد. در نتایج حاصل از نظرخواهی از صاحب نظران متغیر "تأمین نیروی انسانی متخصص برای تدوین و اجرای برنامه‌ها" با میانگین ۴,۳۵ بیشترین امتیاز و در تحلیل به روش چرخش واریماکس متغیر "محاسبه دقیق هزینه برنامه‌ها" با بار عاملی ۰/۷۷۲ بیشترین اهمیت را داشته است، همچنین تأثیر عامل "منابع انسانی و مالی" در برنامه ریزی عملیاتی در بیمارستانهای آموزشی بر اساس محاسبه ضریب رگرسیونی تحلیل عاملی مقدار ۰/۸۲۹ برآورد شد؛ بنابراین تأمین "منابع مالی و انسانی" بر کیفیت خدمات درمانی و آموزشی بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی مشهد تأثیر دارد و استفاده بهینه از این منابع می‌تواند منجر به بهبود عملکرد برنامه ریزی عملیاتی در بیمارستانها گردد.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۱/۱۰

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۳/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۳/۲۳

تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۱/۰۴/۲۱

کلید واژه‌ها:

منابع انسانی و مالی،
برنامه ریزی عملیاتی،
بیمارستانهای آموزشی،
برنامه ریزی

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): بشارتی، رضا. (۱۴۰۲). تأثیر منابع انسانی و مالی بر فرایند برنامه ریزی عملیاتی در بیمارستانهای آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی مشهد. فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش. (۱۵): ۴۱-۲۱.

	https://doi.org/10.22034/jmep.2022.340158.1115	ناشر: انجمن مدیریت کسب و کار ایران
	https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.1.9	نویسنده مسئول: رضا بشارتی
	Creative Commons: CC BY 4.0	ایمیل: rezabesharati@ymail.com

مقدمه

در هرم وظایف مدیر، برنامه ریزی دارای اهمیت خاصی است، برنامه ریزی اساسی ترین اصل مدیریت می باشد که همه وظایف مدیران را تحت تأثیر قرار می دهد، انجام سایر وظایف زمانی امکان پذیر خواهد بود که برنامه ریزی محقق گردد، (Seyed Javadin, 2019)، اهداف مطلوب و منابع محدود دو مفهوم اساسی برنامه ریزی را تشکیل می دهند بر همین اساس برنامه ریزی را تهیه، توزیع و تخصیص عوامل، وسائل و منابع محدود برای رسیدن به هدفهای مطلوب در حداقل زمان و با حداقل هزینه ممکن تعریف می کنند (Demari, 2015)، برنامه ریزی عملیاتی با دیدی واقع گرایانه فقط متکی بر امکانات مسلم و موجود بوده و کوتاه مدت است و تنظیم برنامه عملیاتی و اجرایی مرحله ای است که در آن خروجی برنامه ها مشخص شده و منابعی از قبیل پرسنل، منابع مالی و بودجه آموزش، تجهیزات، اطلاعات و تکنولوژی تخصیص می یابد. بودجه بندی و تأمین منابع مالی یکی از جنبه های مهم فرایند برنامه ریزی در سازمان ها یا واحدهای تابعه آن به شمار می رود (Tabibi, 2018). در نظام بهداشت و درمان و آموزش پزشکی هر کشوری، مدیریت تأمین و توزیع منابع مالی از مهمترین دغدغه های سیاستگذاران نظام سلامت محسوب می شود، عدم وجود برنامه ریزی مالی بلند مدت و منسجم در بخش بهداشت و درمان، عدم امکان سنجش مسئولیت ارائه کنندگان خدمات بهداشتی درمانی از نظر نیروی انسانی کارآمد، از جمله معضلات اصلی وجود ناکارآمدی در مدیریت منابع مالی و بودجه ریزی در بخش بهداشت و درمان است (Farzad et al, 2013). توجه به منابع انسانی و مدیریت مؤثر آن اساس توسعه فرهنگی، تکنولوژیکی و اقتصادی به شمار می رود، با اتخاذ سبک های مدیریت منابع انسانی مناسب با گروه های مختلف کارکنان، سازمان ها می توانند در اعمال مدیریت خود به جای منفعل بودن در برابر سایر واحدها به صورت فعال ظاهر شوند و باعث توجه بیشتر تصمیم گیران سطوح عالی سازمانی به اهمیت مسائل منابع انسانی در سیاستگذاری ها شوند (Rajabi, 2016). مدیر گروه برنامه ریزی یا تیم بهداشتی از طرفی باید جامعه و محیط را، مشکلات مربوط به بهداشت و سلامت را و از سوی دیگر منابع انسانی و مادی را که در اختیار دارد بررسی نماید (Khayyati, 2019). بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه های علوم پزشکی کشور نه تنها به عنوان یکی از نهادهای مهم ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی محسوب می شوند (Barouni, 2015)، بلکه به عنوان یک محیط آموزشی برای دانشجویان گروه پزشکی هم به شمار می روند، بخش های بالینی در واقع پتانسیل بالقوه بالایی را در ایجاد بهترین فرصت های یادگیری و تدریس برای آموزش پزشکی را دارا می باشند، کیفیت محیط آموزشی در اثربخشی یادگیری دانشجویان نقش مهمی را ایفا می نماید (Rezaei et al, 2020)، کمبود منابع بیمارستانی اعم از نیروی انسانی و لوازم و تجهیزات، افزایش ارائه خدمات بهداشتی و درمانی به بیماران و آموزش دانشجویان را با محدودیت مواجه ساخته است، لذا مهمترین راه برای افزایش کارایی به کارگیری صحیح و منطقی منابع موجود می باشد (Khamseh et al, 2013). عدم اعتقاد به برنامه ریزی، عدم تناسب اهداف و فعالیت ها، نداشتن مدل مناسب برنامه ریزی، نداشتن نیروی انسانی متخصص و آموزش دیده و کمبود بودجه از جمله مهم ترین چالش های برنامه ریزی بوده است (Mosadeghrad et al, 2020). بودجه ریزی عملیاتی نوعی نظام برنامه ریزی است که بر رابطه بودجه صرف شده و نتایج مورد انتظار تأکید دارد، بحث اجرای بودجه ریزی عملیاتی همزمان با سایر سازمانها در دانشگاه های علوم پزشکی کشور نیز مطرح بوده است، متأسفانه پس از گذشت چند سال، استقرار آن در حد حرف و وعده باقی مانده است از جمله مهمترین علل عدم تحقق آن نیز غفلت از دو عامل انسانی و فنی می باشد

(Doshmanziari et al, 2018). برای بهبود عملکرد بیمارستان، تدوین استراتژیهای مناسب به ویژه در زمینه‌های آموزش و توسعه کارکنان، پاداش و جبران خدمات باید مورد توجه مدیران قرار گیرد ((Nafari & Rezaei, 2022). رفع نیازهای انسانی برنامه و تمرین برای کسب مهارت برنامه ریزی توسط آنها، محدود بودن منابع، لزوم ایجاد هماهنگی بین قسمت‌های مختلف سازمان، ایجاد روحیه تیمی و تعهد در افراد کلیدی سازمان جهت دستیابی به اهداف، تقاضای روزافزون برای خدمات، جلوگیری از اعمال سلیقه و پرهیز از چند باره کاری (Tabibi, 2018)، لزوم تحقیق در مورد تأثیر منابع مالی و انسانی را بر برنامه ریزی عملیاتی مشخص می‌نماید. نتایج این پژوهش برای سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان حوزه سلامت، روسا و کارکنان بیمارستان‌ها، مدیران آموزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی قابل استفاده خواهد بود و می‌تواند منجر به ارتقاء فرآیندهای موجود در برنامه ریزی عملیاتی بیمارستان‌ها و عملکردهای درمانی و آموزشی آنان گردد؛ بنابراین پژوهش حاضر در صدد پاسخگویی به این سؤال است که میزان تأثیر عوامل منابع انسانی و مالی بر فرایند برنامه ریزی عملیاتی در بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی مشهد چیست؟

پیشینه پژوهش

مصدق راد و همکاران (۲۰۲۰) در تحقیقی در زمینه برنامه‌ریزی در دانشگاه علوم پزشکی تهران، به بررسی چالش‌ها و راهکارهای آن پرداخته و به این نتیجه رسیدند که مدیریت و رهبری ضعیف، برنامه ریزی نادرست، فرهنگ نامناسب سازمانی، عدم توجه به یادگیری سازمانی و مدیریت ضعیف کارکنان و منابع و فرایندهای کاری، از موانع عمده برنامه ریزی مدیران دانشگاه هستند (Mosadeghrad et al, 2020). نتایج مطالعه نفری و بهروزی (۲۰۲۲) به منظور بررسی رابطه بین استراتژی‌های منابع انسانی و عملکرد سازمانی در یک بیمارستان دولتی اصفهان، نشان داد که بین راهبردهای منابع انسانی در برنامه ریزی و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و عملکرد سازمانی در دیدگاه یادگیری و رشد، دارای بیشترین همبستگی با استراتژی‌های منابع انسانی و دیدگاه مالی کمترین همبستگی بود، کلیه راهبردهای منابع انسانی بر عملکرد سازمانی مؤثر بودند ((Nafari & Rezaei, 2022). در پژوهش دیگری تحت عنوان تأثیر عوامل انسانی و فنی بر استقرار بودجه ریزی عملیاتی در دانشگاه‌های علوم پزشکی دشمن‌زیاری و همکاران (۲۰۱۸) به این نتیجه رسیدند که عوامل متعددی می‌تواند بر استقرار نظام برنامه ریزی مالی تأثیر داشته باشد که از جمله مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به عوامل انسانی، شامل آموزش و شرایط احراز مشاغل و عوامل فنی، شامل تغییر سیستم حسابداری و سیستم اطلاعات مدیریت اشاره کرد (Doshmanziari et al, 2018). مصطفی پور و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی در بررسی برنامه ریزی و فرآیند آموزشی در جهت یکسان سازی کیفیت دانشگاه‌های کشور دریافتند که ۵ شاخص فرایند یادگیری-یاددهی، منابع انسانی، منابع مالی، ساختار سازمانی و مدیریتی و امکانات و تجهیزات با ۲۲ زمینه جزئی، نیازمند برنامه ریزی و توجه به منظور یکسان نمودن کیفیت دانشگاه‌ها می‌باشد (Mostafapour et al, 2021). خواستار و همکاران (۲۰۱۶) در مقاله‌ای به بررسی برنامه ریزی راهبردی دانشگاه‌ها بر مبنای چرخه حیات سازمانی پرداختند، یافته‌های این تحقیق نشان داد که برنامه‌ریزی در دانشگاه‌ها با چالش‌هایی مانند عدم توجه به چگونگی عملیاتی کردن استراتژی‌ها، در نظر نگرفتن ابعاد داخلی و خارجی به صورت همزمان در بررسی و تحلیل استراتژی‌ها، در نظر نگرفتن شرایط کارکردی ساختارهای

دانشگاه مواجه بودند (Khastar et al, 2016). عبدی و آزادی (۲۰۱۸) در پژوهش "بررسی عوامل بهبود ارتباطات و ایجاد تعهد و همدلی"، به بررسی عوامل مؤثر بر ارتباطات در منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی ایلام پرداختند (Abdi & Azadi, 2018). بالکیس فری و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی تأثیر برنامه ریزی و مدیریت منابع انسانی در ارائه خدمات بیمارستان‌ها در اندونزی را بررسی کرده و به این نتیجه رسیدند که شیوه‌های مبتکرانه و نوآور مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش از قبیل خدمات مدیریتی پزشکی، پرستاری و الکترونیک می‌تواند سبب ارتقای عملکرد بیمارستان‌ها شود (Balqis Ferry et al, 2021). شورتل و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیق خود به مطالعه ارتباط کارکردهای منابع انسانی و مالی و فناوری اطلاعات بر عملکرد بیمارستان‌های دانشگاه کالیفرنیا پرداخته و به این نتیجه رسیدند که بین کارکردهای منابع انسانی، مالی و فناوری اطلاعات و عملکرد بیمارستان‌ها ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد و مدیران باید مهارت‌های لازم برای استفاده از این منابع برای رسیدن به اهداف را داشته باشند (Shortell et al, 2019).

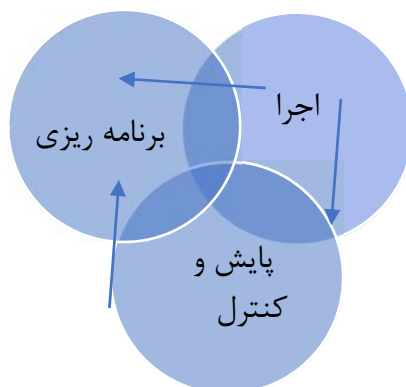
مبانی نظری

مراحل برنامه ریزی عملیاتی: گام‌های مختلف این نوع برنامه‌ریزی در نمودار ۱ آمده است:



نمودار ۱. مراحل برنامه ریزی (Iran Nejad, 2022).

پس از آنکه برنامه عملیاتی توسط مدیریت تصویب شد باید مطابق جداول پیش بینی اجرا شود، برای حصول اطمینان از اجرای درست فعالیتها، برنامه باید پایش و کنترل شود. ارتباط بین برنامه ریزی، اجرا، پایش و کنترل در نمودار ۲ آمده است:



نمودار ۲. ارتباط برنامه ریزی، اجرا، پایش و کنترل (Atefi, 2017)

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی است که در آن به منظور جمع آوری داده‌ها و تحلیل آنها از روشهای مروری، تطبیقی و کمی استفاده شده است. این پژوهش به دنبال بررسی میزان تأثیر منابع انسانی و مالی بر فرایند برنامه ریزی عملیاتی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد بود. در مرحله اول، الگوهای مختلف تئوری و عملی برنامه ریزی عملیاتی به روش مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی متون گردآوری شدند و سپس ابعاد مختلف این الگوها در یک جدول تطبیقی تنظیم گردید. در مرحله دوم پژوهش، پرسشنامه‌ی تحقیق، طراحی و اعتبارسنجی گردید، سؤالات پرسشنامه برحسب متغیرهای مختلف الگوهای مورد مطالعه به گونه‌ای تنظیم شد که بتواند مؤلفه‌های لازم برای بررسی تأثیر عوامل مختلف در برنامه ریزی بیمارستان‌ها را پوشش دهد. این پرسشنامه برای اعتبارسنجی آن بین ۳۰ نفر از صاحب‌نظران دانشگاهی و کارشناسان متخصص در امر برنامه ریزی عملیاتی در بیمارستان‌ها توزیع و نظرات آنها اعمال شد. برای سنجش پایایی پرسشنامه، آزمون پرسشنامه اصلاح شده از طریق پایلوت در سه بیمارستان و محاسبه آلفای کرونباخ (۰/۹۶) انجام گردید و نهایتاً ابزار مطالعه به صورت پرسشنامه‌ای حاوی ۴۴ سؤال استخراج گردید. در مرحله سوم مطالعه تحت عنوان مطالعه میدانی، پرسشنامه نهایی شده از مرحله قبل در بین ۱۷۶ نفر (به میزان ۴ برابر سؤالات پرسشنامه) از اساتید رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، اعضای کمیته‌های برنامه ریزی دانشگاه علوم پزشکی، روسا و مدیران، سوپروایزرها و کارشناسان دفتر تعالی بیمارستان‌ها که در طراحی و تهیه برنامه‌های بیمارستان‌ها دارای علم و تجربه کافی بودند توزیع و داده‌های لازم جمع آوری و با نرم افزار SPSS22 تحلیل شد. در مرحله چهارم پژوهش، عوامل مؤثر بر برنامه ریزی عملیاتی بیمارستان براساس یافته‌های مرحله میدانی با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی استخراج گردید. در مرحله پنجم پژوهش، عامل اکتشافی از مرحله چهارم با روش تحلیل عاملی تاییدی با استفاده از نرم افزار Amos22 اعتبارسنجی و تأیید شد.

محاسبه شاخص کیزر-میر-الکین نشان دهنده کفایت حجم نمونه بود و منظور از صاحب نظران، اساتید رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، اعضای کمیته‌های برنامه ریزی در دانشگاه علوم پزشکی، کارشناسان دفتر تعالی بیمارستان‌ها، روسا و مدیران بیمارستان‌ها، معاونین و مدیران گروه‌های آموزشی و روسای خدمات پرستاری، سوپروایزرها و مسئولین بخش‌ها بودند.

یافته‌های پژوهش

در مرحله اول تحقیق یعنی در مرحله مروری با مقایسه الگوهای برنامه ریزی عملیاتی، ماتریس تطبیقی آنها تنظیم و عوامل مؤثر بر برنامه ریزی عملیاتی در هر الگو و همچنین نقاط مشترک و غیر مشترک بین الگوهای مشخص گردید، عوامل ذکر شده در ماتریس تطبیقی به منظور طراحی پرسشنامه پژوهش مورد استفاده قرار گرفت، با توجه به ماتریس تطبیقی الگوهای برنامه ریزی عملیاتی در جدول ۱ عوامل مؤثر بر برنامه ریزی عملیاتی در قالب ۶ عامل از جمله تأمین منابع مالی و انسانی نام گذاری شد (جدول ۱).

جدول ۱. ماتریس تطبیقی الگوهای برنامه ریزی عملیاتی

الگوی مکنزی و همکاران *** **	الگوی برنامه ریزی پرسید- پرسید *****	الگوی رویکرد چند سطحی به سلامت جامعه *****	الگوی برنامه ریزی دفتر ارتباطات و پیشگیری بیماریها *****	الگوی ارزیابی و پاسخ بازار یابی اجتماعی *****	الگوی رویکردی سیستماتیک به ارتقای سلامت *** *
شناخت مشکل و برجسته سازی آن	جستجوی مشکلات و اولویتها	انتخاب اهداف، شناسایی مشکلات و متابع	توصیف مشکل	برنامه ریزی اولیه (شتاسایی مشکلات، اهداف، هزینه ها)	تعیین اهداف اختصاصی
ارزیابی نیازها	اولویت بندی اهداف	انطباق اهداف با فعالیتها، آموزش، سازماندهی	تحلیل مشکل	تحلیل مشتری	تعیین موارد مطلوب
تعیین اهداف نهایی و اختصاصی	تعیین و اولویت بندی ریسک عوامل	طراحی برنامه، تعیین فعالیتها	طراحی مداخله، تعیین اهداف	تحلیل بازار	تعیین عوامل تعیین کننده سلامت

ابعاد برنامه ریزی عملیاتی

جدول ۱. ماتریس تطبیقی الگوهای برنامه ریزی عملیاتی

تعیین معیارهای وضعیت بهداشتی	تحلیل کانال	آزمون نمودن مداخله	مقدمات اجرا، جذب و آموزش مجریان	شناسایی و اولویت بندی عوامل	طراحی مداخله
	طراحی و ایجاد مداخلات، داده‌ها و پیش فرض‌ها	ارزیابی برنامه	ارزشیابی	ارزیابی اجرایی و سیاستگذاری، بررسی منابع مورد نیاز	اجرای مداخله
	اجرا	طراحی برنامه و اجرا		اجرا	ارزیابی نتایج
	ارزیابی			راهبری ارزیابی فرایند	
				راهبری ارزیابی تأثیرات	
				ارزیابی پیامدها	

دنباله جدول ۱. ماتریس تطبیقی الگوهای برنامه ریزی عملیاتی

الگوی برنامه ریزی بهداشتی پارک*** *	الگوی برنامه ریزی بهداشتی مرکز کنترل بیماری ****	الگوی انستیتوی ملی سرطان****	الگوی جوامع سالم****	الگوی پروتکل ارزیابی مزیت سلامت همگانی****	الگوی بسیج از طریق برنامه ریزی****	ابعاد برنامه ریزی عملیاتی
تحلیل وضع بهداشتی موجود	اولویت بندی مسائل، منابع و قانونی بودن برنامه	برنامه ریزی و طراحی استراتژی (ارزیابی مشکلات، اهداف، فعالیت‌ها)	جلب حمایت افراد و سازمانهای کلیدی	ارزیابی ظرفیت سازمانی (منابع)	سازماندهی برای موفقیت و جلب مشارکت (ارزیابی بودجه و کارکنان)	
مشخص کردن اهداف	تعیین اهداف اختصاصی	طراحی و آزمون محتوا	ارزیابی نیازها، قوتها و منابع جامعه	ارزیابی جامعه (جمع آوری داده‌ها و شناسایی مشکلات)	تعیین رسالت	
در نظر گرفتن امکانات	تعیین نتایج مورد نظر	اجرای برنامه	برنامه ریزی (تعیین اهداف، مداخلات، مسئولیت و جدول زمانی)	مرحله پایانی (طراحی سیاستها، خدمات، پایش)	ارزیابی	
شناسایی اولویت‌ها	تعیین استراتژی	ارزیابی اثربخشی و اصلاح برنامه	اجرای برنامه		شناسایی مسائل استراتژیک	

تهیه برنامه تفصیلی، آموزش پرسنل	ارزشیابی		پایش و ارزشیابی		تعیین اهداف اختصاصی و راهکارها
برنامه ریزی اختصاصی و اجرای برنامه	بودجه بندی، برنامه ریزی برای منابع				چرخه عملیات (تعیین جزییات اجرا، ارزشیابی)
پایش					
ارزشیابی					

دنباله جدول ۱. ماتریس تطبیقی الگوهای برنامه ریزی عملیاتی

الگوی برنامه ریزی سازمان بهداشت جهانی*** *	الگوی برنامه ریزی آندروگر ین **	الگوی برنامه ریزی خیاطی***	الگوی برنامه ریزی صادقی حسن آبادی**	الگوی برنامه ریزی آصف زاده*	الگوی برنامه ریزی کونتز و وایهریخ****
سیاست‌های بهداشتی کشور و اهداف	تحلیل وضعیت موجود	بررسی وضعیت موجود	تنظیم برنامه ریزی و تمرین برای کسب مهارت	تعیین هدف/ اهداف	آگاه بودن نسبت به فرصت‌ها
مراحل سیاسی اقتصادی و مکانیزمهای اجرایی	تعیین اولویت‌ها اهداف کلی و ویژه	تعیین اهداف	تنظیم خط مشی‌ها و اهداف جامع	شناسایی راه حل‌های ممکن برای رسیدن به هدف	تعیین هدف‌ها
تعیین اولویت‌های بهداشتی درمانی	ارزیابی حق انتخاب	تعیین استراتژی	گردآوری اطلاعات و آمار و بررسی وضعیت	تعیین بهترین راه حل ممکن	تعیین پیش فرض‌های لازم

ایجاد برنامه ریزی عملیاتی

دنباله جدول ۱. ماتریس تطبیقی الگوهای برنامه ریزی عملیاتی

اقدامات جهت هماهنگ سازی بخش های اجرایی	برنامه ریزی	تعیین فعالیت ها	تعیین اولویت ها	پیش بینی فعالیت ها	تعیین شقوق مختلف عملیات
رفع نیازهای انسانی برنامه	اجرا و پایش		تهیه کلیات برنامه همراه با طرح ها	کسب منابع لازم برای اجرای فعالیت ها	ارزیابی شقوق مختلف
تخصیص منابع مالی	ارزشیابی		تکمیل برنامه تفصیلی		انتخاب یک شق
تفویض مسئولیت ها و اختیارات			تشریح و اجرای برنامه		تنظیم برنامه های فرعی و کمکی
			ارزشیابی		نشان دادن برنامه ها در قالب اعداد ارطریق بودجه

منابع الگوها:

*(Asefzadeh, 2018)، ** (Sadeghi Hassan Abadi, 2013)، ***

*(Khayyati, 2019)، **** (Tabibi, 2018)، ***** (Rafiie, 2012)

در مرحله دوم پژوهش، پرسشنامه براساس عوامل و متغیرهای مختلف الگوهای برنامه ریزی تنظیم شد و برای اعتبارسنجی آن از ۳۰ صاحب نظران دانشگاهی و کارشناسان، نظرخواهی به عمل آمد و جهت سنجش پایایی پرسشنامه، از انجام پایلوت تحقیق در ۳ بیمارستان و محاسبه آلفای کرونباخ به میزان ۰/۹۶ استفاده گردید.

در مرحله میدانی پژوهش (مرحله سوم)، پرسشنامه تأیید شده بین ۱۷۶ نفر از صاحب نظران در زمینه برنامه ریزی توزیع و داده های لازم جمع آوری شد، نتایج نشان داد که ۶۲ درصد نمونه های مورد مطالعه مرد و ۳۸ درصد آنها زن می باشند. از نظر وضعیت سنی، ۲۵/۸ درصد نمونه ها بین (۲۰-۳۰) سال، ۴۸/۲ درصد بین (۳۰-۴۰) سال، ۱۷ درصد بین (۴۰-۵۰) سال و ۹ درصد، ۵۰ سال به بالا داشتند. نتایج بر حسب میزان تحصیلات نشان داد که ۷ درصد لیسانس، ۱۶ درصد فوق

لیسانس، ۲۰ درصد دکترای حرفه‌ای و ۵۷ درصد دارای دکترای تخصصی بودند. از نظر سابقه کار، ۱۱/۲ درصد زیر ۵ سال، ۴۹/۲ درصد بین ۵-۱۰ سال، ۱۱ درصد بین ۱۰-۱۵ سال، ۸/۷ درصد بین ۱۵-۲۰ سال و ۱۹/۹ درصد ۲۰ سال به بالا سابقه داشتند.

در مرحله چهارم تحقیق برای شناسایی عوامل مؤثر بر برنامه ریزی عملیاتی در بیمارستان‌ها و تعیین میزان تأثیر عوامل "منابع مالی و انسانی" از تحلیل عاملی استفاده شد، جدول ۲ نتایج حاصل از تحلیل عاملی اکتشافی را نشان می‌دهد، استخراج عوامل با استفاده از روش اندازه گیری مقادیر ویژه انجام شد.

جدول ۲. عامل‌های استخراج شده و واریانس تبیین شده آنها قبل و بعد از چرخش

مقادیر ویژه			عوامل استخراج شده قبل از چرخش			عوامل استخراج شده بعد از چرخش			عامل
مقدار	واریانس تبیین شده	درصد	مقدار	واریانس تبیین شده	درصد	مقدار	واریانس تبیین شده	درصد	
۱۸/۱۷	۴۱/۳۰	۴۱/۳۰	۱۸/۱۷	۴۱/۳۰	۴۱/۳۰	۱۸/۳۴	۱۸/۳۴	۱۸/۳۴	۱
۲/۸۵	۶/۴۹	۴۷/۷۹	۲/۸۵	۶/۴۹	۴۷/۷۹	۹/۳۸	۲۷/۷۳	۲۷/۷۳	۲
۲/۱۲	۴/۸۳	۵۲/۶۲	۲/۱۲	۴/۸۳	۵۲/۶۲	۸/۴۹	۳۶/۲۲	۳۶/۲۲	۳
۱/۹۱	۴/۳۵	۵۶/۹۷	۱/۹۱	۴/۳۵	۵۶/۹۷	۸/۱۳	۴۴/۳۵	۴۴/۳۵	۴
۱/۵۳	۳/۴۸	۶۰/۴۴	۱/۵۳	۳/۴۸	۶۰/۴۴	۷/۲۲	۵۱/۵۷	۵۱/۵۷	۵
۱/۴۹	۳/۳۸	۶۳/۸۲	۱/۴۹	۳/۳۸	۶۳/۸۲	۶/۶۱	۵۸/۱۸	۵۸/۱۸	۶
۱/۱۷	۲/۶۶	۶۶/۴۹	۱/۱۷	۲/۶۶	۶۶/۴۹	۶/۶۰	۶۴/۷۸	۶۴/۷۸	۷
۱/۱۰	۲/۴۹	۶۸/۹۸	۱/۱۰	۲/۴۹	۶۸/۹۸	۴/۲۰	۶۸/۹۸	۶۸/۹۸	۸

مقدار بالای شاخص کایزر-مایر-الکین به اندازه ۰/۹۰۷ نشان‌دهنده کفایت حجم نمونه و نیز معنی داری آزمون کرویت بارتلت به مقدار ۳۱۳/۵۴۶۱ و درجه آزادی به مقدار ۹۵۵ و معنی داری ۰/۰۰۱ < نشانگر مناسب بودن به کارگیری تحلیل عاملی بر روی داده‌های این مطالعه بود. جدول ۳ سؤالات یا متغیرهای مربوط به عامل اول و بارعاملی آن‌ها را نشان می‌دهد که به ترتیب بار عاملی بیشتر مرتب شده‌اند، با توجه به سؤالات مهم‌تر از جمله "محاسبه دقیق هزینه برنامه‌ها"، "بررسی چگونگی تأمین مالی برنامه‌ها"، "پرداخت دستمزد به کارکنان بر اساس عملکردهای آنان طبق برنامه‌ها" اسم این عامل "منابع انسانی و مالی" نامیده شد.

جدول ۳. بار عاملی متغیرهای مربوط عامل تأمین منابع انسانی و مالی برای اجرای برنامه پس از چرخش واریماکس

بار عاملی	سؤال	کد سؤال
۰/۷۷۲	محاسبه دقیق هزینه برنامه‌ها	۳۴
۰/۷۴۴	بررسی چگونگی تأمین مالی برنامه‌ها	۳۵
۰/۷۴۴	پرداخت دستمزد به کارکنان براساس عملکردهای آنان طبق برنامه	۴۰
۰/۷۲۹	اصلاح برنامه‌ها در صورت لزوم با پایش مرتب آنها	۴۳
۰/۶۸۷	اجرای آزمایشی برنامه‌ها قبل از ابلاغ نهایی	۴۲
۰/۶۸۱	ارزیابی دقیق امکانات و منابع موجود	۳۶
۰/۶۶۲	اعتبارسنجی برنامه‌های عملیاتی پس از اجرا جهت ارتقاء کیفیت	۴۱
۰/۶۵۰	مدیریت صحیح اطلاعات مورد استفاده در برنامه‌ها و تنظیم راهبردها	۳۷
۰/۶۴۹	تدوین استانداردهای ارزشیابی برنامه‌ها و عملکردها	۳۸
۰/۶۲۰	تأمین نیروی انسانی متخصص برای تدوین و اجرای برنامه‌ها	۳۱
۰/۶۱۵	ارزشیابی برنامه ریزی و برنامه‌ها برای اطمینان از اجرای صحیح آنها	۳۹
۰/۵۷۰	اطمینان از صحت تمام اجزای برنامه	۴۴
۰/۵۵۷	تخصیص تمام منابع مالی لازم برای اجرای برنامه‌ها و نه فقط بخشی از آن	۳۲
۰/۵۵۷	اطلاع رسانی مناسب به اعضای تیم برنامه ریزی در مورد هزینه‌ها	۳۳
۰/۴۱۶	همراهی ذینفعان، مدیران ارشد و اجرایی برای برنامه ریزی و پیاده کردن آن	۱۰

جدول ۴ میانگین و انحراف معیار نمره پاسخ به هر یک از سؤالات مربوط به عامل تأمین منابع لازم برای اجرای برنامه را نشان می‌دهد که به ترتیب میانگین نمره کسب شده برای هر سؤال مرتب شده‌اند. این نمرات بر اساس پاسخ کلیه شرکت کنندگان در پژوهش محاسبه گردیده‌اند. ملاحظه می‌شود که از دیدگاه افراد شرکت کننده سؤال «تأمین نیروی انسانی متخصص برای تدوین و اجرای برنامه‌ها» دارای بیشترین اهمیت در عامل تأمین منابع لازم برای اجرای برنامه می‌باشد.

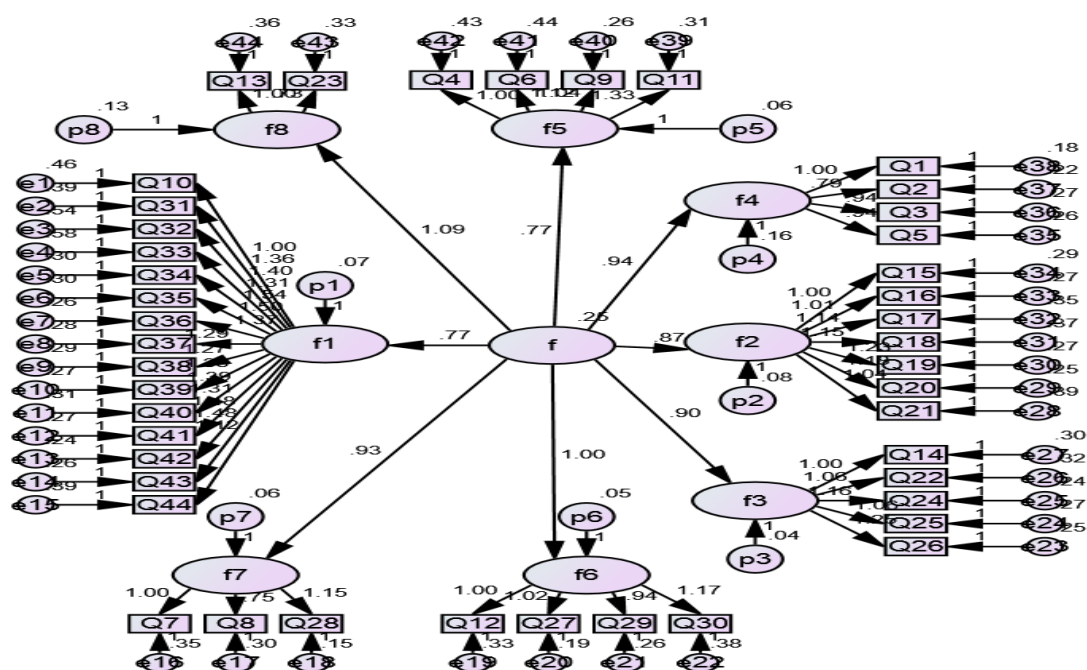
جدول ۴. میانگین و انحراف معیار نمره پاسخ‌های سؤالات عامل تأمین منابع انسانی و مالی لازم برای اجرای برنامه

انحراف معیار	میانگین	سؤال	کد سؤال
۰/۹۰	۴/۳۵	تأمین نیروی انسانی متخصص برای تدوین و اجرای برنامه‌ها	۳۱
۰/۸۳	۴/۳۰	همراهی ذینفعان، مدیران ارشد و اجرایی برای برنامه ریزی و پیاده کردن آن	۱۰
۰/۸۱	۴/۲۷	تدوین استانداردهای ارزشیابی برنامه‌ها و عملکردها	۳۸
۰/۹۹	۴/۲۱	تخصیص تمام منابع مالی لازم برای اجرای برنامه‌ها و نه فقط بخشی از آن	۳۲

جدول ۴. میانگین و انحراف معیار نمره پاسخ‌های سؤالات عامل تأمین منابع انسانی و مالی لازم برای اجرای برنامه

کد سؤال	سؤال	میانگین	انحراف معیار
۳۹	ارزشیابی برنامه ریزی و برنامه‌ها برای اطمینان از اجرای صحیح آنها	۴/۲۰	۰/۸۴
۴۰	پرداخت دستمزد به کارکنان براساس عملکردهای آنان طبق برنامه	۴/۳۰	۰/۸۶
۴۱	اعتبارسنجی برنامه‌های عملیاتی پس از اجرا جهت ارتقاء کیفیت	۴/۲۱	۰/۸۱
۴۴	اطمینان از صحت تمام اجزای برنامه	۴/۲۱	۰/۸۲
۳۶	ارزیابی دقیق امکانات و منابع موجود	۴/۱۸	۰/۸۳
۳۷	مدیریت صحیح اطلاعات مورد استفاده در برنامه‌ها و تنظیم راهبردها	۴/۱۸	۰/۸۱
۴۳	اصلاح برنامه‌ها در صورت لزوم با پایش مرتب آنها	۴/۱۴	۰/۸۷
۳۴	محاسبه دقیق هزینه برنامه‌ها	۴/۰۹	۰/۹۱
۴۲	اجرای آزمایشی برنامه‌ها قبل از ابلاغ نهایی	۴/۰۸	۰/۸۵
۳۳	اطلاع رسانی مناسب به اعضای تیم برنامه ریزی درمورد هزینه‌ها	۴/۰۴	۰/۹۸
۳۵	بررسی چگونگی تأمین مالی برنامه‌ها	۴/۰۴	۰/۹۰

بعد از اینکه تحلیل عاملی اکتشافی انجام شد و عامل "منابع انسانی و مالی" شناسایی گردید، یافته‌ها با تحلیل عاملی تاییدی بررسی شد (نمودار ۳).



نمودار ۱. نمودار مدل تحلیل عاملی تاییدی با ضرایب مسیر

ضرائب رگرسیونی (ضرائب غیر استاندارد و استاندارد مسیر مدل) به همراه خطای معیار و نسبت بحرانی و آزمون معنی داری در جدول ۵ آمده است، با توجه به برآوردهای استاندارد ضرائب مسیر، میزان تأثیر عامل منابع انسانی و مالی بر فرایند برنامه ریزی عملیاتی در بیمارستان‌های آموزشی (f1) مقدار ۰/۸۲۹ بوده است (جدول ۵).

جدول ۵. برآورد ضرائب مسیر مدل تحلیل عاملی تأییدی

معنی داری P	نسبت بحرانی C.R.	خطای معیار S.E.	برآورد استاندارد	برآورد غیر استاندارد	مسیر		
***	۵/۸۷۸	۰/۱۳۱	۰/۸۴۶	۰/۷۶۷	f	→	f5
***	۷/۳۰۲	۰/۱۲۹	۰/۷۶۱	۰/۹۴۲	f	→	f4
***	۷/۰۰۹	۰/۱۲۴	۰/۸۳۰	۰/۸۶۸	f	→	f2
***	۷/۱۱۹	۰/۱۲۶	۰/۹۱۶	۰/۸۹۶	f	→	f3
			۰/۹۱۲	۱/۰۰۰	f	→	f6
***	۶/۷۹۷	۰/۱۳۷	۰/۸۷۸	۰/۹۳۴	f	→	f7
***	۶/۱۶۰	۰/۱۲۶	۰/۸۲۹	۰/۷۷۴	f	→	f1
***	۶/۹۷۴	۰/۱۵۶	۰/۸۳۷	۱/۰۹۰	f	→	f8

بحث و نتیجه گیری

این مطالعه با هدف بررسی تأثیر منابع انسانی و مالی بر فرایند برنامه ریزی عملیاتی در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام شد. بررسی میانگین نمره نظرات پاسخگویان در مورد متغیرهای شناسایی شده در این زمینه نشان داد که متغیر "تأمین نیروی انسانی متخصص برای تدوین و اجرای برنامه‌ها" با میانگین ۴,۳۵ بالاترین امتیاز را در بین متغیرها در این زمینه کسب کرده است، این نتیجه با یافته‌های مطالعات (Nazarzadeh et al, 2021)، (Mosadeghred et al, 2020)، (Gile et al, 2018)، همخوانی دارد زیرا از جمله مهم‌ترین عوامل مؤثر بر موفقیت برنامه ریزی توجه به منابع انسانی می‌باشد، برنامه ریزی عملیاتی باید توسط تیم برنامه‌ریزی، مرکب از افراد صاحب نظر در فرایند آن انجام گیرد تا بتوانند با تحلیل محیط، مشکلات با اولویت را با در نظر گرفتن سیاست‌ها و برنامه‌های سطحی بالاتر تدوین نمایند. دومین متغیر مهم در این زمینه از نظر صاحب نظران، همراهی ذینفعان، مدیران ارشد و اجرایی برای برنامه ریزی و پیاده کردن آن بوده است که این نتیجه هم با یافته‌های مطالعات (Pourrashidi, 2021)، (Mostafapour et al, 2021)، (Rezaei et al, 2020)، همخوانی دارد، در تبیین این نتایج مشترک می‌توان گفت که همراهی این گروه‌ها و افراد با برنامه‌ها، دارای نقش‌های حمایتی، رهبری، علمی، مالی و اطلاعاتی بوده و می‌توانند در تعیین نتایج اجرای استراتژی‌ها در خصوص نیروی کار سازمان، تحلیل روند تغییرات آن، برنامه‌های آموزشی، تعیین سیاست‌های توسعه مدیریت منابع انسانی، خدمات پشتیبانی و تخصیص بودجه‌ها نقش مؤثری را ایفا نمایند. از جمله یافته‌های مهم دیگر در زمینه منابع انسانی که حائز نمره میانگین بالایی از دیدگاه نمونه‌های پژوهش شده است "تدوین استراتژی‌های ارزشیابی برنامه‌ها و عملکردها"

می‌باشد، این یافته با نتایج مطالعات (Shortell et al, 2019)، (Doshmanziari et al, 2018)، (Mosadeghred et al, 2020)، همسو می‌باشد زیرا وجود نظام‌های ارزشیابی کارکنان و برنامه‌ها می‌تواند آنها را از شعاری بودن و عملیاتی نبودن خارج نماید، علاوه بر پیگیری اجرای اهداف و مقاصد و برنامه‌های عملیاتی، پیشرفت عملکردها نیز باید مورد پایش قرار گیرد، اطلاعات هر یک از سنجش عملکردها باید در فواصل زمانی منظم گزارش شود، مقایسه عملکردهای حقیقی که از گزارشات پایش، استخراج می‌شوند با میزان عملکردهای برنامه‌ریزی شده، مبنایی را برای ارزشیابی برنامه‌ها ایجاد می‌کند، مدیران باید به این نتایج توجه کرده و دلایل عدم تحقق نتایج مورد انتظار را تعیین نموده و این اطلاعات را برای اصلاح برنامه‌ها به کار ببرند.

یافته‌های پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی نشان داد که بیشترین بار عاملی در مورد متغیرهای بررسی شده به ترتیب مربوط به "محاسبه دقیق هزینه برنامه‌ها"، "بررسی چگونگی تأمین مالی برنامه‌ها" و "پرداخت دستمزد به کارکنان بر اساس عملکردهای آنان طبق برنامه" بوده است، این یافته‌ها با نتایج تحقیقات (Mosadeghred et al, 2020)، (Mostafapour et al, 2021)، (Nafari & Rezaei, 2022)، (Rezaei et al, 2020)، (Balqis Ferry et al, 2021)، همسو بوده و پشتیبانی می‌شود زیرا در برنامه ریزی عملیاتی باید ارتباط شفافی بین برنامه و بودجه آن وجود داشته باشد و تخصیص‌های به موقع بودجه، متصل به برنامه و تشویق مادی و معنوی دوره‌ای واحدهای سازمانی و کارشناسان مسئول و موفق از نقاط مورد تمرکز در برنامه ریزی عملیاتی می‌باشد، وظایف عمده مدیران بیمارستان‌ها و دانشگاه‌های علوم پزشکی در امر بودجه بندی می‌تواند هماهنگی برنامه ریزی مالی با اهداف و مقاصد سازمان در برنامه ریزی استراتژیک، برنامه ریزی برای بودجه، سازماندهی و توجیه بودجه، اجرای فرایند بودجه، ارزیابی تکنولوژی و تعیین نیازمندی‌های منابع مالی با در نظر گرفتن محدودیت‌ها باشد.

با توجه به یافته‌های پژوهش جهت استفاده بهینه از منابع مالی و انسانی در برنامه‌ریزی‌ها و در نتیجه ارتقاء کیفیت خدمات درمانی و آموزشی در بیمارستان‌ها موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

- ایجاد فرهنگ سازمانی در زمینه اعتقاد به برنامه ریزی و اجرای آن از طریق آموزش‌های مداوم مدیران و کارکنان
- تشکیل زیرساخت‌های نظام مدیریت اطلاعات در بیمارستانها و دانشگاه، زیرا اطلاعات لازم قدم اول برنامه ریزی می‌باشد.
- تشکیل تیمی مرکب از مدیران و کارشناسان حوزه‌های مختلف برای برنامه ریزی
- توجیه و اجرای کارکنان برای شرکت در برنامه ریزی و اجرای آن‌ها
- پایش مداوم عملکردها بر اساس برنامه‌ها و دریافت بازخوردهای لازم و انجام اصلاحات ضروری در برنامه‌ها
- بودجه ریزی بر اساس برنامه‌های عملیاتی سالیانه و تنظیم گزارشات مالی به صورت طبقه بندی شده و متناسب با فعالیت‌های دانشگاه، سعی در جذب و توزیع و تخصیص منابع در زمان مناسب در اجرای برنامه‌ها، ارائه آموزش‌های تخصصی و مشاوره‌ای جهت توانمندسازی نیروی انسانی برای مدیریت منابع مالی

Reference

- Abdi, J., Azadi, A. (2018). Studying of factors to improve communication and creating commitment and empathy between the staff of Ilam University of Medical Sciences. 1 (2), 1-22. (In Persian)
- Asefzadeh S. (2018). *Health Management, Qazvin University of Medical Sciences and Health Services Publications, Fourth Edition, Qazvin.* (in Persian)
- Balqis Ferry A, Sidin I, Wahyu A. (2021). *An Analysis of the Effects of Human Resources Management on Healthcare Innovation in Hospital: A Scoping Review*, 2(2), pp:070-083. DOI: <https://doi.org/10.47616/jamrmhss.v2i2.141>
- Barouni M, Rahbar A, Abarazeh A, Hamidi Parsa H. (2015). *The Estimation of Technical Efficiency of Public Hospitals in Qom Using Data Envelopment Analysis Approach. Journal of Sabsevar University of Medical sciences.* 22 (2): 238 – 45. (in Persian)
- Damari B, Vosough Moghadam A. Fathi, M Kazemi, A. (2012). *Redesigning the operational planning system of the Ministry of Health and Medical Education.* payesh Magazine, 12, 7 (53). (in Persian) <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=209554>
- Doshmanziari A, ziaee MS, zamiri S. (2018). *Measuring and Manufacturing Companies in Iran: an Approach Based Production Method Forecasting of Total Factor Productivity in Pharmaceutical, Health Management,* 2(8), pp:33-44. (in Persian) <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=300896>
- Farzad M, Ghasemi M, Arab Aval M, Ramazani, A. (2013). *Study of Barriers to Operational Budget Allocation in the Administrative System of Sistan and Baluchestan Province. Journal of Zabol University of Medical Sciences and Health Services,* 6(2): 45-36. [In Persian] <https://www.sid.ir/en/Journal/ViewPaper.aspx?ID=439789>
- Gile P, Samardzic M, Klundert J. (2018). *The effect of human resource management on performance in hospitals in Sub-Saharan Africa: a systematic literature review, Human Resources for Health,* 2018) 16:34. <https://doi.org/10.1186/s12960-018-0298-4>
- Iran Nejad Parizi M, Sasan Gohar P. (2022). *Organization and Management from Theory to Practice, Iran Banking Institute.* (In Persian)
- Khamseh A, Agha Mohammadi S, Kazemi E. (2013). *Assessing The Main Factors Affecting Waiting Times Referred to Specialized Clinics on one of the Public Hospital of Tehran. Journal of Sabsevar University of Medical sciences.* 20 (1): 62-71. (in Persian)
- Khastar H, Batmani M A, Omidian M. (2016). *Universities Strategic Planning based on organizational lifecycle: A case study. MIU,* 4; (2): 227-240. (in Persian)
- Khayyati F. *Principles of Management Health Cares System.* Aeezh publication: 2019. (in Persian)
- Mosadeghra A, Dargahi H, Mahtab Rozbahani M. (2020). *Identifying the Futurism Dimensions in Mazandaran University of Medical Sciences. Journal of Medicine and Cultivation,* 29 (3), pp: 212-234. (in Persian). <https://old.tums.ac.ir/1400/05/17/4.pdf-mosadeghrad-2021-08-08-07-20.pdf>
- Mostafapour Z, Rahimian H, Abbaspour A, Ghiasi Nodoshan S, Khorsandi Taskoh A. (2021). *Planning the education process away to equalization the quality of universities, Bi-Quarterly Journal of Educational Planning Studies,* 9(17), pp:148-173. (in Persian) http://journals.umz.ac.ir/article_3195.html
- Nafari1 E, Rezaei B. (2022). *Relationship between human resources strategies and organizational performance based on the balanced scorecard in a public hospital in Iran: a cross-sectional study, BMC Health Services Research* (2022) 22:363 <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07767->
- Nazarzadeh M, Nikpay I, Madandar Arani A. (2021). *A Comparative Study of Quantum Management, Human Resource Productivity and Organizational Empathy in Higher Education (Case Study: Lorestan Universities and Lorestan University of Medical Sciences), Journal of Management and educational perspective,* Spring 2021, 3(1), pp:109-138. (in Persian) <http://www.jmep.ir> doi: <https://dx.doi.org/10.22034/jmep.2021.283659.1057>
- Pourrashidi Z. (2021). *The mediating role of knowledge management and organizational learning in the impact of human resource development activities on staff innovation (case of Shahid Bahonar Kerman University staff), Journal of Management and educational perspective,* Summer

- 2021, 3(2),pp:49-76. (in Persian) <http://www.jmep.ir/doi:https://doi.org/10.22034/jmep.2021.296856.1063>
- Rafiei, S. (2012). Planning, implementation and evaluation of health promotion programs. Tehran: Mehrvaresh Publishing.
- Rajabi, M., Hasani, M., Mohajeran, B. (2016). *The purpose of this paper is to examine the role of Human Resource management practices on innovation, test the role of mediator organizational learning and knowledge management among employers by Imam Khomeini Committee in West Azarbaijan, Journal of Innovation and Creativity in Human Science*, 6(3), PP: 151-178. (in Persian).
- Rezaei D, Nasrallah H, Alipour A. (2020). *Identifying the effective factors on ERP implementation in maritime science education institutions Case study: Universities of Marine Sciences in the north of the country*, 17,pp:68-88. (in Persian) <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=510512>
- Sadeghi Hassan Abadi A. (2015). *Introduction to Public Health: Gap publication: 2015*. (in Persian)
- Shortell S, Rundall T, Blodgett J. (2019). *Assessing the relationship of the human resource, finance, and information technology functions on reported performance in hospitals using the Lean management system. Health Care Management Review. Month–Month • 2019*.
- Tabibi SJ, Maleki MR. (2018). Strategic Planning. Termeh publication. (in Persian)

Research Paper

Presenting a structural model of job performance based on communication skills with the mediation of job conflict in primary school teachers

Masoumeh Dadashi¹, Samira Pali² 

1. Master, Department of Educational Sciences, Tonekabon Branch, Islamic Azad University, Tonekabon, Iran

2. Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Tonkabon Branch, Islamic Azad University, Tonkabon, Iran

Receive:

03 June 2022

Revise:

24 July 2022

Accept:

24 August 2022

Published online:

24 August 2022

Abstract

The present study was conducted with the aim of testing the causal model of job performance based on communication skills with the mediation of job conflict in teachers. Based on this, the research method was descriptive, carried out by a survey method. The statistical population was 295 people of elementary school teachers in Lahijan city in the academic year of 2021-2022 among whom 167 people was selected by simple random method as a statistical sample based on Cochran's formula. Data collection tools were Ladahl and Kenger's (1965) standard job engagement questionnaires, Patterson's job performance (1963), and Queen Dame's communication skills (2004). The validity of the questionnaires were examined and confirmed based on content validity using the experts' opinion, superficial validity based on some of the statistical population view, and structural validity by factor analysis method. The reliability of the questionnaires was estimated by Cronbach's alpha method as 0.88 for job performance, 0.80 for communication skills, and 0.78 for job involvement. Data analysis were carried out at two levels, descriptive statistics and inferential statistics, including modeling of structural equations. The results showed that there is a relationship between communication skills and job involvement with an impact factor of 0.67, between communication skills and job performance with an impact factor of 0.79, and between job involvement and job performance with an impact factor of 0.76. On the other hand, communication skills have a direct relationship with job performance with an impact factor of 0.50. In other words, job engagement has a mediating role in the relationship between communication skills and job performance.

Keywords:

job performance,
communication skills,
job involvement,
school teachers.

Please cite this article as (APA): Dadashi, M., & Pali, S. (2023). Presenting a structural model of job performance based on communication skills with the mediation of job conflict in primary school teachers. *Management and Educational Perspective*, 5(1), 42-66.

Publisher: Iranian Business Management Association

<https://doi.org/10.22034/jmep.2022.345442.1123>



Corresponding Author: Masoumeh Dadashi

<https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.4.2>



Email: samira_pali@yahoo.com

Creative Commons: CC BY 4.0





Extended abstract

Introduction

Job performance is an important organizational behavior that plays an effective role in the success of the organization. This is the reason why successful organizations make great efforts to find effective factors on performance and behavior by which increase the performance of their employees (both quantitatively and qualitatively) (Karimi & Shahdousti, 2017). Psychologists believe that motivations and needs have an effect on people's performance and ultimately on economic growth and development. Job performance is a composite structure based on which successful employees can be identified from unsuccessful ones through a set of specific criteria (Ahadi & et al, 2015). In other words, the performance can be considered as the calculation or measurement of the results, also the job performance is a reflection of the employee's knowledge, skills, behavior and moral values (Mohammadi & et al, 2018). Communication skills are those skills by which people can engage in interpersonal interactions and the communication process; a process during which people share their information, thoughts and feelings with each other through verbal and non-verbal exchange (Haddad & Ebrahimi, 2020). Effective communication skills play an important role in students' academic success (Bahadorikhosroshahi & Habibi Kaleybar, 2017) and improve teaching and learning, and increase students' motivation towards learning and education (Kilic, 2013). Another fundamental factor in improving teachers' job performance is the degree of their job involvement. Job involvement is an important variable attitude in maximizing organizational effectiveness. Job involvement mainly includes job satisfaction, power, dedication and attachment.

This study is trying to answer this question if there is a relationship between communication skills and job performance with regard to the mediation of the teachers' job involvement in primary schools in Lahijan city or not.

Theoretical Framework

Performance, that is, the result of the activities of the human force in terms of the implementation of assigned tasks after a certain time, which can have the aspect of productivity and efficiency, and also, it is the sum of the job-related behaviors that people show themselves (Ghaderabadi&etal, 2017).According to Hellriegel & Slocum (1996), communication skill is the ability to send and receive information, thoughts, feelings and attitudes (Amiruddin & et al, 2021). Communication skills refer to managers' ability to effectively transfer ideas and information to others and also to effectively receive ideas and information (Tari & et al, 2020).Job involvement refers to positive psychological conditions in a person that prompts him to be actively involved in his role and organization. Harter & et al (2003) have defined employee job involvement as a combination of emotional and cognitive variables in the work environment including satisfaction, happiness, prosperity and positivity (Tabatabai Adnan & et al, 2021).

Al-Halaby & Al-Fares, (2022) investigated the relationship between communication skills and the job performance of employees of Iraqi government organizations. The results of the research showed that there is a significant relationship between the communication skills of employees and their job performance.

James & Tari, (2022) conducted a research entitled "The role of communication skills in improving the job performance of Rivers State University employees". The results of their research showed that there is a significant relationship between communication skills and the job performance of employees.

Methodology

The current research is applicable in terms of purpose and descriptive in terms of data analysis of correlation type (structural equation modeling). The statistical population of this research was made up of all the teachers of primary schools in Lahijan city, numbering 295 people (173 women and 122 men). 167 people were selected as a statistical sample by simple random sampling. In order to collect the data related to the communication skills variable, the questionnaire by Queendam (2004) was used, and the job involvement variable was based on the Ladahl and Kenger (1965) model, and the Patterson (1963) questionnaire was used for the job performance variable.

Discussion and Results

In order to investigate the research hypothesis and data analysis, SPSS and Lisrel software were used, and the results related to the first hypothesis showed that the strength of the relationship between communication skills and job engagement was calculated as equal to (0.67), which shows that the correlation is favorable. The significance statistic of the test was also obtained (7.65), which is more than the critical value of t at the 5% error level, i.e. (1.96), and it shows that the observed correlation is significant. Therefore, it can be said that communication skills have a positive and significant relationship with job involvement. The results related to the second hypothesis showed that the strength of the relationship between job involvement and job performance was calculated equal to (0.76), which shows that the correlation is favorable. The significance statistic of the test was also obtained (8.74), which is more than the critical value of t at the 5% error level, i.e. (1.96), and it shows that the observed correlation is significant. Therefore, it can be said that job involvement has a positive and significant relationship with job performance. The results related to the third hypothesis showed that the strength of the relationship between communication skills and job performance was calculated equal to (0.48), which shows that the correlation is favorable. The significance statistic of the test is also (5.46) which is more than the critical value of t at the 5% error level, i.e. (1.96) and shows that the observed correlation is significant. Therefore, it can be said that communication skills have a positive significant relationship with job performance. The fourth hypothesis analyzes the mediating role of job involvement in the relationship between communication skills and job performance. The results showed that the strength of the direct relationship between communication skills and job performance was calculated equal to (0.48), which shows that the correlation is favorable. The strength of the indirect relationship between communication skills and job performance considering the mediating role of job engagement is equal to (0.51). Considering that the power of the indirect path is greater than the direct path, the existence of the variable of job involvement increases the strength of the relationship and the mediating role of this variable is confirmed.

Conclusion

The present study was conducted with the aim of providing a structural model of job performance based on communication skills with the mediation of job involvement in elementary school teachers. The results of this research are consistent with the findings of Al-Halaby & Al-Fares (2022) and Yousefi (2021), ASAD & et al, (2022) and Rajabi farjad & farkhojaste (2021); as long as the teachers in their work environment can achieve the educational goals by spending their energy and capabilities and display a special performance, they will have the feeling that their maximum capabilities have been used to perform the assigned tasks and that they will be happy and refreshed if in their work environment are recognized as an exemplary teacher (Call & Ployhart, 2021). This procedure will increase the commitment and responsibility of teachers, and this will improve the overall effectiveness of



the system and ultimately improve their performance. In this sense, the amount of overwork has not affected them, but their work satisfaction will increase along with their productivity. According to the results of the present study, it is suggested that the authorities and those involved in education should provide a calm environment away from any tension for teachers to interact together. On the other hand, it should be noted that teachers should be rewarded based on their competence and merit. School administrators should take into consideration the performance and activities of teachers and give them feedback on their work. Involving school teachers in important educational decisions can help them improve their job performance. On the other hand, removing obstacles in the performance of teachers' duties and their direct interaction with other colleagues and asking about their work and hierarchical problems can play a significant role in improving job performance, and ultimately preventing and eliminating strict rules and administrative bureaucracy and creating flexibility in the way the teachers' training tasks are performed can also play an important role in improving communication skills and ultimately job performance.

ارائه مدل ساختاری از عملکرد شغلی بر اساس مهارت‌های ارتباطی با میانجی‌گری درگیری شغلی در معلمان مدارس ابتدایی

معصومه داداشی^۱، سمیرا پالی^۲ 

۱- کارشناس ارشد، گروه علوم تربیتی، واحد تنکابن، دانشگاه آزاد اسلامی، تنکابن، ایران

۲- استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد تنکابن، دانشگاه آزاد اسلامی، تنکابن، ایران

چکیده

مطالعه حاضر با هدف آزمون مدل علی عملکرد شغلی بر اساس مهارت‌های ارتباطی با میانجی‌گری درگیری شغلی در معلمان انجام شد. بر این اساس روش تحقیق توصیفی بوده که به روش پیمایشی اجرا شد. جامعه آماری معلمان مدارس ابتدایی شهر لاهیجان در سال تحصیلی ۱۴۰۱-۱۴۰۰ به تعداد ۲۹۵ نفر بودند. تعداد ۱۶۷ نفر بر اساس فرمول کوکران و به روش تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌های استاندارد درگیری شغلی لاداهل و کنجر (۱۹۶۵)، عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۶۳) و مهارت‌های ارتباطی کوئین دام (۲۰۰۴) بودند. روایی پرسشنامه‌ها براساس روایی محتوایی با استفاده از نظر صاحب نظران، صوری بر مبنای دیدگاه تعدادی از جامعه آماری و سازه با روش تحلیل عاملی مورد بررسی قرار گرفته و تأیید شد. پایایی پرسشنامه‌ها با روش آلفای کرونباخ به ترتیب برای عملکرد شغلی ۰/۸۸، مهارت‌های ارتباطی ۰/۸۰ و درگیری شغلی ۰/۷۸ برآورد شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی مشتمل بر الگوسازی معادلات ساختاری انجام گرفت. نتایج نشان داد میان مهارت‌های ارتباطی با درگیری شغلی با ضریب تأثیر ۰/۶۷، میان مهارت‌های ارتباطی با عملکرد شغلی با ضریب تأثیر ۰/۷۹، میان درگیری شغلی با عملکرد شغلی با ضریب تأثیر ۰/۷۶ رابطه وجود دارد. از طرفی مهارت‌های ارتباطی به‌طور غیر مستقیم با ضریب تأثیر ۰/۵۰ با عملکرد شغلی رابطه داشته است. به عبارتی درگیری شغلی در رابطه میان مهارت‌های ارتباطی با عملکرد شغلی نقش میانجی داشته است.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۱۳

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۵/۰۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۶/۰۲

تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۱/۰۶/۰۲

کلید واژه‌ها:

عملکرد شغلی،
مهارت‌های ارتباطی،
درگیری شغلی،
معلمان مدارس.

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): داداشی، معصومه، پالی، سمیرا. (۱۴۰۲). ارائه مدل ساختاری از عملکرد شغلی بر اساس مهارت‌های ارتباطی با میانجی‌گری درگیری شغلی در معلمان مدارس ابتدایی. فصلنامه مدیریت و چشم‌انداز آموزش. (۱۵): ۴۲-۶۶.

	https://doi.org/10.22034/jmep.2022.345442.1123	ناشر: انجمن مدیریت کسب و کار ایران
	https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.4.2	نویسنده مسئول: سمیرا پالی
	Creative Commons: CC BY 4.0	ایمیل: samira_pali@yahoo.com

مقدمه

عملکرد از گسترده‌ترین مفاهیم مورد پژوهش در حوزه توسعه منابع انسانی است (Tahmasebzadeh, 2019). توجه به کارکنان و در رأس آن عملکرد شغلی آن‌ها به عنوان بزرگ‌ترین و مهم‌ترین سرمایه سازمان پدیده‌ای است که در طول چند دهه اخیر رشد فراوانی داشته است. پاترسون^۱ (۱۹۶۳) در نظریه معروف خود تعریف عملکرد شغلی را به مجموعه‌ای از فعالیتهای منسجم و هدفمند اطلاق می‌کند که از فرد شاغل انتظار می‌رود (Ferdosipour, 2018; Montazeri & Deng & etal, 2022). عملکرد شغلی در پی آن هستند ارتقاء عملکرد شغلی است چرا که این رشد، باعث افزایش بهره‌وری و ارتقای اقتصاد ملی و همین‌طور افزایش کیفیت خدمات و تولید سازمانها خواهد شد (Deng & etal, 2022). عملکرد شغلی در واقع به مجموع رفتارهایی که افراد، در ارتباط با شغل از خود بروز می‌دهند یا به عبارتی میزان محصول، پیامد و یا بازدهی است که به موجب اشتغال فرد در شغل خود، حاصل می‌شود (Fu & etal, 2021; Amoushahi & Karimi, 2018). عملکرد شغلی مجموعه‌ای از الگوهای رفتاری و عملکردی شامل دانش، مهارت‌ها، شایستگی مدیریت، وجدان و توانایی‌های ادراکی در محیط شغلی است (Fu & Deshpande, 2014). عملکرد شغلی، یک رفتار سازمانی مهم است که نقش مؤثری در موفقیت سازمان دارد. به همین دلیل است که سازمان‌های موفق تلاش زیادی می‌کنند تا عوامل مؤثر بر عملکرد و رفتار بیابند که با فراهم کردن این عوامل، بر عملکرد کارکنان خود (هم از نظر کمیت و هم از نظر کیفیت) بیفزایند (Karimi & Shahdousti, 2017). روانشناسان معتقدند انگیزه‌ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی، تأثیر دارند. عملکرد شغلی، یک سازه ترکیبی است که بر پایه آن، کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از ملاک‌های مشخص قابل شناسایی هستند (Ahadi & etal, 2015). به عبارتی می‌توان عملکرد را محاسبه یا سنجش نتیجه‌ها دانست همچنین عملکرد شغلی بازتاب دانش، مهارت، رفتار و ارزشهای اخلاقی اوست (Mohammadi & etal, 2018). آموزش بدون ایجاد رابطه معنایی نخواهد داشت. معلمان در همان آغاز کار خود پی می‌برند که نحوه برقراری ارتباط با دانش‌آموزان بسیار اهمیت دارد. توصیه می‌شود که معلمان به تأثیر نوع ارتباط خود بر شکل‌گیری گرایش‌های انگیزشی دانش‌آموزان توجه کنند. به عنوان مثال: اگر محبت در کلاس شکل یک مسئولیت اجتماعی به خود گیرد، دانش‌آموزان به یکدیگر کمک می‌کنند و مواظب یکدیگر هستند (Mustafavi & Qadian, 2020). مدرسه روابط انسانی را که موجب ایجاد تعادل فکری در فرزند می‌شود ترغیب می‌کند و به دانش‌آموزان این احساس را می‌بخشد که متعلق به گروه معینی هستند و در این گروه نقش مهمی دارند (Messer & etal, 2020). در کلاس‌هایی که در آن روابط انسانی نیکو وجود دارد، محیط مطلوبی ایجاد می‌کند که دانش‌آموزان در داخل آن شکفته می‌شوند و معلم که بیش از هر شخص دیگری در ایجاد روابط انسانی نیکو مؤثر است، باید به گونه‌ای باشد که در سایه تعادل احساساتی خویش، با دانش‌آموزان تفاهم پیدا کند. معلم محور اصلی تعلیم و تربیت است که دلسوزانه فعالیت می‌کند تا مطلبی را به نحو احسن و قابل فهمه فراگیران منتقل کند. بدیهی است که در این مسیر مهمترین کار توانایی مدیریت و اداره کلاس و ایجاد رفتار مطلوب آن تدریس راحت‌تر صورت پذیرد معلم باید بتواند ارتباطی سالم و دو طرفه برقرار نماید تا سبب تبادل افکار و احساسات شده و در قبال آن به انتقال مفاهیم و دانش

^۱ -Paterson

مورد نیاز دانش آموزان پردازد و آنها را در فرایند یادگیری راهنمایی نماید و این برقراری ارتباط مؤثر جز با مدیریت اثربخش و توانای معلم ممکن نخواهد شد. پس لازم است که معلمان با شیوه‌های مدیریت کلاس و مهارت‌های ارتباط با دانش‌آموزان آشنا بوده و برحسب موقعیت و فضای کلاس آن را به نحو مطلوب به کار ببندد (Amiri, 2017). (Petrovici & Dobrescu, 2014). برقراری ارتباط میان فردی، زمانی صورت می‌گیرد که افراد با هم تعامل داشته باشند. هر ارتباط یک تبادل است و حداقل دو نفر باید در آن شرکت داشته باشند و در جریان تعامل افراد با یکدیگر، شیوه زندگی اجتماعی شکل می‌گیرد (Dehestani & etal, 2020). مهارت‌های ارتباطی به منزله آن دسته از مهارت‌هایی هستند که به واسطه آن‌ها افراد می‌توانند درگیر تعامل‌های بین فردی و فرایند ارتباط شوند؛ فرایندی که افراد در طی آن، اطلاعات، افکار و احساسات خود را از طریق مبادله کلامی و غیرکلامی با یکدیگر در میان می‌گذارند (Haddad & Ebrahimi, 2020). مهارت‌های ارتباطی کارآمد نقش مهمی در موفقیت تحصیلی دانش‌آموزان دارد (Bahadorikhosroshahi & Habibi Kaleybar, 2017) و موجب بهبود آموزش و یادگیری و افزایش انگیزش دانش‌آموزان نسبت به یادگیری و تحصیل می‌شود (Kilic, 2013). یکی دیگر از عوامل بنیادین در بهبود عملکرد شغلی معلمان میزان درگیری شغلی آن‌ها می‌باشد. درگیری شغلی، به عنوان نگرش متغیر مهمی در به حداکثر رساندن اثربخشی سازمانی است. درگیری شغلی به طور عمده شامل رضایت از کار، توان، فداکاری و دلبستگی می‌باشد. توان، گویای سطح بالای انرژی، انعطاف پذیری روانی در حین کار کردن، میل به صرف تلاش در کار خود و متفاوت در رویارویی با مشکلات است (Ziaei & etal, 2015). درگیری شغلی بالا نشان دهنده تجربه احساس معناداری، اشتیاق، افتخار و غرق شدن در کار و احساس خوشایند نسبت به کار است. در این وضعیت با گذشت زمان فرد به شغل خود دلبستگی پیدا می‌کند (Braganza & etal, 2021). افرادی که درگیری شغلی پایین دارند معمولاً از نظر فرسودگی شغلی، روان رنجوری و برونگرایی در سطح بالاتری هستند. درگیری شغلی با منابع شغلی از جمله حمایت اجتماعی از همکاران و ناظران، بازخورد عملکرد، رهبری، کنترل شغلی، تنوع وظیفه، فرصت یادگیری و رشد و تسهیلات آموزش مرتبط است. علاوه به راین کارکنان با درگیری شغلی بالا برای شغل اهمیت بیشتری قائلند (Taştan & Türker, 2018). درگیری شغلی می‌تواند از دو منظر فردی و سازمانی بررسی شود. از منظر سازمانی، درگیری شغلی فعال کننده انگیزه کارکنان و مبنایی اساسی برای ایجاد مزیت رقابتی در بازارهای کسب و کار است. از دیدگاه فردی، کلید رشد شخصی و رضایت در محل کار هدایت کننده رفتار در نظر گرفته می‌شود (Houle & etal, 2022). بر این اساس بررسی این موضوع که چگونه مهارت‌های ارتباطی به واسطه درگیری شغلی می‌تواند بر عملکرد شغلی تأثیر بگذارد شکافی است که در پژوهش حاضر به آن پرداخته می‌شود. در نتیجه در پژوهش حاضر تلاش می‌شود تا به این سؤال پاسخ داده شود که آیا میان مهارت‌های ارتباطی با عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی درگیری شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهر لاهیجان رابطه وجود دارد؟

ادبیات نظری

عملکرد شغلی

عملکرد، یعنی حاصل فعالیت‌های نیروی انسانی از لحاظ اجرای وظایف محوله و پس از زمان معین که می‌تواند جنبه بهره‌وری و کارایی داشته باشد و همچنین، عبارت است از مجموع رفتارهای مرتبط با شغل که افراد از خودشان نشان

می‌دهند (Ghaderabadi&etal,2017). عملکرد کارکنان در سازمان می‌تواند نقش عمده‌ای در موفقیت هر سازمان داشته باشد. عملکرد فردی و سازمانی تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله تعهد سازمانی، آموزش، رهبری، باور و ارزش و فرهنگ قرار دارد. از طرفی عملکرد نهایی سازمان منوط به عملکرد تک‌تک کارکنان درون سازمان و محیط پیرامون می‌باشد، به این منظور برای افزایش بهره‌وری کارکنان همواره می‌بایست بسیاری از جنبه‌های مؤثر بر عملکرد آنان را مورد تجزیه و تحلیل قرار داد (Ramzgouyan & Hasanpour, 2014). پیرامون عملکرد کارکنان نگرش‌های متفاوتی وجود دارد. به نظر صاحب‌نظران از نظر فردی، عملکرد سابقه موفقیت‌های یک فرد است (Ramazanian&etal, 2019). همچنین، عملکرد اشاره به اجرای وظایف محوله به فرد دارد و از سوی دیگر برای انجام کارها، هر سازمانی در محدوده وظایف خویش که برای آن به وجود آمده است، عمل می‌نماید و بدیهی است که وظیفه فرد جزئی از وظایف سازمانی محسوب می‌شود و شخص در انجام وظایف خود التزام اخلاقی یا قانونی در عمل دارد. آنچه یک کارمند در کار انجام می‌دهد، یا نحوه انجام وظیفه یک فرد را عملکرد می‌نامند (Lee&etal,2021). بنابراین، عملکرد عبارت است از مجموعه رفتارهای فرد در ارتباط با شغل که افراد از خودشان بروز می‌دهند و می‌توان عملکرد را محاسبه یا سنجش نتیجه‌ها دانست. برای سنجش عملکرد سازمانی باید هفت مؤلفه شامل توانایی^۲، وضوح^۳، کمک/ حمایت^۴، مشوق^۵، ارزیابی^۶، اعتبار^۷ و محیط^۸ را مورد توجه قرار داد (Rezaee&etal, 2015). توانایی اشاره به دانش و مهارت‌های کارکنان به منظور انجام موفقیت‌آمیز وظایفشان دارد. وضوح به درک کارکنان از نقش خود در سازمان و نگرش آن‌ها نسبت به کار و روشن بودن چگونگی انجام آن اطلاق می‌شود. کمک/ حمایت به کمک سازمانی که کارکنان برای تکمیل و اثربخش بودن در کار خود به آن نیاز دارند اشاره دارد (Call & Ployhart,2021). مشوق به انگیزه و تمایل کارکنان برای انجام وظایفشان بدون هرگونه اکراه اشاره دارد. ارزیابی به بازخورد روزانه عملکرد کارکنان و بررسی‌های گاه‌به‌گاه گفته می‌شود. اعتبار به تصمیم‌گیری معتبر و مناسب از سوی مدیران در خصوص مسائل مختلف سازمان اشاره دارد. محیط به عوامل محیطی از قبیل وجود منابع مالی کافی، شرایط فیزیکی محیط کار، وجود امکانات و تسهیلات، سیستم پاداش‌دهی و مانند این‌ها که می‌توانند حتی باوجود داشتن تمامی توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، بازهم بر عملکرد اثرگذار باشد گفته می‌شود (Matsunaga,2022).

مهارت‌های ارتباطی

به اعتقاد Hellriegel & Slocum (1996) مهارت ارتباطی^۹ عبارت است از توانایی ارسال و دریافت اطلاعات، افکار، احساسات و نگرش‌ها (Amiruddin&etal,2021). مهارت‌های ارتباطی اشاره دارد به توانایی مدیران که به طور مؤثر ایده‌ها و اطلاعاتی به دیگران انتقال داده و همچنین به طور مؤثر ایده‌ها و اطلاعات را دریافت کنند (Tari&etal,2020).

2. Ability
3. Clarity
4. Help
5. Incentive
6. Evaluation
7. Validity
8. Environment
- 9 - communication skill

برای اینکه یک اندیشه به واقعیت پیوندد باید برنامه‌ای وجود داشته باشد و هنگامی که یک برنامه توسعه می‌یابد باید با افرادی که درگیر اجرای آن هستند ارتباط برقرار شود. در این زمینه ارتباطات وسیله به دست آوردن حاصل کار از دیگران به شمار می‌رود و به عنوان فرآیند انتقال دریافت اطلاعات تعریف می‌شود. ارتباطات مؤثر بین اجزای گوناگون یک سازمان از عناصر کلیدی موفقیت مدیران است (Lāri&etal,2019). (Barnard(2001 می‌گوید: فراهم آوردن یک سیستم ارتباطی، یکی از سه وظیفه اصلی اجرایی مهم برای بقای یک سازمان است. ارتباط مؤثر معلم با دانش آموز یکی از مهم‌ترین دلایل رشد و موفقیت دانش آموزان در مقاطع مختلف تحصیل است. رابطه مؤثر و اعتمادآمیز معلم و دانش آموز برای یادگیری ضروری است. پژوهشگران معتقدند که اگر مدرسه برنامه آموزشی منسجم و درست، امکانات پیشرفته و معلمان ماهر و مجرب داشته باشد، اما ایجاد اعتماد و ارتباط مؤثر معلم با دانش آموز بخشی از معادله اصلی نباشد، یادگیری دانش آموزان چنانچه باید انجام نمی‌گردد (Ghashami & Nasiri,2021). ارتباطات مؤثر بین اجزای گوناگون یک سازمان از عناصر کلیدی موفقیت مدیران است و فراهم آوردن یک سیستم ارتباطی، یکی از سه وظیفه اصلی اجرایی مهم برای بقای یک سازمان است (Suratno&etal,2019).

Benus & Nancen(2000) اظهار داشتند که فراهم آوردن معنا از طریق ارتباطات، یکی از چهار راهبرد مهم رهبری است. ارتباط مؤثر با افراد و درک انگیزه‌های آنان باعث توفیق مدیریت در انجام وظیفه رهبری خواهد شد. ارتباط صحیح تنها راهی است که افراد مختلف می‌توانند به درک متقابل برسند. هر مدیری در سازمان باید بتواند از طریق نوشته‌ها، گفته‌ها و سخنرانی‌هایش مطالب را به درستی و روشنی برای افراد خود مطرح کند تا بتواند در امر برقراری ارتباط مؤثر موفقیت کسب کند (Wicaksono & Susilo,2019). ارتباط، مدیران را قادر می‌سازد با افراد سازمان خود به تفاهم برسند. ارتباط مکانیسمی است که روابط انسانی بر اساس آن به وجود می‌آید و تمام مظاهر فکری و وسایل انتقال و حفظ آن‌ها در زمان و مکان بر پایه آن توسعه پیدا می‌کند. چنانچه ارتباط به صورت صحیح انجام نشود، باعث ایجاد نابسامانی در سازمان خواهد شد. بنابراین ریشه مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را می‌توان در کمبود ارتباطات مؤثر و سوء تعبیرها و تفسیرهای ارتباط جستجو کرد (Abid,2022). پس می‌توان گفت که برقراری ارتباط صحیح به دلایل متعددی برای مدیران ضروری است که از آن جمله هماهنگ کردن و تنظیم وقت خود، انجام وظایف برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت، رهبری و کنترل سازمان به نحوه مؤثر. سازمان در واقع نمونه‌ای است از شبکه ارتباطات؛ زیرا، بین اجزاء مختلف و پراکنده آن از طریق ارتباطات همبستگی و پیوند برقرار می‌شود. به عبارت دیگر، در صورت فقدان سیستم ارتباطات، سازمان مجموعه‌ای از عناصر و اجزاء پراکنده و منفرد تلقی می‌شود که بین آن‌ها هیچ گونه همبستگی و پیوند برای نیل به اهداف معین وجود نخواهد داشت (Aini&etal,2022).

درگیری شغلی

درگیری شغلی^{۱۰} به شرایط روان‌شناختی مثبت در فرد اشاره دارد که وی را به درگیری فعال در نقش و سازمان خود وامی‌دارد. Harter&etal(2003) درگیری شغلی کارکنان را ترکیبی از متغیرهای احساسی و شناختی در محیط کار، از جمله رضایت، شادی، شکوفایی و مثبت اندیشی تعریف کرده‌اند (Tabatabai adnan&etal,2021). (Braown(1996

بیان می‌دارد کارکنانی که درگیری شغلی بالایی دارند، شناخت بیشتری از شغلشان را پیدا می‌کنند و این شناخت از کار رضایت شغلی را نیز افزایش می‌دهد. لذا درگیری شغلی به‌طور مثبت انگیزش و تلاش کارکنان را نسبت به میزان بالایی از نقش در عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Mehri&etal,2021). کارکنانی که درگیری شغلی بالایی از خود نشان می‌دهند، وظایف کاری بخش خیلی مهمی در زندگی‌شان است و احساس خیلی خوبی درباره خودشان دارند و به‌خوبی مسئولیت‌های شغلشان را انجام می‌دهند. چنین افرادی انگیزه بیشتری برای رفتن به سرکار دارند و دقیقاً سروقت در محل کار حضور می‌یابند (Yuan& Zhong,2021). از طرف دیگر افرادی که درگیری شغلی پایینی دارند. انگیزش کمتری برای کار کردن دارند و دیر سر کار می‌آیند. هر دو گروه از دلایل قابل‌بخشی مانند (بیماری، تعطیلات، وقت بیکاری، مشکلات حمل‌ونقل) جهت دیر آمدن به سر کار یا ترک کار استفاده می‌کنند. ولی افرادی که درگیری شغلی بالایی دارند نسبت به افرادی که درگیری شغلی پایینی دارند کمتر به این موارد متوسل شده و کمتر غیبت می‌کنند (Weiss& Zacher,2022).

Woodvard&Bojovalz(1987) عدم درگیری شغلی را تحت عنوان صرف نظر کردن کارکنان از تغییرات را از منظر روانی تشریح نموده‌اند: یعنی از نظر فیزیکی حاضر و از نظر روانی غایب. زمانی که یکی از کارکنان کاملاً درگیر کارش می‌شود، انرژی و توجهشان در راستای نگرش‌هایی از قبیل درگیری شغلی می‌باشد. کارکنان درگیر شده به دارایی سازمان تبدیل شده و احتمالاً به ترک سازمان نمی‌اندیشند (Zardoshtiyani&etal,2015). درگیری شغلی یکی از مؤثرترین ابزار مورد استفاده برای افزایش بهره‌وری کارکنان توسط افزایش تعهد و مشارکت کارکنان در بیشتر مناطق به‌صورت رفتار سازمانی و پژوهش مدیریت منابع انسان مطالعه می‌شود. درگیری شغلی به‌عنوان سنجش درجه‌ای که کارمند در شغلش درگیر می‌شود و در تصمیم‌گیری‌ها شرکت می‌کند تعریف می‌شود. اگر کارکنان قدرت تصمیم‌گیری، مسئولیت و سرعت در کار داشته باشند درگیری شغلی کارکنان افزایش می‌یابد. مفهوم درگیری شغلی برای اولین بار توسط Lodahl & Kejine(1965) معرفی شد، که آن‌ها درگیری شغلی را هویت روان‌شناختی از افراد و کار یا اهمیت کار در نظر افراد تعریف کردند. Kanung(1982) درگیری شغلی را تعهد فردی یا هویت روان‌شناختی فرد با کار تعریف کرده است. (Paullay&etal(1994) بر میزانی که شخص از نظر روان‌شناختی با شغلی که سروکار دارد درگیر شده تأکید می‌کند. درگیری شغلی شامل درونی سازی ارزش‌های اصلی درباره اهمیت کار در نظر افراد است (Saeed&etal,2015). پدیدار شدن مفهوم درگیری شغلی همزمان با مطرح شدن روانشناسی مثبت نگر می‌باشد، چراکه از یک سو تعریفی مثبت از سلامت کارکنان ارائه می‌کند و از سوی دیگر به نظر می‌رسد با نتایج مثبت دخیل در موفقیت سازمان نظیر عملکرد کیفی بالا، غیبت پایین و تعهد سازمانی در ارتباط باشد. واژه درگیری شغلی در فرهنگ لغت به معانی مختلفی همچون، نامزد شدن، تعهد، التزام، اشتغال، استخدام و درگیری ترجمه شده است. گافمن معتقد است که افراد در جامعه نقش‌های مختلفی را می‌پذیرند که درگیر شدن در یک نقش را «دلبستگی خودانگیزخته»^{۱۱} به نقش و صرف توجه و تلاش فراوان برای اجرای آن تعریف می‌کند. ازجمله نقش‌هایی که افراد در جامعه ایفاگر آن می‌باشند، نقش‌هایی است که در سازمان و محیط کاری می‌پذیرند. Kan(1990) اولین کسی بود که این مفهوم را وارد محیط‌های

کاری کرد. به نظر کان فرد و نقش دارای تعاملات متقابل هستند به طوری که اولاً فرد انرژی خود را برای رفتارهای در نقش صرف کرده (استخدام شخصی^{۱۲})، ثانیاً خود را درون نقش بیان می کند (بیان شخصی^{۱۳}) (Ziae&etal,2015).

پیشینه پژوهش

الحوبی و الفارس (۲۰۲۲) در تحقیقی به بررسی ارتباط مهارت های ارتباطی با عملکرد شغلی کارکنان سازمان های دولتی عراق پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد میان مهارت های ارتباطی کارکنان با عملکرد شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد (Al-Halaby& Al-Fares,2022). جیمز و تاری (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان «نقش مهارت های ارتباطی در بهبود عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه های ایالتی ریورز» انجام دادند. نتایج تحقیق آنها نشان داد که میان مهارت های ارتباطی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد (James& Tari,2022). اسد و همکاران (۲۰۲۲) در تحقیقی به بررسی تأثیر نگرانی از ارتباط نظارتی بر عملکرد شغلی زیردستان در یکی از سازمان های خدماتی دولتی در پاکستان انجام دادند. نتایج نشان داد میان مهارت های ارتباطی و نظارتی مدیران با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود داشت (Asad&etal,2022).

مولیاتی و هرواتی (۲۰۰) در تحقیقی به بررسی تأثیر درگیری شغلی بر عملکرد سازمانی پرداختند. آنها به این نتیجه رسیدند که درگیری شغلی کارکنان می تواند بر عملکرد سازمانی آنها تأثیر مثبت و معناداری داشته باشد (Mulyati& Herawati,2022). فاسانمی و همکاران (۲۰۲۲) تحقیقی با عنوان «تأثیر درگیری شغلی بر ابعاد عملکرد شغلی» انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد میان درگیری شغلی و عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (Fasanmi&etal,2022). آنگیانی (۲۰۲۲) تحقیقی با موضوع بررسی تأثیر رهبری تحول آفرین بر عملکرد شغلی با در نظر داشتن نقش میانجی درگیری شغلی انجام داد. نتایج تحقیق نشان داد میان رهبری تحول آفرین با عملکرد شغلی به واسطه نقش میانجی درگیری شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (Anggiani,2022). آواندو و همکاران (۲۰۰) در تحقیق خود به بررسی رابطه درگیری شغلی و ارتباطات مؤثر با عملکرد شغلی در منطقه ژئوپلیتیک جنوب شرقی نیجریه پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد میان درگیری شغلی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد (Uwandu&etal,2022). ریانتو و همکاران (۲۰۲۱) نیز در پژوهشی به بررسی تأثیر انگیزه کاری و رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد انگیزه کاری و رضایت شغلی به واسطه درگیری شغلی بر عملکرد کارکنان تأثیر معناداری دارند (Riyanto&etal,2021). (اصانلو، ۲۰۲۱)، در تحقیقی به بررسی تأثیر یادگیری سازمانی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی خودکارآمدی و درگیری شغلی پرداخت. نتایج نشان داد که نقش میانجی خودکارآمدی، تأثیر یادگیری سازمانی بر عملکرد شغلی را افزایش می دهد (Osanolou,2021). یوسفی (۲۰۲۱)، در تحقیقی به تحلیل تأثیر رهبری استراتژیک بر عملکرد شغلی با میانجی گری خلاقیت و درگیری شغلی پرداخت. وی اذعان نمود که رهبری استراتژیک به واسطه نقش میانجی خلاقیت و درگیری شغلی بر عملکرد شغلی تأثیر معناداری دارد (Yousefi,2021). رجبی فرجاد و فرخوجاستی (۲۰۲۱) تحقیقی با عنوان «تأثیر رهبری تحول آفرین بر عملکرد شغلی با

¹² - self- Employment

¹³ - self- Expression

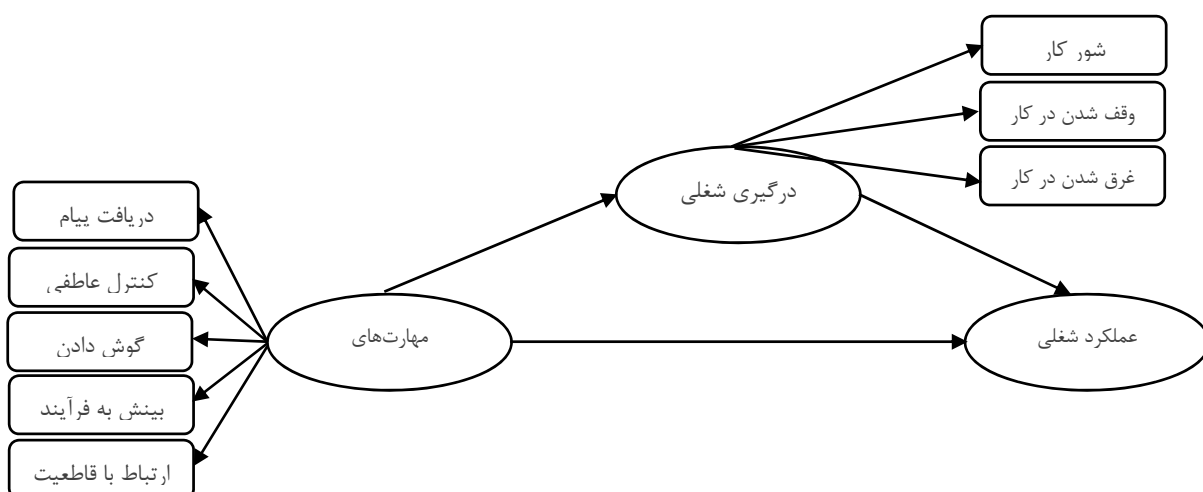
نقش‌های هویت و درگیری شغلی» انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد رهبری تحول آفرین به صورت مستقیم و غیرمستقیم از طریق میانجی درگیری شغلی و هویت سازمانی بر عملکرد شغلی مؤثر است (Rajabi & Farjad, 2021). علامه و خیری (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان «تحلیل تأثیر رهبری تحول آفرین بر عملکرد شغلی از طریق مبادله رهبر-عضو و درگیری ذهنی-عاطفی کارکنان» انجام دادند. پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی و روش پژوهش تصادفی طبقه‌ای بود. نتایج نشان داد که اثر درگیری ذهنی-عاطفی به عنوان میانجی در رابطه میان رهبری تحول آفرین و عملکرد شغلی تأیید می‌گردد (Allameh & Kheiri, 2020). حسام امیری (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان «بررسی تأثیر رهبری تحول گرا بر عملکرد شغلی با میانجی گری رضایت شغلی و درگیری شغلی (مورد مطالعه: بانک کشاورزی شهرستان زاهدان)» انجام داد. روش تحقیق توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری کارکنان بانک کشاورزی شهرستان زاهدان بودند. نتایج پژوهش نشان داد که رابطه مثبت و معناداری میان رهبری تحول گرا و عملکرد شغلی در این سازمان وجود دارد (Hessam Amiri, 2020). انصاری شیر (۲۰۱۸) تحقیقی با عنوان «تأثیر درگیری شغلی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی گری عدالت سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان‌های شمال استان فارس» انجام داد. روش تحقیق توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری کارکنان آموزش و پرورش شهرستان‌های شمال استان فارس بودند. روش نمونه گیری تصادفی ساده بود. نتایج پژوهش نشان داد که درگیری شغلی هم به‌طور مستقیم و هم به‌طور غیر مستقیم از طریق عدالت سازمانی بر عملکرد سازمانی مؤثر است (Ansari Shiri, 2018). شریفی تبار (۲۰۱۸) تحقیقی با عنوان «تأثیر درگیری شغلی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی گری مالکیت روانشناختی» انجام داد. روش تحقیق توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری کارکنان دانشگاه کاشان بودند. روش نمونه گیری تصادفی ساده بود. نتایج پژوهش نشان داد که بین درگیری شغلی و عملکرد سازمانی و همچنین مالکیت روانشناختی و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد (Shafii Tabar, 2018). گیوتاج و موغلی (۲۰۱۷) تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و عملکرد کارکنان» انجام دادند. روش تحقیق توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری کارکنان در فرماندهی انتظامی شهرستان بندرعباس بودند. روش نمونه گیری تصادفی ساده بود. نتایج نشان داد که بین ابعاد مهارت‌های ارتباطی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد (Givtaj & Mooghali, 2017). عاقلی (۲۰۱۷) تحقیقی با عنوان «بررسی نقش تعدیل کننده مهارت‌های ارتباطی بر رابطه بین توانمندسازی با عملکرد شغلی دبیران متوسطه اول ناحیه ۱ بندرعباس» انجام داد. روش تحقیق توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری دبیران متوسطه اول ناحیه ۱ بندرعباس بودند. روش نمونه گیری تصادفی ساده بود. نتایج نشان داد که توانمندسازی بر عملکرد شغلی از طریق نقش تعدیلگر مهارت‌های ارتباطی تأثیر دارد (Aqheli, 2017). علیپور منفرد و علیپور منفرد (۲۰۱۶) تحقیقی با عنوان «بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی مدیران بر درگیری شغلی معلمان مقطع ابتدایی شهرستان بناب» انجام دادند. روش تحقیق توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری مدیران و معلمان مدارس ابتدایی شهرستان بناب بودند. روش نمونه گیری تصادفی ساده بود. نتایج نشان داد که مهارت‌های ارتباطی مدیران بر درگیری شغلی معلمان تأثیر معناداری دارند (Alipour & Monfared, 2016).

جدول ۱: نتایج پیشینه مطالعات

نام محقق/محققان	عنوان تحقیق	نتایج تحقیق
الحلوی و الفارس (۲۰۲۲)	بررسی ارتباط مهارت‌های ارتباطی با عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی عراق	میان مهارت‌های ارتباطی کارکنان با عملکرد شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد
جیمز و تاری (۲۰۲۲)	نقش مهارت‌های ارتباطی در بهبود عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه‌های ایالتی ریورز	میان مهارت‌های ارتباطی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد
اسد و همکاران (۲۰۲۲)	بررسی تأثیر نگرانی از ارتباط نظارتی بر عملکرد شغلی زیردستان در یکی از سازمان‌های خدماتی دولتی در پاکستان	میان مهارت‌های ارتباطی و نظارتی مدیران با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود داشت
مولیاتی و هرواتی (۲۰۰)	تأثیر درگیری شغلی بر عملکرد سازمانی	درگیری شغلی کارکنان می‌تواند بر عملکرد سازمانی آن‌ها تأثیر مثبت و معناداری داشته باشد
فاسانمی و همکاران (۲۰۲۲)	تأثیر درگیری شغلی بر ابعاد عملکرد شغلی	میان درگیری شغلی و عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد
آنگیانی (۲۰۲۲)	بررسی تأثیر رهبری تحول آفرین بر عملکرد شغلی با در نظر داشتن نقش میانجی درگیری شغلی	میان رهبری تحول آفرین با عملکرد شغلی به واسطه نقش میانجی درگیری شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد
آواندو و همکاران (۲۰۰)	بررسی رابطه درگیری شغلی و ارتباطات مؤثر با عملکرد شغلی در منطقه ژئوپلیتیک جنوب شرقی نیجریه	میان درگیری شغلی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد
ریانتو و همکاران (۲۰۲۱)	بررسی تأثیر انگیزه کاری و رضایت شغلی بر عملکرد کارکنان	انگیزه کاری و رضایت شغلی به واسطه درگیری شغلی بر عملکرد کارکنان تأثیر معناداری دارند
(اصانلو، ۲۰۲۱)	بررسی تأثیر یادگیری سازمانی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی خودکارآمدی و درگیری شغلی	نقش میانجی خودکارآمدی، تأثیر یادگیری سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان را افزایش می‌دهد
یوسفی (۲۰۲۱)	تأثیر رهبری استراتژیک بر عملکرد شغلی با میانجی‌گری خلاقیت و درگیری شغلی	رهبری استراتژیک به واسطه نقش میانجی خلاقیت و درگیری شغلی بر عملکرد شغلی تأثیر معناداری دارد

رجبی فرجاد و فرخوجاستی (۲۰۲۱)	تأثیر رهبری تحول آفرین بر عملکرد شغلی با نقش های هویت و درگیری شغلی	رهبری تحول آفرین به صورت مستقیم و غیرمستقیم از طریق میانجی درگیری شغلی و هویت سازمانی بر عملکرد شغلی مؤثر است
علامه و خیری (۲۰۲۰)	تحلیل تأثیر رهبری تحول آفرین بر عملکرد شغلی از طریق مبادله رهبر-عضو و درگیری ذهنی-عاطفی کارکنان	اثر درگیری ذهنی-عاطفی به عنوان میانجی در رابطه میان رهبری تحول آفرین و عملکرد شغلی تأیید می گردد
حسام امیری (۲۰۲۰)	بررسی تأثیر رهبری تحول گرا بر عملکرد شغلی با میانجی گری رضایت شغلی و درگیری شغلی (مورد مطالعه: بانک کشاورزی شهرستان زاهدان)	رابطه مثبت و معناداری میان رهبری تحول گرا و عملکرد شغلی در این سازمان وجود دارد
انصاری شیر (۲۰۱۸)	تأثیر درگیری شغلی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی گری عدالت سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان های شمال استان فارس	درگیری شغلی هم به طور مستقیم و هم به طور غیر مستقیم از طریق عدالت سازمانی بر عملکرد سازمانی مؤثر است
شریفی تبار (۲۰۱۸)	تأثیر درگیری شغلی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی گری مالکیت روانشناختی	بین درگیری شغلی و عملکرد سازمانی و همچنین مالکیت روانشناختی و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد
گیوتاج و موغلی (۲۰۱۷)	بررسی رابطه بین مهارت های ارتباطی مدیران و عملکرد کارکنان	بین ابعاد مهارت های ارتباطی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد
عاقلی (۲۰۱۷)	بررسی نقش تعدیل کننده مهارت های ارتباطی بر رابطه بین توانمندسازی با عملکرد شغلی دبیران متوسطه اول ناحیه ۱ بندرعباس	توانمندسازی بر عملکرد شغلی از طریق نقش تعدیلگر مهارت های ارتباطی تأثیر دارد
علیپور منفرد و علیپور منفرد (۲۰۱۶)	بررسی تأثیر مهارت های ارتباطی مدیران بر درگیری شغلی معلمان مقطع ابتدایی شهرستان بناب	مهارت های ارتباطی مدیران بر درگیری شغلی معلمان تأثیر معناداری دارند

مدل مفهومی در قالب شکل شماره (۱) ارائه شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق (Queendom, 2004), (Lodahl & Kejnar, 1965), (Paterson, 1963)

بر اساس مدل مفهومی پژوهش اهداف پژوهش عبارتند از:

۱. بررسی رابطه میان مهارت‌های ارتباطی معلمان با درگیری شغلی آنها.
۲. بررسی رابطه میان درگیری شغلی معلمان با عملکرد شغلی آنها
۳. بررسی رابطه میان مهارت‌های ارتباطی معلمان با عملکرد شغلی آنها
۴. بررسی نقش میانجی درگیری شغلی در رابطه میان مهارت‌های ارتباطی معلمان با عملکرد شغلی آنها

فرضیه‌های پژوهش نیز عبارتند از:

۱. میان مهارت‌های ارتباطی معلمان با درگیری شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد.
۲. میان درگیری شغلی معلمان با عملکرد شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد.
۳. میان مهارت‌های ارتباطی معلمان با عملکرد شغلی آنها رابطه معناداری وجود دارد.
۴. درگیری شغلی در رابطه میان مهارت‌های ارتباطی معلمان با عملکرد شغلی آنها نقش میانجی دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر تحلیل داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی (الگوسازی معادلات ساختاری) می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر را کلیه معلمان مدارس ابتدایی شهر لاهیجان به تعداد ۲۹۵ نفر (۱۷۳ نفر خانم و ۱۲۲ نفر آقا) تشکیل دادند. تعداد ۱۶۷ نفر به روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شد. با توجه به اینکه تمامی پرسشنامه‌های مورد استفاده در پژوهش حاضر توسط اساتید دانشگاهی و خبرگان امر مورد بررسی قرار گرفته و روایی و پایایی آنها سنجیده شده است، لیکن جهت ارتقاء اعتبار پرسشنامه‌ها، محقق شخصاً نسبت به روایی و پایایی ابزارهای پژوهش اقدام نمود. جهت تعیین روایی ابزار پژوهش از روایی صوری و محتوایی استفاده شد که مورد تأیید قرار گرفت. برای تعیین پایایی ابزارهای پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که در جدول (۲) ارائه شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های گرد

آوری شده از روش‌های آماری توصیفی (توصیف فراوانی داده‌ها، درصد فراوانی‌ها، میانگین و انحراف معیار) استفاده شد. همچنین جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق، ابتدا از آزمون کولموگروف اسمیرنوف^{۱۴} جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها و تکنیک معادلات ساختاری به منظور بررسی میزان تأثیر متغیرهای مستقل و میانجی بر متغیر وابسته با استفاده از نرم افزار آماری لیزرل^{۱۵} استفاده شد.

جدول ۲: ضریب قابلیت اعتماد پرسشنامه‌های تحقیق

نام پرسشنامه	آلفای کرونباخ
درگیری شغلی	۰/۷۸
عملکرد شغلی	۰/۸۸
مهارت‌های ارتباطی	۰/۸۰

الف. مهارت‌های ارتباطی: این پرسشنامه توسط کوئین دام (۲۰۰۴) در پنج بعد توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط و ارتباط توأم با قاطعیت و نیز بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (کاملاً مخالف (۱)، مخالف (۲)، تاحدودی موافق (۳)، موافق (۴) و کاملاً موافق (۵)) تنظیم شده است. این پرسشنامه برای سنجش مهارت‌های ارتباطی ابداع شده است و دارای ۳۴ گویه می‌باشد که مهارت‌های ارتباطی را توصیف می‌کند. برای تکمیل آن پاسخگو باید هر گویه را بخواند و سپس میزان انطباق وضعیت فعلی خود را با محتوای آن بر روی یک طیف لیکرت پنج درجه‌ای از هرگز تا همیشه مشخص می‌کند. روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید راهنما و مشاور، خوب ارزیابی و تأیید شده است. سازنده مقیاس میزان همسانی درونی مقیاس را با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ۰/۸۳ گزارش کرده است. ضریب آلفای کرونباخ پنج زیرمقیاس توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرآیند ارتباط و ارتباط توأم با قاطعیت به ترتیب ۰/۸۳، ۰/۷۹، ۰/۸۵، ۰/۸۹ و ۰/۸۱ گزارش شده است. در ایران در پژوهش جمالی و همکاران (۱۳۹۲) نیز به منظور به دست آوردن پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضرایب پایایی کل ۰/۸۷ به دست آوردند.

ب. درگیری شغلی: این پرسشنامه بر اساس مدل لاداهل و کنجر (۱۹۶۵) ساخته شده که شامل ۱۷ سؤال است. پرسشنامه درگیری شغلی دارای سه مؤلفه شور و حرارت در کار، وقف شدن در کار، غرق شدن در کار است که سؤال‌های ۱ تا ۶ مربوط به مؤلفه شور و حرارت در کار، سؤال‌های ۷ تا ۱۱ مربوط به وقف شدن در کار و سؤال‌های ۱۲ تا ۱۷ مربوط به غرق شدن در کار می‌باشد. پاسخ به هر یک از سؤال‌ها در یک طیف ۵ گزینه‌ای مشخص شده است. امتیازات به ترتیب گزینه‌ها از ۱ تا ۵ کاملاً موافقم، موافقم، تا حدی موافقم، مخالفم، کاملاً مخالفم در نظر گرفته شده است. شجاعی فر (۱۳۷۹)، روایی پرسشنامه درگیری شغلی را مناسب و قابل قبول و پایایی آن را به روش آلفای کرونباخ، ۰/۸۷ ذکر کرده است.

¹⁴ -Kolmogrof-Smirnouv

¹⁵ -LISREL

ج. عملکرد شغلی: برای گردآوری داده‌های مربوط به عملکردشغلی از پرسشنامه عملکردشغلی پاترسون (۱۹۶۳) استفاده شد. این پرسشنامه حاوی ۱۱ سؤال است و بر اساس مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای از ۱ (به ندرت) تا ۴ (همیشه) نمره گذاری و توسط شکرکن در ایران ترجمه شده است. قاسم زاده علیشاهی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود همسانی درونی این پرسشنامه را بر اساس ضریب آلفای کرونباخ (۰/۸۸) گزارش کردند. صالحی (۱۳۷۹) به منظور سنجش پایایی این پرسشنامه از روش تصنیف و ضریب آلفای کرونباخ استفاده کرده و ضریب به دست آمده برای هر کدام به ترتیب (۰/۷) و (۰/۸۶) گزارش شده‌اند. در پژوهش طهماسب زاده شیخ‌لار و همکاران (۱۳۹۸) ضریب پایایی پرسشنامه (۰/۸۴) محاسبه شده است.

یافته‌های پژوهش

آمار توصیفی مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی نمونه آماری در جدول (۳) ارائه شده است.

جدول ۳: آمار توصیفی مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی

متغیر کیفی	سطح	فراوانی	درصد فراوانی
سن	۳۱-۴۰	۴۳	۲۶
	۴۱-۵۰	۸۸	۵۳
	۵۱-۶۰	۳۶	۲۱
تحصیلات	لیسانس	۷۰	۴۲
	فوق لیسانس و بالاتر	۹۷	۵۸
سابقه کار	کمتر از ۱۰ سال	۳۳	۲۰
	۱۱-۲۰ سال	۹۸	۵۹
	بیشتر از ۲۰ سال	۳۶	۲۱
جنسیت	زن	۹۳	۵۶
	مرد	۷۴	۴۴

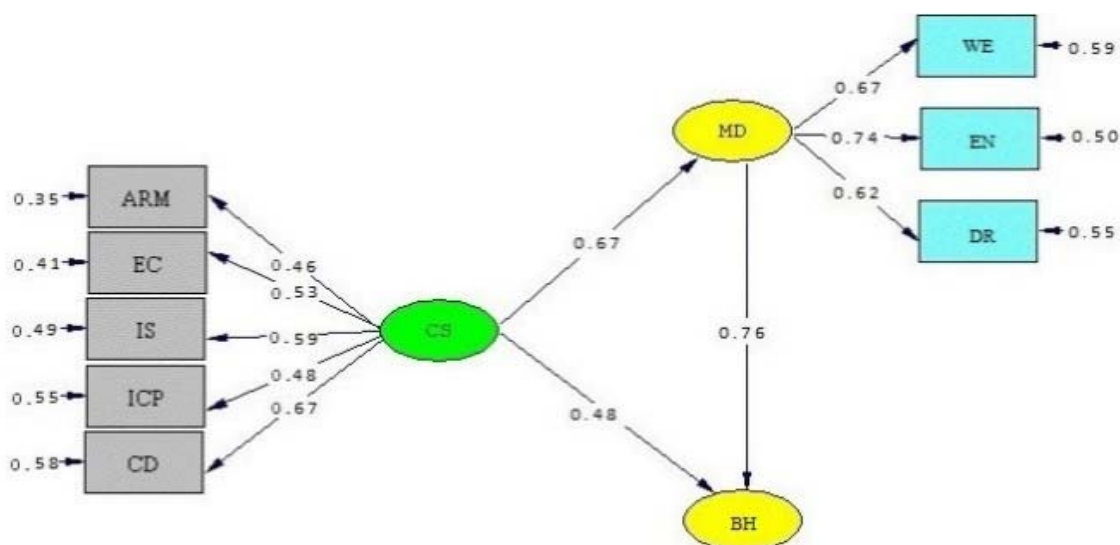
آمار مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی نشان داد که افراد دارای سن (۴۱-۵۰ سال) با (۵۳٪) بیشترین حجم نمونه آماری را تشکیل دادند. قسمت اعظم حجم نمونه را افراد با تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر تشکیل داده‌اند. بیشترین میزان سابقه کاری مربوط به افراد با سابقه کاری (۱۱-۲۰ سال) بود. مشخصه‌های آمار توصیفی و آزمون کولموگرووف-اسمیرنوف متغیرهای تحقیق در جدول (۴) نشان داده شده است.

جدول ۴: آمار توصیفی و آزمون کولموگروف-اسمیرنف و نماد متغیرهای تحقیق

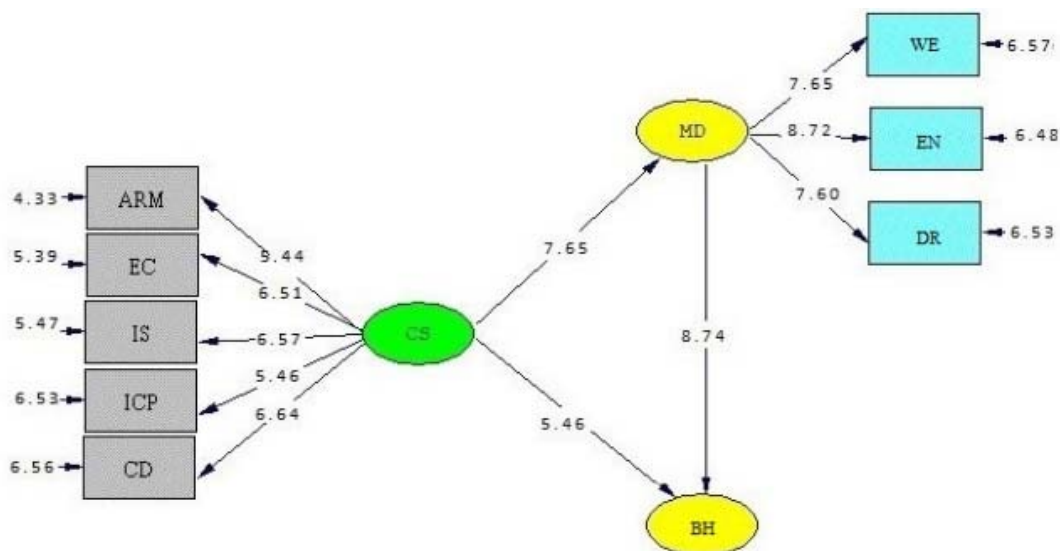
متغیر	میانگین	انحراف معیار	KM	معناداری	وضعیت	نماد
شور و حرارت در کار	۴۶/۹۰	۹/۰۲	۱/۲۲۱	۰/۱۰۱	نرمال	ME
وقف شدن در کار	۴۴/۴۶	۹/۱۰	۰/۷۴۷	۰/۶۳۳	نرمال	MF
غرق شدن در کار	۴۷/۲۹	۸/۱۳	۱/۱۰۹	۰/۱۸۵	نرمال	MR
درگیری شغلی	۳۹/۲۸	۵/۹۱	۰/۹۳۸	۰/۳۴۳	نرمال	MD
عملکرد شغلی	۴۵/۵۴	۸/۳۰	۰/۹۱۹	۰/۳۶۸	نرمال	EM
توانایی دریافت و ارسال اطلاعات	۲۲۳/۳۹۳	۸/۱۳	۰/۸۳۳	۰/۴۷۶	نرمال	ARM
کنترل عاطفی	۱۸/۹۰	۳/۵۹	۰/۹۸۸	۰/۲۸۳	نرمال	EC
مهارت گوش دادن	۲۳/۱۷	۳/۷۶	۱/۲۷۳	۰/۰۷۸	نرمال	IS
بینش نسبت به فرایند ارتباط	۳۴/۹۴	۵/۷۷	۰/۸۵۴	۰/۴۶۰	نرمال	ICP
ارتباط توأم با قاطعیت	۳۹/۲۵	۵/۸۵	۱/۳۱۱	۰/۰۶۴	نرمال	CD
مهارت‌های ارتباطی	۳۴/۵۱	۵/۳۶	۰/۹۰۲	۰/۳۷۳	نرمال	CS

مطابق اطلاعات جدول (۴) سطح معناداری آزمون کولموگروف - اسمیرنف برای همه متغیرها مورد مطالعه بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد. لذا نتیجه آزمون برای هیچ یک از متغیرها معنی دار نیست و در نتیجه توزیع همه متغیرها نرمال می‌باشد بنابراین می‌توان از آزمون‌های پارامتریک برای آزمودن فرضیه‌های پژوهش استفاده کرد.

مدل معادلات ساختاری نهایی برای آزمون مدل علی عملکرد شغلی بر اساس مهارت‌های ارتباطی با میانجی‌گری درگیری شغلی در معلمان مدارس ابتدایی شهر لاهیجان استفاده شده است. مدل فرضیه اصلی در اشکال (۲) و (۳) ارائه شده است. این مدل با اقتباس از برونداد نرم‌افزار لیزرل ترسیم شده است.



شکل ۲: نتایج تأیید مدل معادلات ساختاری فرضیات تحقیق



شکل ۳: آماره معناداری (t-value) نتایج تأیید مدل معادلات ساختاری فرضیات تحقیق

از آنجا که شاخص ریشه میانگین مجذورات تقریب برابر ۰,۰۳۲ مدل از برازندگی خوبی برخوردار است. سایر شاخص‌های نیکویی برازش نیز در بازه مورد قبول قرار گرفته‌اند که در جدول (۵) آمده است.

$$\frac{\chi^2}{df} = \frac{870.79}{389} = 2.23$$

جدول ۵: شاخص های نیکوئی برازش مدل ساختاری فرضیات تحقیق

شاخص برازندگی	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	NNFI	IFI
مقادیر قابل قبول	< ۰,۱	> ۰,۹	> ۰,۹	> ۰,۹	> ۰,۹	> ۰,۹
مقادیر محاسبه شده	۰,۰۳۲	۰,۹۴	۰,۹۵	۰,۹۴	۰,۹۳	۰,۹۵

بحث و نتیجه گیری

نتایج مربوط به فرضیه اول نشان داد قدرت رابطه مهارت های ارتباطی با درگیری شغلی برابر (۰/۶۷) محاسبه شده است که نشان می دهد همبستگی مطلوب است. آماره معناداری آزمون نیز (۷/۶۵) به دست آمده است که بیشتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪ یعنی (۱/۹۶) بوده و نشان می دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین می توان گفت مهارت های ارتباطی با درگیری شغلی رابطه مثبت و معناداری دارد. در این راستا می توان بیان داشت که با به کارگیری درست این مهارت ها با تعارضات سازمانی معلمان به مقابله پرداخت. از طرفی توانمند بودن معلمان در مهارت شنیداری و دیداری در ایجاد انگیزش و هماهنگی هدف های فردی و سازمانی معلمان نقش مؤثری دارد (Ghaderabadi&etal,2017). مهارت گفتاری یعنی داشتن توانایی و قدرت تشخیص در زمینه ایجاد محیط تفاهم و همکاری و انجام دادن کار به وسیله دیگران، فعالیت مؤثر به عنوان عضو گروه، درک انگیزه های افراد و تأثیرگذاری بر رفتار آنان است. داشتن مهارت دیداری مستلزم آن است که شخص قبل از هر چیز خود را بشناسد، به نقاط ضعف و قوت خود آگاه باشد و بتواند محیطی امن را برای همکاری با معلمان فراهم آورد. این نتایج با یافته های (Al-Halaby& Al-Fares,2022) و (Yousefi,2021) همسو می باشد. نتایج مربوط به فرضیه دوم نشان داد قدرت رابطه درگیری شغلی با عملکرد شغلی برابر (۰/۷۶) محاسبه شده است که نشان می دهد همبستگی مطلوب است. آماره معناداری آزمون نیز (۸/۷۴) به دست آمده است که بیشتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪ یعنی (۱/۹۶) بوده و نشان می دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین می توان گفت درگیری شغلی با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری دارد. در این راستا می توان بیان داشت که معلمان مدارس با انعطاف پذیری سعی در انجام وظایف محول شده داشته و با پتانسیل بالایی که دارند اهداف آموزشی را دنبال می کنند (Al-Halaby& Al-Fares,2022). در چنین شرایطی وقتی در حال کار کردن می باشند گذشت زمان را احساس نمی کنند (Amiri,2017). زمانی که به شدت درگیر کار می باشند، احساس خوبی به آنها دست می دهد و نهایتاً برای آنها سخت خواهد بود که خود را از شغلشان جدا کنند. مدیریت مدارس اهداف کلی سیستم آموزشی را برای معلمان خود بر می شمارد و چشم انداز آموزش را برای آنها به روشنی ترسیم خواهد نمود. در ضمن مدیران مدارس، معلمان خود را برای بهترین سطح کارایی و اثربخشی آماده نموده و تلاش خود را بر افزایش سطح دانش تخصصی معلمان خود مبدول خواهند داشت (Anggiani,2022). معلمان در برخورد با چنین شرایطی احساس امنیت نموده و پشتوانه شغلی خود را مستحکم می بینند، لذا در انجام وظایف چالش برانگیز نهایت تلاش خود را خواهند نمود. این نتایج با یافته های (ASAD&etal,2022) و (Rajabi farjad&farkhojaste,2021) همسو می باشد. نتایج مربوط به فرضیه سوم نشان داد قدرت رابطه مهارت های ارتباطی با عملکرد شغلی برابر (۰/۴۸) محاسبه شده است که نشان می دهد همبستگی مطلوب است. آماره معناداری آزمون نیز (۵/۴۶) به دست آمده است که بیشتر از مقدار

بحرانی t در سطح خطای ۵٪ یعنی (۱/۹۶) بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین می‌توان گفت مهارت‌های ارتباطی با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری دارد. در این راستا می‌توان بیان داشت که انجام وظایف چالشی جهت بهبود مستمر تبحر معلمان در انجام وظایف از یک سو و استفاده از توانایی‌ها و استعدادها آنها در جهت رسیدن به اهداف عالی آموزشی می‌تواند عاملی افزایشی در بهبود عملکرد شغلی اعمال گردد (Ansari Shiri, 2018). در ضمن دریافت بازخورد از عملکرد کاری معلمان و ارائه آن به آن‌ها می‌تواند در بهبود عملکرد کلی معلمان نقش مهمی داشته باشد. بروز و به کارگیری مهارت‌های منعطف معلمان مانند به کارگیری معلمان در اجرای وظایف فوق برنامه در مدارس و نیز تصمیم‌گیری آموزشی و نیز تمرکز بر انجام فعالیت‌های تدریس به جای استفاده از روابط در حل مشکلات می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در بهبود عملکرد آنها داشته باشد (Braganza&etal, 2021). از طرفی دیگر چشم‌پوشی از رفتارهای غیرحرفه‌ای معلمان در نحوه تدریس و نیز در جریان قرار دادن مدیران در مسائل مربوط به پیشرفت اهداف می‌تواند در کاهش بروز تعارضات گروهی و سازمانی نقشی مؤثر داشته باشد و این امر موجبات بهبود عملکرد معلمان را فراهم می‌آورد. این نتایج با یافته‌های (Uwandu&etal, 2022) و (Givtaj&Mooghali, 2017) همسو می‌باشد. فرضیه چهارم به تحلیل نقش میانجی درگیری شغلی در رابطه میان مهارت‌های ارتباطی با عملکرد شغلی پرداخته است. نتایج نشان داد قدرت رابطه مستقیم میان مهارت‌های ارتباطی با عملکرد شغلی برابر (۰/۴۸) محاسبه شده است که نشان می‌دهد همبستگی مطلوب است. قدرت رابطه غیر مستقیم میان مهارت‌های ارتباطی با عملکرد شغلی با در نظر داشتن نقش میانجی درگیری شغلی برابر (۰/۵۱) می‌باشد. با توجه به به شتر بودن قدرت مسیر غیر مستقیم از مسیر مستقیم، بنابراین وجود متغیر درگیری شغلی قدرت رابطه را افزایش داده و نقش میانجی این متغیر تأیید می‌شود. در این راستا می‌توان بیان نمود مادامی که معلمان در محیط کاری خود با صرف انرژی و توانمندی‌های خود بتوانند اهداف آموزشی را دست یافتنی نمایند و عملکرد ویژه‌ای را به نمایش گذارند، این احساس را خواهند داشت که از حداکثر توانمندی‌های آن‌ها در جهت انجام وظایف محول شده استفاده گردیده و اینکه در محیط کاری خود به عنوان یک معلم نمونه شناخته شوند خرسند و شاداب خواهند شد (Call & Ployhart, 2021). این رویه منجر به افزایش تعهد و مسئولیت پذیری معلمان خواهد شد و این امر باعث بهبود اثربخشی کلی سیستم و نهایتاً بهبود عملکرد آن‌ها می‌شود. بدین لحاظ حجم به ای کاری بر آنها تأثیری نداشته، بلکه میزان رضایت از کار در آنها بالاتر رفته و بهره وری آن‌ها بالاتر خواهد رفت. این نتایج با یافته‌های (Mulyati& Herawati, 2022) و (Aqheli, 2017) همسو می‌باشد.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌شود مسئولین و دست‌اندرکاران آموزش محیطی آرام و به دور از هرگونه تنش را جهت همفکری معلمان فراهم آورند. از طرفی توجه شود که در اعطای پاداش به معلمان بر اساس صلاحیت و شایستگی عمل نمایند. مدیران مدارس نحوه عملکرد و فعالیت‌های معلمان را مد نظر قرار داده و بازخورد کار آن‌ها را به آنها ابلاغ نمایند. سهم نمودن معلمان مدارس در تصمیمات مهم آموزشی می‌تواند آنها را در بهبود عملکرد شغلی یاری رساند. از طرفی حذف موانع در انجام وظایف معلمان و تعامل مستقیم آن‌ها با دیگر همکاران و پرسش از مشکلات کاری و سلسله مراتبی آن‌ها می‌تواند در بهبود عملکرد شغلی نقش بسزایی داشته باشد و نهایتاً جلوگیری و حذف قوانین خشک و بوروکراسی اداری و ایجاد انعطاف در نحوه اجرای وظایف آموزشی معلمان نیز می‌تواند در بهبود مهارت‌های

ارتباطی و نهایتاً عملکرد شغلی نقش مهمی داشته باشد. از جمله محدودیت‌های مطالعه حاضر، وجود روحیه محافظه‌کاری در برخی معلمان و عدم پاسخگویی مناسب از سوی آنان بود. پیشنهاد می‌شود مدیران عالی ادارات آموزش و پرورش، با پرورش روحیه یادگیری در سازمان و نیز بهبود مهارت‌های ارتباطی خود با معلمان و نیز معلمان با یکدیگر از تعارضات فردی و سازمانی جلوگیری کنند و زمینه بهبود عملکرد آنها را فراهم آورند.

Reference

- Abid, A. (2020). Exploring EFL Teacher Educators' Goals in Teaching English Oral Communication Skill. *The Journal of English Literacy Education: The Teaching and Learning of English as a Foreign Language*, 7(1), 20-34.
- Ahadi, B., fathi, A., Abdolmohammadi, K. (2015). Psychological factors affecting job performance in east Azerbaijan police employees. *East police Azarbaijan science*, 4(15), 63-78. (In Persian).
- Aini, K., Prihandoko, A. C., Yuniar, D., & Faozi, A. K. A. (2020). The students' mathematical communication skill on caring community-based learning cycle 5E. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1538, No. 1, p. 012075). IOP Publishing.
- Al-Halaby, R. Z., & Al-Fares, M. (2022). Social communication skills and their relationship to job performance with the Syrian media professionals.
- Alipour Monfared, A., Alipour Monfared, M. (2016). Investigating the effect of principals' communication skills on the job involvement of elementary school teachers in Banab city. *The second international conference on management and humanities*. (In Persian).
- Allameh, M., kheiri, N. (2020). Analyzing the impact of transformational leadership on job performance by Leader-Member Exchange and Employee engagement. *An Approach to Business Management*, 1(1), 118-132.
- Amiri, A. (2017). The relationship between the communication skills of managers and the job performance of teachers. Master's thesis in the field of educational sciences, Islamic Azad University, Shahryar Branch. (In Persian).
- Amiruddin, A., Nurdin, N., & Ali, M. (2021). Islamic Education Teacher Communication Strategy in Increasing Students' Learning Interest. *International Journal of Contemporary Islamic Education*, 3(1), 41-61.
- Amoushahi, M., Karimi, F. (2018). The relationship between ethical leadership and job performance. *Ethics in science and technology*. 13 (1): 177-181. (In Persian).
- Anggiani, S. (2022). Influence of Transformational Leadership on Job Performance: Employee Work Engagement as Test Mediation. *Indonesian Management and Accounting Research*, 20(1), 33-44.
- Ansari Shiri, S. (2018). The effect of job conflict on organizational performance with the mediating role of organizational justice among education workers in the northern cities of Fars province. Master's thesis in the field of educational sciences, Islamic Azad University, Arsanjan branch. (In Persian).
- Aqheli, Sh. (2017). Investigating the moderating role of communication skills on the relationship between empowerment and job performance of first secondary teachers in District 1 of Bandar Abbas. Master's thesis in the field of public administration, Islamic Azad University, Bandar Abbas branch. (In Persian).
- ASAD, M., ZAFAR, M. A., & SAJJAD, A. (2022). The Impact of Supervisory Communication Apprehension on Subordinates' Job Performance: An Empirical Study in Pakistan. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 9(2), 437-448.
- Bahadorikhosroshahi, J., Habibi Kaleybar, R. (2017). The Effectiveness of Communication Skills Training on Academic Motivation and Academic Adjustment of High School Students. *Journal of Instruction and Evaluation*, 10(39), 151-173. (In Persian).
- Braganza, A., Chen, W., Canhoto, A., & Sap, S. (2021). Productive employment and decent work: The impact of AI adoption on psychological contracts, job engagement and employee trust. *Journal of business research*, 131, 485-494.
- Call, M. L., & Ployhart, R. E. (2021). A theory of firm value capture from employee job performance: A multidisciplinary perspective. *Academy of Management Review*, 46(3), 572-590.

- Dehestsni, M., Ebrahimi, M., Aboohashemi Moghaddam, S. Z. (2020). The prediction of interpersonal communication skills of students based on their emotional maturity and social anxiety, *Social Psychology Research*, 9(36), 115-128. (In Persian).
- Deng, H., Duan, S. X., & Wibowo, S. (2022). Digital technology driven knowledge sharing for job performance. *Journal of Knowledge Management*.
- Fasanmi, S. S., Mazadu, M. S., & Ogundele, J. (2022). Influence of Job Involvement on Dimensions of Job Performance among Marketers in Nigerian Banks. *KIU Journal of Social Sciences*, 7(4), 145-158.
- Fu, N., Flood, P. C., Rousseau, D. M., & Morris, T. (2021). Resolving the individual helping and objective job performance dilemma: The moderating effect of team reflexivity. *Journal of Business Research*, 129, 236-243.
- Fu, W. & Deshpande, S. P. (2014). The impact of caring climate, job satisfaction, and organizational commitment on job performance of employees in a China's insurance company. *Journal of Business Ethics*, 124 (2), 339-349.
- Ghaderabadi, Z., Amirkabiri, A., & Rabiee Mandejin, M. (2017). Emotional Intelligence and Job Performance Relationship: Study in Staff of Shariati Hospital at Tehran University of Medical Sciences, *Payavard Salamat*, 11(4), 469-478. (In Persian)
- Ghashami, M., Nasiri, F. (2021). Investigating the mediating role of information literacy in the relationship between students' Communication skills and Entrepreneurial self-efficacy. *Technology of Education Journal (TEJ)*, 15(4), 673-682. doi: 10.22061/tej.2021.5407.2219. (In Persian).
- Givtaj, H., Mooghali, A. (2017). Relationship between Managers' Communication Skills and Staff Performance in Bandar Abbas Police Command. *Police Management Studies Quarterly*, 12(3), 451-476. (In Persian).
- Haddadi, A., & Ebrahimi, M. E. (2020). The Effect of Yalom Group Therapy on Resiliency and Communication Skills in Students, *Health Research Journal*, 5(3), 188-198. (In Persian).
- Hessam Amiri, S.M. (2020). Investigating the impact of transformational leadership on job performance through the mediation of job satisfaction and job conflict (case study: Zahedan Agricultural Bank). Master's thesis in the field of public administration, Ferdowsi University of Mashhad. (In Persian).
- Houle, S. A., Rich, B. L., Comeau, C. A., Blais, A. R., & Morin, A. J. (2022). The Job Engagement Scale: Development and Validation of a Short Form in English and French. *Journal of Business and Psychology*, 1-20.
- James, U. W., & Tari, O. M. R. (2022). Business education graduates' information and communication technology competencies for efficient job performance in Rivers State Universities, Nigeria.
- Karimi, S., Shahdousti, M. (2017). From Social Capital to Job Performance: The Mediating Role of Entrepreneurial Orientation in Agriculture Jihad Organization of Hamedan Province. *Agricultural Extension and Education Research*, 10(3), 54-62. (In Persian).
- Kilic, C. (2013). Turkish Primary School Teachers' Opinions about Problem Posing Applications: Students, the Mathematics Curriculum and Mathematics Textbooks. *Australian Journal of Teacher Education*, 38(5), n5.
- Lāri, N., Hejāzi, E., Ejei, J., Jowkar, B. (2019). Teachers' perception of the factors influential on teacher-student relationship: A phenomenological analysis. *Educational Innovations*, 18(2), 53-80. doi: 10.22034/jei.2019.92883. (In Persian).
- Lee, T. C., Yao-Ping Peng, M., Wang, L., & Hung, H. K. (2021). Factors influencing employees' subjective wellbeing and job performance during the COVID-19 global pandemic: the perspective of social cognitive career theory. *Frontiers in Psychology*, 12, 577028.
- Lodahl, T. M., & Kejnar, M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of applied psychology*, 49(1).
- Matsunaga, M. (2022). Uncertainty management, transformational leadership, and job performance in an AI-powered organizational context. *Communication Monographs*, 89(1), 118-139.
- Mehri, L., Bakhtiarpour, S., Eftekharsoadi, Z., Homaie, R. (2021). Testing the Causal Model of Academic Engagement Based on Attitudes to Education and Future Career and Academic Self-Steem by Mediating of Academic Buoyancy in Female Students. *Scientific Research Quarterly of Woman and Culture*, 13(50), 61-75. (In Persian).

- Messer, D. E., Kelly, P., & Poirier, J. M. (2020). Engineering information literacy and communication. In the 12th International Conference on Learning. Facultad de Ciencias de la Educacion, University of Grenada.
- Mohammadi, E., Bastami, H., Meftahi, H., Rezae, Z., Ahmadi, M. (2018). Studying the Impact of organizational spirituality on Job Performance with Intermediate role of Ethical Leadership (Case study: Sports and Youth Department of Ilam province). Scientific Journal Of Organizational Behavior Management in Sport Studies, 5(3), 31-41. (In Persian).
- Montazeri, M., Ferdosipour, L. (2018). The Effect of Organizational Health on Employee's Performance. Management Studies in Development and Evolution, 27(90), 45-64. (In Persian).
- Mulyati, T., & Herawati, N. R. (2022). Analyzing the Effect of Leadership, Teamwork and Employee Involvement on Employee Performance: Study at PT Attaraya Jaya Perkasa Madiun. In 2nd International Conference on Education and Technology (ICETECH 2021) (pp. 365-371). Atlantis Press.
- Mustafavi, F., Qadian, F. (2019). The role of communication skills in improving the performance of managers (case study: senior and middle managers of Payam Noor University). Applied studies in management and development sciences, 5(3). (In Persian).
- Osanlou, M. (2021). Investigating the effect of organizational learning on job performance with regard to the mediating role of self-efficacy and job involvement. Master's thesis in the field of educational management, Payam Noor University, Khoi Center. (In Persian).
- Paterson, D. G. (1963) The scott company graphic rating scale. The Journal of Personnel Research, 1(1), 361-376.
- Petrovici, A., & Dobrescu, T. (2014). The role of emotional intelligence in building interpersonal communication skills. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 116, 1405-1410.
- Queendom, R. (2004). Communication skills Test-Revised. Available online by internet.
- Rajabi farjad, H., farkhojaste, V. (2021). The Impact of Transformational Leadership on Job Performance with Roles of Identity and Job Involvement. Career and Organizational Counseling, 13(3), 91-110. (In Persian).
- Ramazanlian, M. R., Azar, A., & Safari, M. (2019). The Effect of Innovation on Financial Performance through Supply Chain Integrity and Competitive Capabilities, Journal of New research approaches in management and accounting, 3(12), 214-232. (In Persian)
- Ramzgouyan, Gh., & Hasanpour, K. (2014). Investigating the relation between commitment and performance of employees in the Ministry of Economic Affairs and Finance. Economic Journal, 13(3, 4), 33-48. (In Persian)
- Rezaee, R., Salahi Moghadam, N., Shabanali Fami, H. (2015). The Effect of Knowledge Management on Organizational Performance of Jihad-e- Agriculture Organization in Alborz Province. Journal of Agricultural Extension and Education Research, 7(4), 77-91. (In Persian)
- Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. Problems and Perspectives in Management, 19(3), 162-174.
- Saeed Y, Tabanejad Z, Nehrir B, Ebadi A, Khoshab H, Babajani S. (2015). The relationship between job involvement and demographic characteristics in nurses in hospitals of Tehran and Kerman in 2013. Journal of Clinical Nursing and Midwifery. 3 (4):39-46. (In Persian).
- Shafii Tabar, E. (2018). The effect of job conflict on organizational performance with the mediating role of psychological ownership among employees of Kashan University. Master's thesis in the field of educational sciences, Kashan University. (In Persian).
- Suratno, J., Tonra, W. S., & Ardiana. (2019). The effect of guided discovery learning on students' mathematical communication skill. In AIP Conference Proceedings (Vol. 2194, No. 1, p. 020119). AIP Publishing LLC.
- Tabatabai adnan, E., jalili shishavan, A., bigdeli, H., moosazadeh, Z. (2021). Causal Explanation of Job Engagement of Physical Education Teachers Based on Goal Orientation And Teaching Emotions. Journal of Research in Educational Science, 15(53), 139-149. (In Persian).

- Tahmasebzadeh sheikhlar, D., Azimpoor, E., Sheikhi, M. (2019). Examining the Impact of Causal Effect of Core Self-evaluation, Job Autonomy and Occupational Hardiness on Teachers' Job Performance. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 9(25), 199-228. (In Persian).
- Tari, N., Zarghami, S., Mahmoodnia, A., Ghaedi, Y. (2020). The nature of the relationship between teacher and learner in comprehensive e-learning process with an emphasis on ideas of Deleuze. *Technology of Education Journal (TEJ)*, 14(3), 521-532. doi: 10.22061/jte.2019.3988.1970. (In Persian).
- Taştan, S. B., & Türker, M. V. (2018). A Study of the Relationship between Organizational Culture and Job Involvement: The Moderating Role of Psychological Conditions of Meaningfulness and Safety. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 149, 943-947.
- Uwandu, L. I., Udo-Anyanwu, A. J., & Okorie, O. N. (2022). Participative Management and Effective Communication as Predictors of Job Performance of Library Staff in Federal Universities in South East Geo-Political Zone of Nigeria.
- Weiss, M., & Zacher, H. (2022). Why and when does voice lead to increased job engagement? The role of perceived voice appreciation and emotional stability. *Journal of Vocational Behavior*, 132, 103662.
- Wicaksono, R. S., & Susilo, H. (2019, June). Implementation of Problem Based Learning Combined With Think Pair Share In Enhancing Students' Scientific Literacy and Communication Skill Through Teaching Biology in English Course Peerteaching. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1227, No. 1, p. 012005). IOP Publishing.
- Yousefi, H. (2021). The effect of strategic leadership on job performance by mediating creativity and job involvement (case study: employees of Mobarake Steel Company, Isfahan). Master's thesis in the field of educational management, Shahid Ashrafi University of Isfahani. (In Persian).
- Yuan, Z., Ye, Z., & Zhong, M. (2021). Plug back into work, safely: Job reattachment, leader safety commitment, and job engagement in the COVID-19 pandemic. *Journal of Applied Psychology*, 106(1), 62.
- Zardoshtian, S., Abbasi, H., Esmaili, M., Khanmoradi, S. (2015). The Relationship Perceived Organizational Support, Job Involvement and Organizational Citizenship Behavior of Physical Education Teachers in Hamedan Province. *Scientific Journal Of Organizational Behavior Management in Sport Studies*, 2(2), 93-103. (In Persian).
- Ziaei M, Rezaei G, Yarmohammadi H, khoshboo E, Gharagozlou F. (2015). The relationship between teachers' job involvement and demographic characteristics in Dalahou (Kermanshah) secondary schools in 2013. *Iran J Ergon*. 3 (1):59-64. (In Persian).



Research Paper

Dormitory Services Quality Evaluation using Servqual and IPA (Case Study: Ardakan University)

Mitra Moubed¹ , Ali Nadizadeh² , Parisa Shaker¹

1. Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Ardakan University, Ardakan, Iran.

2. Industrial engineering department, Faculty of engineering, Ardakan university, Ardakan University, Ardakan, Iran.

Receive:

04 May 2022

Revise:

26 July 2022

Accept:

27 July 2022

Published online:

27 July 2022

Abstract

The education system can fulfill its tasks when, in addition to quantity, it is also in good condition in terms of quality. On the other hand, due to national and global competition between universities and the fast growth of the number of them, these institutions are forced to increase their quality of services in order to become priority for the students and society. One of the important services of universities for students is their accommodation services in dormitories. Therefore, dormitory is an important part of universities as a second home and will replace the family for a group of students. A high quality and satisfaction of students from these services can help the academic progress, physical and mental health of students. In this paper, the quality of dormitory services of Ardakan University has been evaluated using the SERVQUAL model and analyzed by IPA. To achieve this goal, the data was collected using questionnaire from 145 students in Ardakan University by sequential sampling. Examining students' expectations and perceptions of the services and the gap between them has shown a negative gap in all aspects of service quality; the biggest gap for tangibles and the least one for assurance. Analysis of different aspects and questions in this research using IPA matrix showed the strengths, weaknesses and improvement priorities. The results of this study can be used in the evaluation and diagnosis of dormitory services of other universities, as well as Iran Tourism hotels.

Keywords:

Quality Evaluation,
Servqual Model,
Importance-
Performance Analysis
(IPA) Model,
Student's Dormitory.

Please cite this article as (APA): Moubed, M., Nadizadeh, A., & Shaker, P. (2023). Dormitory Services Quality Evaluation using Servqual and IPA (Case Study: Ardakan University). *Management and Educational Perspective*, 5(1), 67-91.

Publisher: Iranian Business Management Association	https://doi.org/10.22034/jmep.2022.340094.1114	
Corresponding Author: Mitra Moubed	https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.2.0	
Email: moubed.m@ardakan.ac.ir	Creative Commons: CC BY 4.0	

Extended abstract

Introduction

Higher education is responsible for the social, cultural, economic and educational growth and development of the society and it should be of good quality in addition to quantity (Yasbolagi et al, 2015). On the other hand, competitions in the field of higher education have increased the pressure on universities and educational institutions to improve their capabilities and service quality. The customer and his satisfaction are key elements in different definitions of quality that contribute to the success and excellence of organizations and increase their profitability (Madanian & Shekarchizade, 2019). In universities, students are one of the important groups of customers whose satisfaction can be a determining factor for evaluating the institution's performance (Yazdani & Hajian, 2018). Evaluating the quality of university services from the perspective of students, as one of the basic requirements of modern management, can help in planning for the long-term success and survival of universities. Some of the university services for students include information technology services, library, welfare services, administrative services, education and dormitory services (Haji Mohammad & Khoshghalb, 2020).

The service quality model (SERQUAL) is one of the most widely used models for evaluating service quality, which was first introduced by Parasuraman et al. in 1985. This model defines service quality in five: tangibles, reliability, accountability, assurance and empathy.

In the studies with the Seroqual tool, the evaluation of the gap between the expectations and perceptions of customers has been used for quality analysis. Another method that is suggested for the analysis of different dimensions of quality is the use of the importance-performance matrix (IPA), which makes suggestions and priorities based on the importance of each issue. For example, this method was used in Stig University of Portugal to evaluate the quality of educational services, and suggestions for improvement were defined (Silva & Fernandes, 2011). In a university in Indonesia, the student satisfaction index and the IPA matrix have been used to evaluate the quality of laboratory services in key performance indicators. The satisfaction index of students in this study is 72%. The IPA analysis has shown priorities for improving these services in matters such as equipment adequacy, their calibration, laboratory safety and staff behavior (Sidik et al, 2019).

Considering the importance of university dormitory services and the gap observed in research on the subject, in this article a model for evaluating the quality of dormitory services with the help of serqual techniques and importance-performance analysis is presented. The purpose of this research was to evaluate the quality of dormitory services in the university, which Ardakan University was selected as a case study. In this regard, the main question of the research is the quality of university dormitory services, which will be investigated based on the SERVQUAL model.

Theoretical Framework

In higher education, various studies have investigated the quality of educational services in different universities, which have often shown a negative gap in most dimensions of these services. Among the most recent of these studies, we can cite the evaluation of the satisfaction of university pharmacy students in Saudi Arabia (Sibai et al, 2021), students of dental and nursing colleges in Saudi Arabia and Egypt (Rabaa & Hala, 2022) and postgraduate students of medical sciences in Kermanshah (Toghroli et al, 2021).). But in the university, in addition to educational services, other services are also provided. In a research to investigate students' satisfaction with the academic role of Babolsar city, it was shown that accommodation services and welfare services had the greatest effect, and sports services and employment facilities had the least effect on student satisfaction (Shamai & Mahmoodi, 2011). In our



country, in the girls' dormitories of the Urmia University of Medical Sciences, researchers showed that the dormitory services are acceptable and satisfactory from the students' point of view, using SERQUAL questionnaires. However, a significant difference has been observed between the average satisfactions of students in different dormitories (Nabilou & Khani, 2015). In another qualitative research that was conducted among girls living in the dormitories of ten Iranian Universities, students were dissatisfied with the facilities of the rooms, the condition of the buildings, cultural and welfare facilities (Serajzadeh & Habibpour, 2019). In the dormitories of Mohaghegh Ardabili University, architectural and construction factors have been investigated and problems have been identified (Daliri & Hatami, (2022). In another study, the relationship between drug use and the quality of sleep and life in the dormitories of Allameh Tabatabai University was investigated (Kushkestandi, 2020).

Another method used in studies to analyze different dimensions of quality is the use of the importance-performance matrix, which makes suggestions and priorities based on the importance of each issue. For example, this method was used in Stig University in Portugal to evaluate the quality of educational services (Silva & Fernandes, 2011); in a university in Indonesia to evaluate the quality of laboratory services (Sidik et al, 2019); in a university in China to evaluate the quality of English language teaching services (Wenyu, 2021); and in another university in Beijing to evaluate the quality of classroom teaching (Wang et al, 2022)).

Research methodology

The purpose of this applicable research, which was carried out with a survey-analytical method, is to evaluate the condition of the dormitories of Ardakan University. The statistical population of the present study is 1000 students living in the university dormitories, including 400 boys and 600 girls in four separate buildings. Cochran's formula was used to determine the sample size, and the number 88 was acquired at the 10% confidence level. To carry out this study, the standard questionnaire of Serqual model was adapted for dormitory services. This initial questionnaire was reviewed in several stages with the help of experts and university dormitory service officials, and the final questionnaire was prepared with 31 items in 5 dimensions.

In order to ensure the validity of the questionnaires, the opinions of at least 5 experts and relevant officials were used and the corrections were made according to their opinion. In order to measure reliability, a preliminary study was conducted with a random sample of 13 students, and Cronbach's alpha was 0.774 for expectations and 0.848 for perceptions. Since the coefficients are higher than 0.7, the questionnaire has the necessary reliability.

Research Findings

First, hypotheses were proposed based on the research questions, and then SPSS 19 software was used for inferential statistical analysis. The results of the statistical tests showed that students' expectations of different aspects of dormitory services are higher than average and their perception of these dimensions is lower than average. Students were most satisfied with the quality of services in terms of guarantee, accountability, empathy, confidence and tangibles respectively. Also, in all dimensions of service quality, a significant gap was observed between expectations and perceptions. The students' satisfaction with the dormitory services was different among different dormitories, and based on the average, the best services were provided in the Derakhshan, Farhang, and Payam Noor dormitories, respectively. The variables of age, year of entering the university and duration of residence did not affect the satisfaction of students.

In gap analysis models, researchers believe that the lower the service quality, the higher the receivers' expectations. In other words, the presence of defects and gaps in one dimension has an aggravating effect and causes quality loss in other dimensions (Yazdani & Hajian, 2018). Therefore, prioritizing improvement measures and allocating funds to dimensions with the largest negative gaps can be effective in reducing other negative gaps as well.

The biggest negative gap of this research was in the tangible dimension; despite the university's investment in building and equipping new dormitories, this dimension still failed to attract students' satisfaction, and it is also recognized as a weakness in the IPA matrix. Also, this matrix has correctly classified the allocation of funds for "updating the dormitory infrastructure" in the resource waste group. The priority of other problems identified in this dimension is mentioned in the previous paragraph. The second negative gap in the confidence dimension indicates the failure to fulfill the promises made to the students. But since this dimension is located in the fourth area of the IPA matrix, it has little priority for improvement. The review of the items also showed that only the item "quickly fixing the created problems" as a weakness has a higher priority for improvement. Based on these results, there is currently no priority for improvement in the other three dimensions.

Conclusion

The results of this research, like (Putri & Anffraini, 2018) and (Serajzadeh & Habibpour, 2019), show a significant gap between the expectations and perceptions of students about the quality of dormitory services. In other articles that have evaluated the quality of hostel services, the quality gap has not been measured. Compared to the work of Putri & Anffraini (2018), this research has also identified the priority of improvement in each of the dimensions with the help of IPA matrix. Naturally, the improvement priorities in the two universities are different from each other; but in both cases, improvement of tangibles and physical facilities has been among priorities. Similarly, in the study of the opinions of female students living in the dormitories of ten Iranian Universities, the physical equipments and facilities of the rooms were also among the dissatisfaction cases (Serajzadeh & Habibpour, 2019). Also, the results of this research, like the work of Nabilou & Khani (2015) conducted in Urmia University, show a significant difference between the qualities of different dormitories of a university. Conducting a similar study periodically can show the effectiveness of the various measures taken. Future researchers can use other methods to prioritize improvement measures in dormitories. Another suggestion is to examine ways to save money and reduce the costs of dormitories in order to fund the cost measures for improvement in the dormitories. Considering the service gap related to the behavior and attitudes of employees, it is suggested that future researchers identify and prioritize the educational needs of dormitory employees.

علمی پژوهشی

ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی با ترکیب مدل‌های سروکوال و IPA (مطالعه موردی: دانشگاه اردکان)

میترا موبد^۱ ID، علی نادى زاده اردکانی^۱ ID، پریسا شاکر اردکانی^۲ ID

۱- گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه اردکان، اردکان، ایران.

۲- کارشناسی مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه اردکان، اردکان، ایران.

چکیده

نظام آموزشی زمانی از عهده وظایف خود بر می‌آید که علاوه بر کمیت، از نظر کیفیت نیز در وضع مطلوبی باشد. از طرفی، با توجه به رقابت ملی و جهانی دانشگاه‌ها و رشد کمی آن‌ها در سال‌های گذشته، این مؤسسات برای باقی ماندن در فضای رقابت و تبدیل شدن به اولویت انتخاب دانشجویان و جامعه، ناچار به افزایش کیفیت خدمات خود هستند. یکی از خدمات مهم دانشگاه‌ها برای دانشجویان اسکان آن‌ها در خوابگاه، به عنوان خانه دوم و جایگزین موقت محیط خانواده است. کیفیت مناسب و رضایت دانشجویان از خوابگاه می‌تواند به پیشرفت تحصیلی و سلامت جسمانی و روانی آن‌ها کمک کند. در این مقاله به منظور ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی دانشگاه اردکان از دید دانشجویان ساکن در آن، از مدل سروکوال و برای تحلیل از مدل IPA استفاده شده است. بدین منظور داده‌های ۱۴۵ نفر از دانشجویان خوابگاهی که به روش نمونه‌گیری متوالی انتخاب شدند با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری شد. بررسی انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات ارائه شده و شکاف میان آن‌ها با استفاده از پرسشنامه طراحی شده، نشان‌دهنده شکاف منفی در همه ابعاد کیفیت خدمات خوابگاهی است که بیشترین شکاف مربوط به بعد ملموسات و کمترین مربوط به بعد تضمین بوده است. ارزیابی ابعاد و گویه‌های بررسی شده در این تحقیق با کمک ماتریس IPA نقاط ضعف، قوت و اولویت‌های بهبود را نشان می‌دهد. از نتایج این تحقیق می‌توان در ارزیابی و عارضه‌یابی خدمات خوابگاهی دیگر دانشگاه‌ها و همچنین مهمانسراهای ایرانگردی و جهانگردی نیز استفاده نمود.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۱۴

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۵/۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۵/۰۵

تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۱/۰۵/۰۵

کلید واژه‌ها:

ارزیابی کیفیت،

مدل سروکوال،

مدل تحلیل اهمیت-عملکرد،

خوابگاه دانشگاه.

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): موبد، میترا، نادى زاده اردکانی، علی، شاکر اردکانی، پریسا. (۱۴۰۲). ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی با ترکیب مدل‌های سروکوال و (IPA مطالعه موردی: دانشگاه اردکان). فصلنامه مدیریت و چشم‌انداز آموزش. (۱): ۶۷-۹۱.

	https://doi.org/10.22034/jmep.2022.340094.1114	ناشر: انجمن مدیریت کسب و کار ایران
	https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.2.0	نویسنده مسئول: میترا موبد
	Creative Commons: CC BY 4.0	ایمیل: moubed.m@ardakan.ac.ir

مقدمه

آموزش عالی مسئول رشد و توسعه اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و تربیتی جامعه است و باید علاوه بر کمیت، از کیفیت خوبی نیز برخوردار باشد (Yasbolagi et al, 2015). از سویی، رقابت‌های در زمینه آموزش عالی باعث افزایش فشار بر دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی برای بهبود قابلیت‌ها و کیفیت خدمات آنها شده است. مشتری و رضایت او عناصر کلیدی در تعاریف مختلف کیفیت هستند که به موفقیت و برتری سازمان‌ها و افزایش سودآوری آنها کمک می‌کنند (Madanian & Shekarchizade, 2019). در دانشگاه‌ها، دانشجویان از گروه‌های مهم مشتریان هستند که رضایت آنان می‌تواند عامل تعیین‌کننده‌ای برای ارزیابی عملکرد مؤسسه باشد (Yazdani & Hajian, 2018). ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاه از دید دانشجویان به عنوان یکی از الزامات اولیه مدیریت نوین، می‌تواند به برنامه‌ریزی برای موفقیت بلندمدت و بقای دانشگاه‌ها کمک کند. برخی از خدمات دانشگاه‌ها برای دانشجویان عبارتند از خدمات فناوری اطلاعات، کتابخانه، خدمات رفاهی، خدمات اداری، آموزشی و خدمات خوابگاهی (Haji mohammad & Khoshghalb, 2020).

ارائه خدمات خوابگاهی توسط دانشگاه‌ها از زمانی شروع شد که خانه‌های محلی ظرفیت پذیرش و اسکان دانشجویان را نداشتند. این مراکز علاوه بر کارکرد اسکان، مسئولیت فراهم کردن محیطی امن و مناسب برای زندگی آکادمیک، رشد اجتماعی و اخلاقی دانشجویان را نیز بر عهده داشته‌اند و محل گذار زندگی افراد به بلوغ اجتماعی بوده‌اند (Martin, 2019). در کشور ما اولین خوابگاه‌ها از حدود دهه ۱۳۲۰ شمسی در دانشگاه تهران آغاز به کار کردند که با اتمام جنگ جهانی و تخلیه نیروهای نظامی و در همان اردوگاه‌های سربازان راه‌اندازی شده بودند. از آنجا که ساختمان‌های اولیه خوابگاه‌ها برای کارکرد متفاوتی طراحی شده بودند، طبیعتاً مشکلات زیادی داشتند. به تدریج با پذیرش دانشجو از شهرها و روستاهای دور، نیاز به ساختمان‌ها و امکانات بیشتر و مناسب‌تر برای اسکان، بیش از پیش مشخص شد. همچنین انتظارات دانشجویان از خوابگاه‌ها فراتر از یک مکان اقامت موقت شد. هم‌اکنون خدمات خوابگاهی دانشگاه‌ها حتی می‌تواند نقطه قوت آنها در جذب دانشجویان باشد و خوابگاه‌های لوکس در جذب و بازاریابی بسیاری از دانشگاه‌های جهان در نظر گرفته می‌شوند (Martin, 2019). خوابگاه به عنوان خانه دوم دانشجویان، می‌تواند تأثیر به‌سزایی در پیشرفت تحصیلی و سلامت روحی و جسمی دانشجویان داشته باشد. لذا ارتقای کیفیت آن می‌تواند بر کیفیت تحصیل و دیدگاه دانشجویان درباره سایر خدمات دانشگاه نیز تأثیرگذار باشد (Mbazor, 2021; Su, 2020).

مفهوم کیفیت که از سال‌ها پیش در مباحث مدیریت و مهندسی معرفی شده است، تعریف واحد و توافق شده‌ای ندارد. با اینحال، در مورد کالاهای قابل لمس و تصور بوده و اندازه‌گیری آن ساده‌تر از خدمات است. در خدمات و از جمله آموزش عالی این مفهوم پیچیده‌تر و مبهم‌تر است. تعریف‌های مختلفی در زمینه کیفیت آموزش عالی وجود دارد که اغلب آنها در تناسب با نیازها، اهداف جامعه و افراد توافق دارند (Jamali Zavareh et al, 2013). یکی از دلایل پیچیده تعریف کیفیت در آموزش عالی این است که در مورد گروه‌های مختلف مشتریان این مؤسسات همچنان توافقی وجود ندارد. برخی از گروه‌های مشتری دانشگاه عبارتند از دانشجویان، والدین آنها، حامیان پژوهشی دانشگاه، دولت، جامعه، کارفرمایان، متخصصان علمی، مجامع اعتبارسنجی، اعضای هیات علمی و کارکنان (Quinn et al, 2009). از دیدگاه دیگر می‌توان گروه‌های مختلف استفاده‌کننده از خدمات دانشگاه را به مشتریان داخلی و خارجی تقسیم کرد. به هر

حال، پذیرش دانشجویان به عنوان گروه مهمی از مشتریان دانشگاه تحول عظیمی در مدیریت کیفیت آموزش عالی ایجاد کرده است (Jamali Zavareh et al, 2013).

در پژوهشی در خوابگاه‌های دانشگاه محقق اردبیلی، با این پیش فرض که معماری خوابگاه اثر زیادی بر جنبه‌های مختلف زندگی دانشجویان، به‌ویژه کیفیت تحصیلی آنها دارد، عوامل معماری و ساختمانی بررسی و مشکلات شناسایی شدند. نتایج این پژوهش نشان داد که اولویت‌های سکونت از دید دانشجویان شامل ابعاد رفاه و خدمات، مکان خوابگاه، حریم خصوصی، منظره، انعطاف‌پذیری و مواد و مصالح بوده‌اند. مهم‌ترین بعد از دید دانشجویان در این پژوهش، انعطاف‌پذیری و کم‌اهمیت‌ترین بعد منظره و دیدگاه خوابگاه بوده است (Daliri & Hatami, 2022).

در مطالعات با ابزار سروکوال، برای تحلیل کیفیت از ارزیابی شکاف میان انتظارات و ادراکات مشتریان استفاده شده است. روش دیگری که برای تحلیل ابعاد مختلف کیفیت پیشنهاد می‌شود، استفاده از ماتریس اهمیت-عملکرد است که پیشنهادها و اولویت‌بندی‌ها را بر اساس اهمیت هر موضوع انجام می‌دهد. برای مثال از این روش در دانشگاه استیگ پرتغال برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از این ماتریس استفاده و پیشنهادهای بهبود تعریف شدند (Silva & Fernandes, 2011). در دانشگاهی در اندونزی برای ارزیابی کیفیت خدمات آزمایشگاهی در شاخص‌های کلیدی عملکرد، از شاخص رضایت دانشجویان و ماتریس IPA استفاده شده است. شاخص رضایت دانشجویان در این مطالعه ۷۲٪ به دست آمده است. تحلیل IPA اولویت‌های بهبود این خدمات را در مواردی مانند کفایت تجهیزات، کالیراسیون آنها، ایمنی آزمایشگاه و رفتار کارکنان نشان داده است (Sidik et al, 2019).

در دانشگاهی در چین برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزش زبان انگلیسی، رابطه بین کیفیت ادراک شده و رضایت دانشجویان ارزیابی شده است. به این منظور دیدگاه دانشجویان درباره جنبه‌های مختلف برنامه زبان‌آموزی شامل محیط فیزیکی آموزش، مؤسسه، مدرسان، محتوای دوره و ارتباطات، ارزیابی و با تکنیک IPA اولویت‌بندی شده‌اند. نتایج نشان داده‌اند که محیط کلاس مهمترین و روش آموزش کم‌اهمیت‌ترین موارد برای بهبود بوده‌اند (Wenyu, 2021).

نظر به اهمیت خدمات خوابگاهی دانشگاه‌ها و شکاف مشاهده شده در تحقیقات مربوط به موضوع، در این مقاله مدلی برای ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی با کمک تکنیک‌های سروکوال و تحلیل اهمیت-عملکرد (IPA) ارائه شده است. هدف این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی در دانشگاه بوده که دانشگاه اردکان به عنوان مطالعه موردی انتخاب شده است. در این راستا پرسش اصلی پژوهش وضعیت کیفیت خدمات خوابگاه‌های دانشگاه است که بر اساس مدل سروکوال سه پرسش اصلی مطرح شده‌اند:

- سطح انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات خوابگاهی در چه حدی است؟
- ادراک دانشجویان از کیفیت این خدمات در چه سطحی است؟
- شکاف میان انتظار دانشجویان و ادراک آنها از میزان برآورده شدن انتظاراتشان در چه سطحی است؟
- آیا عوامل جمعیت‌شناختی (سن، جنسیت، سال ورود به دانشگاه، خوابگاه محل سکونت و مدت حضور در خوابگاه) بر کیفیت ادراک شده دانشجویان تأثیر داشته‌اند؟
- اولویت اقدامات دانشگاه برای بهبود کیفیت خدمات خوابگاه چگونه است؟

کیفیت خدمات

مدل کیفیت خدمات (سروکوال)^۲ یکی از پرکاربردترین مدل‌ها برای ارزیابی کیفیت خدمات است که اولین بار توسط پاراسورامان و همکاران در سال ۱۹۸۵ معرفی شد. این مدل، کیفیت خدمات را در پنج بعد زیر تعریف می‌کند:

۱- ملموسات^۳: جنبه‌های فیزیکی و قابل لمس خدمت؛

۲- اطمینان^۴: توانایی ارائه خدمات وعده داده شده به صورت دقیق برای مشتری؛

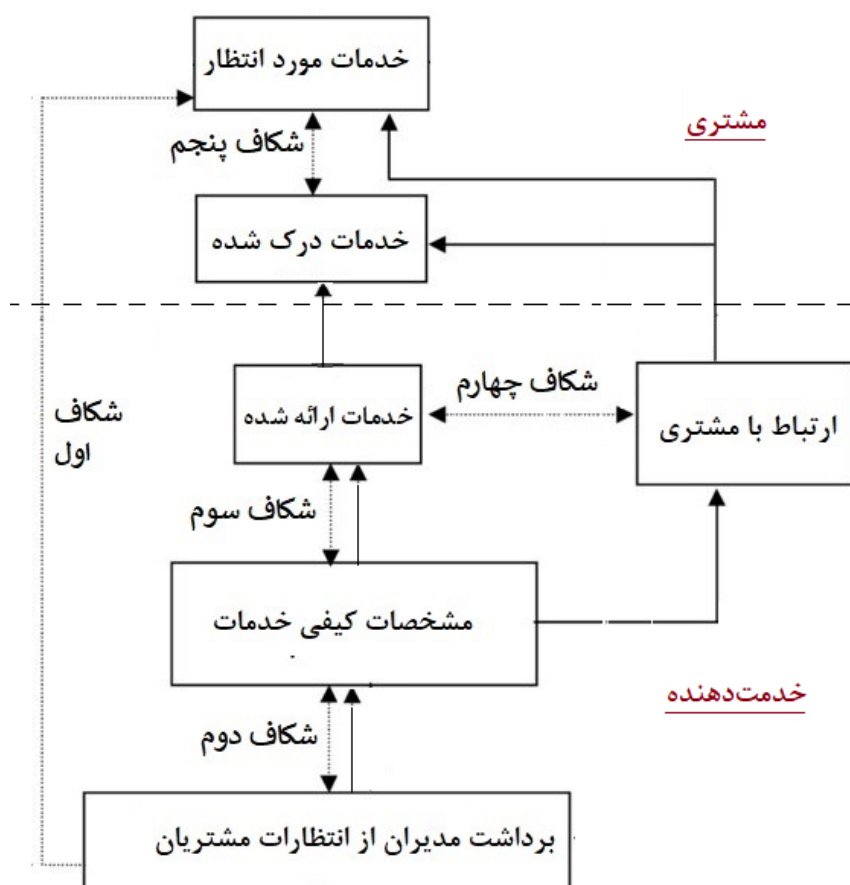
۳- پاسخگویی^۵: توانایی و تمایل سازمان جهت کمک به مشتریان و ارائه خدمات؛

۴- تضمین^۶: ادب، دانش و توانایی کارکنان در ایجاد اعتماد به مشتریان؛

۵- همدلی^۷: حمایت، دلسوزی و توجه خاص به تک تک مشتریان.

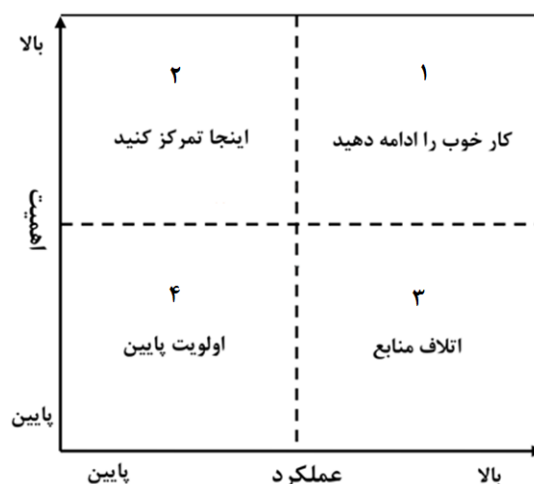
برای تحلیل کیفیت خدمات در مدل سروکوال، پنج شکاف در انتظارات و ادراکات گروه‌های مختلف تعریف می‌شود که در شکل ۱ نشان داده شده است. پایه‌ای‌ترین روش تحلیل سروکوال نیز ارزیابی شکاف‌ها و اولویت‌بندی اقدامات بر اساس میزان آن است. یکی از ایرادات چنین تحلیلی این است که فارغ از میزان اهمیت یک موضوع، تنها فاصله میان انتظار و ادراک را به عنوان شاخص اولویت‌بندی در نظر می‌گیرد. به این ترتیب ممکن است موضوعاتی که اهمیت و وزن بیشتری در بهبود دارند، در نظر گرفته نشوند. روش دیگر اولویت‌بندی مشکلات و اقدامات حاصل از مدل سروکوال، تحلیل اهمیت-عملکرد (IPA) است که اهمیت موضوعات را نیز در اولویت‌بندی مد نظر قرار می‌دهد.

- 2 Servqual
- 3 Tangibles
- 4 Reliability
- 5 Responsiveness
- 6 Assurance
- 7 Empathy

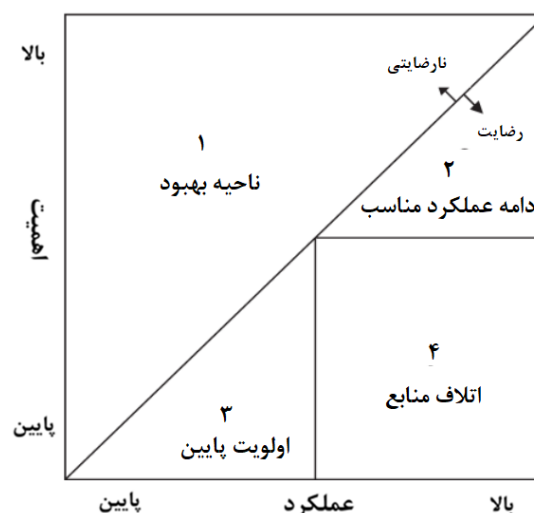


شکل ۱. شکاف‌های مورد بررسی در مدل سروکوال (Al Chalbi & Turan, 2017)

ماتریس تحلیل اهمیت - عملکرد (IPA) اولین بار در سال ۱۹۷۷ برای ارزیابی کیفیت خدمات پیشنهاد شد. محور افقی این ماتریس عملکرد و محور عمودی اهمیت را نشان می‌دهد (شکل ۲). ویژگی‌های ربع اول، نقاط قوت سازمان هستند و روش‌های موجود باید برای آنها ادامه یابد. ویژگی‌های ربع دوم، نقاط ضعف سازمان هستند که باید در اولویت بهبود باشند. ویژگی‌های ربع سوم چون اهمیت کمی دارند، تخصیص بودجه برای بهبودشان اتلاف منابع است و شاید بهتر باشد منابع فعلی آن‌ها نیز حذف و در جای دیگر تخصیص داده شوند. ویژگی‌های ربع چهارم با وجود عملکرد ضعیف، اهمیت کمی دارند؛ بنابراین اولویتی در برنامه‌های بهبود ندارند (Martilla & James, 1977). مطالعات بعدی توسعه‌هایی در این مدل ایجاد کردند که برخی از محققین قسمت بالای قطر اصلی (مشابه شکل ۳) را به عنوان عوامل نارضایتی طبقه‌بندی می‌کنند. مدل توسعه یافته دیگری که در این مقاله نیز از آن استفاده شده (شکل ۳)، زیر قطر اصلی را به سه قسمت تقسیم کرده است (Rial et al, 2008). این مدل به عنوان یک ابزار ساده می‌تواند به خوبی برای ارزیابی عملکرد سازمان به کار رود.



شکل ۲. پایه ماتریس تحلیل اهمیت - عملکرد اولیه (Martilla & James, 1977)



شکل ۳. ماتریس تحلیل اهمیت - عملکرد توسعه یافته (Rial et al, 2008)

پیشینه پژوهش

سیبای و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان «سنجش کیفیت خدمات و رضایت دانشجویان با استفاده از مدل سرو کوال» کیفیت خدمات به طور کلی و رضایت دانشجویان داروسازی از تک تک ابعاد خدمات در یک کالج پزشکی خصوصی در عربستان سعودی با استفاده از مدل سرو کوال اندازه گیری شده است. این پژوهش نشان داد که جنبه های پاسخگویی، همدلی و ملموسات بیشترین شکاف منفی را داشته اند. البته رضایت از خدمات کالج به طور کلی خوب بوده است (Sibai et al, 2021).

رابا و هالا (۲۰۲۲) در مطالعه ای دیگر با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان دندانپزشکی و پرستاری با مدل سرو کوال» کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده های دندانپزشکی و پرستاری در عربستان و مصر، همچنین اثرات رشته، کشور، جنسیت و سال ورود به دانشگاه بر کیفیت خدمات آموزشی مورد مطالعه قرار گرفته است. این تحقیق

ارتباط خطی مثبت بین کیفیت آموزش، رشته، کشور و سال ورود را نشان داده است. همچنین نتایج پژوهش بیان می کند ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در همه موارد بالاتر از متوسط بوده است (Rabaa & Hala, 2022). طغرلی و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیقی با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه در سال ۲۰۱۹» به بررسی کیفیت خدمات آموزشی در بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی علوم پزشکی کرمانشاه در ایران با استفاده از پرسشنامه استاندارد سروکوال پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که شکاف منفی در همه ابعاد کیفیت خدمات وجود دارد. در این پژوهش بیشترین شکاف ها به ترتیب در قابلیت اعتماد، همدلی، تضمین و پاسخگویی مشاهده شد. به منظور کاهش شکاف های منفی برگزاری کارگاه های مهارت های ارتباطی برای کارکنان و اساتید پیشنهاد شده است (Toghroli et al, 2021).

اما در دانشگاه علاوه بر خدمات آموزشی، خدمات دیگری نیز ارائه می شود. در تحقیق شمعی و محمودی (۲۰۱۱) با عنوان «سنجش میزان رضایتمندی دانشجویان از نقش دانشگاهی شهر بابل» به منظور بررسی رضایتمندی دانشجویان از نقش دانشگاهی در شهر بابل نشان داده شد که خدمات اقامتی و خدمات رفاهی بیشترین تأثیر و خدمات ورزشی و امکانات اشتغال کمترین تأثیر را بر رضایت دانشجویان داشته اند. این مطالعه اهمیت خدمات اقامتی و خوابگاه ها را در رضایتمندی دانشجویان به خوبی نشان می دهد (Shamai & Mahmoodi, 2011). ام بازور (۲۰۲۱) نیز در مطالعه ای با عنوان «ارزیابی تأثیر کیفیت و تسهیلات مسکن در محوطه دانشگاه بر عملکرد تحصیلی دانشجویان در دانشگاه فناوری فدرال آکوره نیجریه» ارتباط معنادار میان کیفیت خوابگاه ها و عملکرد آکادمیک دانشجویان را نشان داده است (Mbazor, 2021).

بشیر و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «دیدگاه دانشجویان در مورد کیفیت خدمات خوابگاه دانشگاه های مالزی» در ارزیابی کیفیت خوابگاه های سه دانشگاه مالزی نشان داده شد که برداشت دانشجویان از این خدمات نسبتاً خوب بوده است. البته محققین این پژوهش معتقد بودند برای رسیدن به کیفیت عالی خدمات خوابگاهی هنوز راه زیادی مانده است. در این مقاله علیرغم استفاده از پرسشنامه سروکوال، شکاف کیفیتی اندازه گیری نشده و تنها در مورد ادراک دانشجویان فرضیه سازی و آزمون آماری انجام گرفته است (Bashir et al, 2012).

هو و هوانگ (۲۰۱۷) در مطالعه ای با عنوان «توصیه هایی برای افزایش رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات خوابگاه در دانشگاه لاک هونگ» کیفیت خدمات خوابگاهی در دانشگاهی در ویتنام با استفاده از پرسشنامه ارزیابی شد. در این تحقیق ابعاد متفاوتی شامل تسهیلات، رفتار کارکنان، پاسخگویی، خدمات و همدلی برای ارزیابی استفاده شد و با کمک روش تحلیل عاملی، عوامل مختلف در این گروه ها دسته بندی شدند. این پژوهش بیشتر به گروه بندی شاخص ها کمک کرده است (Hu & Hung, 2017).

وانگ و همکاران در مطالعه ای با عنوان «بررسی رضایت دانشجویان از تدریس کلاسی دانشگاه های مستقل بزرگسالان بر اساس مدل های سروکوال و IPA» دانشگاهی در پکن برای ارزیابی کیفیت آموزش های کلاسی از رضایت دانشجویان به عنوان شاخص انتخاب شده است. به این منظور با کمک پرسشنامه سروکوال، شکاف کیفیت خدمات اندازه گیری شده است. سپس موارد در ماتریس IPA قرار گرفته و پیشنهادهایی برای بهبود رضایت دانشجویان از آموزش های کلاسی ارائه شده است (Wang et al, 2022). در پژوهشی مشابه پوتری و آنفرینی (۲۰۱۸) با عنوان «ارتقای رضایت دانشجویان

از خوابگاه دانشگاه آندلاس از طریق تحلیل کیفیت خدمات و اهمیت عملکرد، شکاف معنی داری بین انتظارات و ادراکات مشتریان از کیفیت این خدمات در خوابگاه دخترانه دانشگاه اندالاس مالزی مشاهده شده است. در این مطالعه اولویت بهبود مدیران در هر یک از ابعاد سروکوال با کمک ماتریس IPA تعریف شده‌اند (Putri & Anffraini, 2018). در کشور مانیلو و خانی (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان «کیفیت خدمات خوابگاهی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه از دیدگاه دانشجویان دختر» با استفاده از پرسشنامه‌های سروکوال، نشان دادند که خدمات خوابگاهی از نظر دانشجویان قابل قبول و رضایت بخش است. اما بین میانگین رضایت دانشجویان در خوابگاه‌های مختلف تفاوت معنی داری مشاهده شده است (Nabilou & Khani, 2015). سراج زاده و حبیب پور (۲۰۱۹) در پژوهش کیفی دیگری با عنوان «کیفیت زندگی خوابگاهی دانشجویان دختر دانشگاه‌های دولتی ایران» با استفاده از روش پیمایشی و پرسشنامه‌ای، کیفیت زندگی خوابگاهی دانشجویان دختر ساکن در خوابگاه‌های ۲۲ دانشگاه و ده منطقه دانشگاهی کشور ارزیابی شد. دسته‌بندی انجام شده در این مطالعه با مدل سروکوال متفاوت است؛ اما به طور کلی رضایت دانشجویان از کیفیت ذهنی زندگی خوابگاهی در این تحقیق پایین و بیشترین نارضایتی مربوط به بعد رفاهی (امکانات اتاق، ساختمان و امکانات فرهنگی در خوابگاه) بوده است. در این پژوهش که بیشتر دیدگاه جامعه‌شناسی داشته، آسیب‌های زندگی خوابگاهی دختران مورد مطالعه قرار گرفته است (Serajzadeh & Habibpour, 2019).

کوشکستانی و همکاران (۲۰۲۰) در تحقیق دیگری با عنوان «رابطه مصرف مواد مخدر، کیفیت خواب و کیفیت زندگی در دانشجویان خوابگاهی دانشگاه علامه طباطبائی ایران» ارتباط مصرف مخدر و کیفیت خواب و زندگی در خوابگاه‌های دانشگاه علامه طباطبائی بررسی شده است. به این منظور از سه نوع پرسشنامه استفاده شد و نتایج نشان دادند که بین مصرف تنباکو، آرام‌بخش‌ها و مواد استنشاقی با کیفیت زندگی در خوابگاه و کیفیت خواب دانشجویان رابطه معکوسی وجود دارد (Kushkestani et al, 2020).

بررسی ادبیات موضوع نشان می‌دهد علیرغم تحقیقات متعدد در زمینه کیفیت خدمات دانشگاهی و به ویژه خدمات آموزشی، شکاف مهمی در زمینه ارزیابی خدمات خوابگاهی در دانشگاه‌ها و به طور خاص دانشگاه‌های کشور مشاهده می‌شود. از آنجا که کیفیت این خدمات می‌تواند بر زندگی تحصیلی و سایر جنبه‌های آموزشی دانشجویان نیز تأثیرگذار باشد، باید با دقت بیشتری مورد بررسی قرار گیرد. بنابراین در این پژوهش به منظور سنجش کیفیت خدمات خوابگاهی از ابعاد مدل سروکوال استفاده و با کمک ماتریس اهمیت-عملکرد ارزیابی شده است. برای بررسی مدل پیشنهادی، خوابگاه‌های دانشگاه اردکان به عنوان مطالعه موردی انتخاب و خدمات آنها مورد ارزیابی قرار گرفته است.

روش پژوهش

هدف این پژوهش کاربردی که با روش پیمایشی-تحلیلی انجام گرفته، ارزیابی وضعیت خوابگاه‌های دانشگاه اردکان است. دانشگاه اردکان از دانشگاه‌های دولتی ایران و دارای دانشکده‌های علوم انسانی و علوم اجتماعی، کشاورزی و منابع طبیعی، فنی و مهندسی و آموزشکده دامپزشکی است. این دانشگاه هم اکنون با حدود ۲۷۰۰ دانشجو مشغول به فعالیت است. جامعه آماری پژوهش حاضر ۱۰۰۰ نفر از دانشجویان ساکن در خوابگاه‌های دانشگاه، شامل ۴۰۰ پسر و ۶۰۰ دختر

و در چهار ساختمان جداگانه هستند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده و در سطح اطمینان ۱۰ درصد، عدد ۸۸ به دست آمد.

برای انجام این مطالعه، پرسشنامه استاندارد مدل سروکوال برای خدمات خوابگاهی تطبیق داده شد. این پرسشنامه اولیه با کمک خبرگان و مسئولان خدمات خوابگاهی دانشگاه در چند مرحله بررسی و پرسشنامه نهایی با ۳۱ گویه در ابعاد زیر تهیه شد:

- بعد اطمینان: شامل ۴ گویه درباره امنیت خوابگاه، دانشجو و وسایلش، دانش، ادب و احترام کارکنان در برخورد با دانشجویان،

- بعد پاسخگویی: شامل ۴ گویه درباره تمایل و آمادگی ارائه خدمات و زمان و سرعت دسترسی به مسئولان و افراد پاسخگو،

- بعد تضمین: شامل ۵ گویه در زمینه انجام خدمات وعده داده شده و فراهم کردن امنیت، آرامش و اعتماد دانشجویان و خانواده‌ها و رفع سریع مشکلات،

- بعد همدلی: شامل ۶ گویه در زمینه برخورد کارکنان، درک دانشجویان، دسترسی و مقررات انضباطی،

- بعد ملموسات: شامل ۱۲ گویه در زمینه بناها، امکانات، بهداشت و خدمات خوابگاه.

در این پرسشنامه دو بخش اصلی انتظارات و ادراکات تعریف شده است. در بخش انتظارات، اهمیت گویه‌ها با استفاده از طیف لیکرت ۵ امتیازی با گزینه‌های "کاملاً مخالفم" تا "کاملاً موافقم" و در بخش ادراکات، عملکرد خوابگاه‌ها در همین گویه‌ها، با طیف لیکرت ۵ امتیازی از "بسیار خوب" تا "بسیار ضعیف" ارزیابی شده‌اند. امتیازدهی به پرسشنامه‌ها در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. امتیازدهی پاسخ‌های پرسشنامه

شماره سؤال	امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵
بخش اول (۱ تا ۳۱)	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم	
بخش دوم (۳۲ تا ۶۲)	بسیار ضعیف	ضعیف	متوسط	خوب	بسیار خوب	

برای اطمینان از روایی پرسشنامه‌ها از نظرات حداقل ۵ نفر از خبرگان و مسئولان مربوطه استفاده و اصلاحات مد نظر آنها انجام گرفت. به منظور سنجش پایایی، مطالعه‌ای مقدماتی با نمونه تصادفی ۱۳ نفر از دانشجویان انجام گرفت که آلفای کرونباخ ۰/۷۷۴ برای انتظارات و ۰/۸۴۸ برای ادراکات به دست آمد. از آنجا که ضرایب بالاتر از ۰/۷ هستند، پرسشنامه پایایی لازم را دارد.

با توجه به این که انجام این پژوهش همزمان با ابتدای شیوع کووید ۱۹ و تعطیلی دانشگاه‌ها بود، پرسشنامه به صورت آنلاین طراحی شد. برای دستیابی به نمونه، از روش نمونه‌گیری متوالی استفاده و در حد امکان نمونه‌های در دسترس محقق انتخاب شدند. به این ترتیب که پرسشنامه در زمستان ۹۸ و بهار ۹۹ به صورت آنلاین و از کانال‌های مجازی متعدد، در اختیار دانشجویان ساکن خوابگاه‌های دانشگاه اردکان قرار گرفت و در نهایت ۱۴۵ پرسشنامه تکمیل شد. با توجه به

فرمول کوکران این تعداد در سطح اطمینان ۷ درصد می تواند پاسخگوی پرسش های پژوهش باشد.

یافته ها

در این بخش ابتدا پرسش های پژوهش و تحلیل هر کدام به تفصیل بیان می شوند. برای تحلیل های آماری نتایج، از نرم افزار SPSS19 استفاده شده است.

۱- انتظارات دانشجویان از خدمات خوابگاه های دانشگاه اردکان در چه سطحی است؟

برای پاسخ به این پرسش ابتدا میانگین انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات به صورت کلی و سپس برای هر یک از ابعاد آن بررسی شده است. به منظور پاسخگویی به فرضیه مطرح شده از آزمون t تک نمونه ای به صورت یک طرفه استفاده و نتیجه در جدول ۲ نشان داده شده است. در این آزمون متوسط انتظارات با عدد ۳ (حد متوسط طیف لیکرت) مقایسه شده است. با توجه به انجام آزمون فرض به صورت یکطرفه، برای تصمیم گیری از ناحیه بحرانی $t_{(0.05, 144)} = 1.98$ استفاده شده است. مقدار t در جدول ۲ نشان می دهد فرض صفر (کمتر بودن میانگین از عدد ۳) در همه ابعاد رد می شود. به عبارتی میانگین انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات خوابگاهی به طور کلی و در همه ابعاد، بالاتر از متوسط است که نشان دهنده اهمیت بالای کیفیت خدمات خوابگاهی می باشد.

جدول ۲. نتایج آزمون t تک نمونه ای برای انتظارات دانشجویان از ابعاد کیفیت

بعد کیفیت	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	مقدار t	سطح معنی داری
ملموسات	۴/۷۰	۰/۴۱	۱۴۴	۴۹/۵۰	۰/۰۰۰
اطمینان	۴/۶۵	۰/۴۷	۱۴۴	۴۱/۶۱	۰/۰۰۰
پاسخگویی	۴/۶۷	۰/۵۶	۱۴۴	۳۵/۹۶	۰/۰۰۰
تضمین	۴/۷۴	۰/۴۶	۱۴۴	۴۵/۴۲	۰/۰۰۰
همدلی	۴/۵۲	۰/۵۷	۱۴۴	۳۱/۷۶	۰/۰۰۰
میانگین کل	۴/۹۶	۰/۴۱	۱۴۴	۴۸/۴۳	۰/۰۰۰

۲- دانشجویان چه برداشتی از سطح کیفیت خدمات خوابگاه های دانشگاه اردکان دارند؟

ابتدا میانگین ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات به صورت کلی و سپس برای هر یک از ابعاد کیفیت خوابگاه بررسی شده است. نتیجه آزمون t تک نمونه ای به صورت یک طرفه برای این فرضیه ها در جدول ۳ نشان داده شده که مقایسه با عدد بحرانی $1/98$ نشان می دهد فرض صفر در همه ابعاد پذیرفته می شود. به عبارتی میانگین ادراک دانشجویان از خدمات خوابگاه برای تک تک ابعاد و همچنین به صورت کلی پایین تر از متوسط است.

جدول ۳. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای برای ادراکات دانشجویان از ابعاد مختلف کیفیت

بعد کیفیت	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	مقدار t	سطح معنی داری
ملموسات	۲/۳۱	۰/۸۱	۱۴۴	-۱۰/۱۲	۰/۰۰۰
اطمینان	۲/۵۶	۰/۸۸	۱۴۴	-۵/۹۳	۰/۰۰۰
پاسخگویی	۲/۶۰	۰/۹۵	۱۴۴	-۴/۹۸	۰/۰۰۰
تضمین	۲/۹۳	۰/۹۸	۱۴۴	-۰/۸۹	۰/۳۷۷
همدلی	۲/۶۷	۱/۰۸	۱۴۴	-۳/۷۳	۰/۰۰۰
میانگین کل	۲/۵۴	۰/۷۵	۱۴۴	-۷/۳۹	۰/۰۰۰

۳- شکاف میان انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات دانشگاه اردکان چقدر است؟

برای پاسخ به این پرسش از مفهوم شکاف خدمات به صورت "ادراکات - انتظارات" استفاده شده است. به این ترتیب شکاف صفر به معنای برابری کیفیت مورد انتظار و خدمات دریافتی و شکاف کمتر از صفر به معنای پایین تر بودن امتیاز ادراک دانشجویان از انتظارات آنهاست. متوسط شکاف کیفیت خدمات خوابگاهی در بخش‌های مختلف با این فرمول سنجیده و با آزمون t زوجی آماري شده است. نتایج این آزمون در جدول ۴ با سطح معنی داری ۵ درصد نشان می‌دهد فرض صفر در همه ابعاد و به صورت کلی رد شده است؛ یعنی شکاف کیفیت خدمات در تک تک ابعاد و به طور کلی منفی است. به عبارتی، میانگین ادراک دانشجویان به طور کلی و در تک تک ابعاد پایین تر از انتظارات آنهاست. ستون شکاف خدمات در جدول ۴ میزان شکاف خدمات را نشان می‌دهد که مشخص است بیشترین شکاف منفی مربوط به بعد ملموسات و کمترین مربوط به بعد تضمین بوده است.

جدول ۴. نتایج آزمون t زوجی برای شکاف کیفیت در ابعاد مختلف کیفیت

بعد خدمات	ادراکات		انتظارات		شکاف خدمات	سطح معنی داری
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار		
ملموسات	۲/۳۱	۰/۸۱	۴/۷۰	۰/۴۱	-۲/۳۹	۰/۰۰
اطمینان	۲/۵۶	۰/۸۸	۴/۶۵	۰/۴۸	-۲/۰۹	۰/۰۰
پاسخگویی	۲/۶۱	۰/۹۵	۴/۶۷	۰/۵۶	-۲/۰۶	۰/۰۰
تضمین	۲/۹۳	۰/۹۸	۴/۷۵	۰/۴۶	-۱/۸۲	۰/۰۰
همدلی	۲/۶۷	۱/۰۸	۴/۵۲	۰/۵۷	-۱/۸۵	۰/۰۰
کل	۲/۵۴	۰/۷۵	۴/۶۶	۰/۴۱	-۲/۱۲	۰/۰۰

۴- عوامل جمعیت‌شناختی چه تأثیری بر ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات خوابگاه‌های دانشگاه اردکان داشته است؟ عوامل مورد مطالعه در این پژوهش عبارت بودند از سن، سال ورود به دانشگاه، خوابگاه محل سکونت و تعداد ترم سکونت در خوابگاه. از آنجا که این متغیرها در چند گروه دسته‌بندی شده‌اند، به منظور مقایسه میانگین آنها از آزمون ANOVA استفاده و نتایج در جدول ۵ نشان داده شده است. نتیجه این آزمون نشان می‌دهد تنها برای متغیر نام خوابگاه، سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ است. به عبارت دیگر متغیرهای سن، سال ورود و تعداد ترم‌های سکونت در خوابگاه تأثیری بر ادراک دانشجویان از کیفیت ندارند و تنها خود خوابگاه بر آن مؤثر است. این نشان‌دهنده تفاوت کیفیت خدمات در خوابگاه‌های مختلف است که باید توسط مسئولان دانشگاه مورد توجه قرار گیرد.

بر اساس میانگین به دست آمده برای ادراکات دانشجویان در هر یک از خوابگاه‌ها در جدول ۵ می‌توان گفت بهترین خدمات به ترتیب در خوابگاه‌های درخشان، فرهنگ و پیام نور ارائه شده است. در مورد خوابگاه اردشیری به دلیل تعداد کم نمونه‌ها نمی‌توان اظهار نظری انجام داد. با توجه به تفاوت سطح کیفیت خوابگاه‌های مختلف، امتیاز ادراک دانشجویان از ابعاد مختلف کیفیت خدمات در این خوابگاه‌ها در جدول ۶ نشان داده شده است. با توجه به اعداد به دست آمده برای ادراکات در ابعاد مختلف خوابگاه‌های دانشگاه، می‌توان اقدامات مناسبی برای هر خوابگاه به طور خاص برنامه‌ریزی کرد. این جدول نشان می‌دهد که در همه ابعاد کیفیت نیز خوابگاه درخشان بهترین امتیاز را داشته است. جایگاه دو خوابگاه دیگر در هر بعد متفاوت بوده است. کمترین امتیاز ادراکات نیز در هر سه خوابگاه در بعد ملموسات (مانند امکانات فیزیکی و تجهیزات) بوده است.

جدول ۵. آزمون ANOVA برای ارتباط بین ادراک دانشجویان و متغیرهای مختلف

متغیر	سطوح متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار F	سطح معنی‌داری
سن	کمتر از ۲۰	۳۲	۲/۶۴	۰/۷۷	۰/۹۱	۰/۴۴
	۲۰ تا ۲۲	۹۱	۲/۵۰	۰/۷۳		
	۲۳ تا ۲۵	۱۳	۲/۷۴	۰/۸۸		
	۲۶ به بالا	۹	۲/۲۹	۰/۷۲		
سال ورود به دانشگاه	۱۳۹۴	۳	۲/۵۸	۰/۶۷	۱/۱	۰/۳۶
	۱۳۹۵	۲۵	۲/۲۹	۰/۵۹		
	۱۳۹۶	۳۸	۲/۶۹	۰/۸۳		
	۱۳۹۷	۳۰	۲/۵۰	۰/۶۹		
	۱۳۹۸	۴۹	۲/۵۷	۰/۷۸		
تعداد ترم سکونت	یک ترم	۲۷	۲/۴۳	۰/۷۰	۰/۷۹	۰/۵۴
	دو ترم	۲۴	۲/۷۵	۰/۸۳		
	سه ترم	۸	۲/۷۱	۰/۴۸		

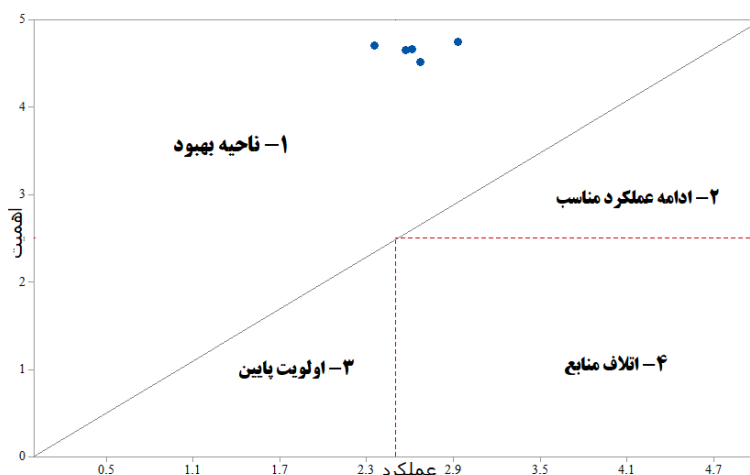
متغیر	سطوح متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار F	سطح معنی داری
	چهار ترم	۲۵	۲/۵۵	۰/۸۵		
	پنج ترم و بیشتر	۶۱	۲/۴۸	۰/۷۲		
نام خوابگاه	درخشان	۵۹	۲/۷۵	۰/۷۲	۴/۰۵	۰/۰۱
	فرهنگ	۴۴	۲/۵۵	۰/۷۹		
	پیام نور	۴۰	۲/۲۴	۰/۶۶		
	اردشیری	۲	۲/۲۶	۰/۰۴		

جدول ۶. میانگین ادراک دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات در خوابگاه‌های دانشگاه اردکان

بعد کیفیت	میانگین ادراکات دانشجویان در خوابگاه		
	درخشان	پیام نور	فرهنگ
تضمین	۳/۱۳	۲/۸۱	۲/۷۷
پاسخگویی	۲/۷۰	۲/۳۹	۲/۶۸
همدلی	۲/۹۱	۲/۳۶	۲/۶۴
اطمینان	۲/۸۲	۲/۲۰	۲/۵۹
ملموسات	۲/۵۲	۱/۹۵	۲/۳۷

۵- اولویت اقدامات دانشگاه اردکان برای بهبود خدمات خوابگاهی به چه ترتیبی است؟

برای پاسخگویی به این پرسش، از ماتریس IPA استفاده شده، به این صورت که انتظار دانشجویان به عنوان اهمیت و ادراک آنان به عنوان عملکرد در نظر گرفته شده است. میانگین امتیازات اهمیت و عملکرد برای همه ابعاد مورد بررسی به دست آمده و با استفاده از نرم افزار SPSS نمودار IPA رسم شده است. برای رسم نمودار از میانه داده‌ها به عنوان خط میانی استفاده شده است. در ابتدا ابعاد با توجه به امتیازات به دست آمده در عملکرد و اهمیت، در مدل توسعه یافته ماتریس IPA (توضیحات شکل ۳) قرار گرفته‌اند که نتیجه در شکل ۴ نشان داده شده است. از آنجا که میانگین عملکرد در همه ابعاد از میانگین اهمیت کمتر است، طبیعتاً تمامی موارد در ناحیه بالای قطر با عنوان "نیاز به بهبود" قرار گرفته‌اند. بنابراین امکان تحلیل بیشتری درباره ابعاد وجود دارد و تنها می‌توان گفت که همه نیاز به بهبود دارند.



شکل ۴. دسته‌بندی نتایج ابعاد اصلی مدل سروکوال در ماتریس توسعه یافته IPA

با توجه به نتایج ماتریس قبلی، در ادامه برای تحلیل کامل‌تر ابعاد کیفیت خدمات خوابگاهی از ماتریس اولیه IPA (توضیحات شکل ۲) استفاده شده است. برای رسم این ماتریس نیز میانگین امتیازات عملکرد و اهمیت برای ابعاد مختلف محاسبه و ماتریس در نرم‌افزار SPSS با استفاده از میانه داده‌ها ترسیم شده است (شکل ۵).



شکل ۵. دسته‌بندی نتایج ابعاد اصلی مدل سروکوال در ماتریس اولیه IPA

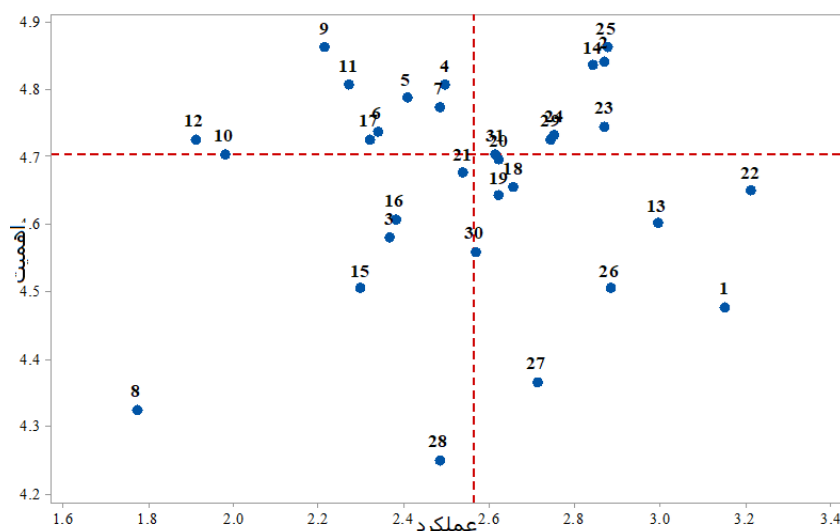
در شکل ۵، بعد تضمین در جایگاه نقطه قوت قرار گرفته است. با وجود اینکه در حال حاضر نیز عملکرد دانشگاه در این بعد بالاتر از میانه است، اما به دلیل اهمیت زیاد آن نسبت به سایر ابعاد، می‌توان با تمرکز اقدامات بهبود، خدمات بهتری در این قسمت فراهم و رضایت بیشتر دانشجویان را به دست آورد. بعد همدلی در ناحیه سه از این شکل نشان می‌دهد که تخصیص منابع به بهبود آن در حال حاضر اتلاف منابع است. بعد اطمینان با توجه به اهمیت کم و عملکرد پایین، در ناحیه چهار شکل قرار گرفته که نشان می‌دهد در حال حاضر اولویت زیادی برای بهبود ندارد. بعد پاسخگویی دقیقاً در مرکز

نمودار شکل ۵ قرار گرفته است و نمی توان آن را در گروه خاصی قرار داد. بعد ملموسات در حال حاضر در ناحیه دو قرار دارد، به این معنا که با وجود اهمیت زیاد، عملکرد آن ضعیف بوده است. اما برای مطالعه دقیق تر و کامل تر هر یک ابعاد بهتر است جایگاه گویه های مختلف نیز در ماتریس IPA بررسی شود. به این منظور متوسط امتیازات اهمیت و عملکرد تک تک گویه ها محاسبه و نقاط مربوط به هر گویه در ماتریس قرار داده شد (شکل ۶). از آنجا که در این شکل امکان نوشتن همه گویه ها وجود نداشته، این گویه ها و امتیاز عملکرد و اهمیت برای هر کدام نیز در جدول ۷ مشخص شده است. در ادامه، ابعاد مختلف کیفیت خدمات و گویه های هر کدام به صورت جداگانه بررسی می شوند.

جدول ۷. جایگاه انتظارات، ادراکات و شکاف در پرسش های مختلف کیفیت خدمات خوابگاه

بعد	شماره	پرسش	جایگاه
عوامل فیزیکی / ملموسات	۱	به روز و مدرن بودن وضع بنای خوابگاه	۳ (عدم نیاز به منبع)
	۲	وضع سیستم سرمایش و گرمایش اتاق ها	۱ (نقطه قوت)
	۳	متناسب بودن مقدار ودیعه خوابگاه با شرایط و امکانات	۴ (اولویت اندک)
	۴	وضع بهداشت سرویس ها، حمام و دیگر فضاهای خوابگاه	۲ (ضعف)
	۵	متناسب بودن تعداد دانشجویان اتاق با امکانات و فضا	۲ (ضعف)
	۶	حمل و نقل راحت و مطمئن برای دانشجویان	۲ (ضعف)
	۷	فضای سبز و گل کاری محوطه خوابگاه	۲ (ضعف)
	۸	دسترسی به خدمات درمانی و مشاوره ای در خوابگاه	۴ (اولویت اندک)
	۹	دسترسی آسان به مواد و کالاهای اساسی مورد نیاز	۲ (ضعف)
	۱۰	وضعیت سایت کامپیوتر و دسترسی به اینترنت	مرز ۲ و ۴
	۱۱	وضعیت مناسب سالن مطالعه	۲ (ضعف)
	۱۲	امکانات فیزیکی، ورزشی، تفریحی داخل خوابگاه	۲ (ضعف)
اطمینان	۱۳	جلب اعتماد خانواده دانشجویان توسط خوابگاه	۳ (عدم نیاز به منبع)
	۱۴	فراهم کردن امنیت و آرامش مورد نیاز دانشجویان	۱ (نقطه قوت)
	۱۵	ارائه گزارش عملکرد شفاف توسط مسئولان خوابگاه	۴ (اولویت اندک)
	۱۶	ارائه خدمات توسط مسئولان در زمان وعده شده	۴ (اولویت اندک)
	۱۷	رفع سریع مشکلات ایجاد شده در خدمات مورد نیاز	۲ (ضعف)
پاسخگویی	۱۸	دسترسی دانشجویان برای انتقال نظرات و پیشنهادات	۳ (عدم نیاز به منبع)
	۱۹	تخصیص وقت کافی توسط مسئولان برای پاسخگویی	۳ (عدم نیاز به منبع)
	۲۰	تمایل مسئولان خوابگاه برای کمک به دانشجویان	۴ (اولویت اندک)
	۲۱	پذیرا بودن نظرات دانشجویان درباره مسائل خوابگاه	۴ (اولویت اندک)
ضمیمین	۲۲	مؤدب بودن کارکنان	۳ (عدم نیاز به منبع)
	۲۳	احساس امنیت دانشجو در تعامل با مسئولان	۱ (نقطه قوت)
	۲۴	دانش کافی مسئولان خوابگاه برای رویارویی با مشکلات	۱ (نقطه قوت)
	۲۵	اطمینان خاطر دانشجو از امنیت خود و وسایلش	۱ (نقطه قوت)
	۲۶	انجام وظیفه مسئولان در ساعات اداری برای دانشجویان	۳ (عدم نیاز به منبع)

جایگاه	پرسش	شماره	بعد
۳ (عدم نیاز به منبع)	انجام وظیفه کارکنان به صورت شبانه‌روزی برای دانشجویان	۲۷	
۴ (اولویت اندک)	توجه شخصی کارکنان به هر دانشجو با توجه به روحیه او	۲۸	
۱ (نقطه قوت)	مقررات انضباطی مناسب در شأن و منزلت دانشجو	۲۹	
مرز ۳ و ۴	درک نیازهای دانشجویان توسط مسئولان خوابگاه	۳۰	
مرز ۱ و ۳	تأمین بهترین شرایط و امکانات برای دانشجویان	۳۱	



شکل ۶. دسته‌بندی گویه‌های بررسی شده در مطالعه در ماتریس اولیه IPA

- بعد تضمین: بررسی جایگاه اجزای این بعد در شکل ۶ نشان می‌دهد سه گویه ۲۳ تا ۲۵ در ناحیه یک (نقاط قوت) و گویه ۲۲ در ناحیه سه (عدم نیاز به منبع) قرار دارد. بنابراین در حال حاضر اولویتی برای اقدامات بهبود در این زمینه وجود ندارد و ادامه روند موجود در این بعد پیشنهاد می‌شود.
- بعد همدلی: در این بعد گویه‌های ۲۶ تا ۲۸ و ۳۰ در ناحیه‌های سه، چهار و مرز آنها قرار دارند و اولویتی برای اصلاح و بهبود وجود ندارد. گویه ۲۹ نقطه قوت دانشگاه بوده و گویه ۳۱ در مرز ناحیه‌های یک و سه قرار دارد. ناحیه یک نقطه قوت و ناحیه سه اتلاف منابع است. بنابراین در این بعد نیز در حال حاضر اولویتی برای بهبود وجود ندارد.
- بعد اطمینان: در این بعد در گویه ۱۴ عملکرد دانشگاه خوب بوده است. در گویه ۱۳ نیز با وجود اهمیت کم، عملکرد خوبی وجود داشته و نیاز به تخصیص منبع جدیدی نیست. در دو گویه ۱۵ و ۱۶ با وجود عملکرد ضعیف، اهمیت هم کمتر از میانه بوده، بنابراین در حال حاضر اولویت پایینی برای بهبود دارند. مهم‌ترین گویه این بعد که نقطه ضعف محسوب شده و اولویت بالایی برای بهبود دارد، گویه ۱۷ (رفع سریع مشکلات) است که نشان دهنده نیاز دانشگاه به فرآیندهای چابک‌تر برای رفع مشکلات می‌باشد.
- بعد پاسخگویی: بررسی گویه‌ها نشان می‌دهد دو گویه ۱۸ و ۱۹ در ناحیه سه هستند و در حال حاضر نیازی به تخصیص منابع برای آنها نیست و دو گویه ۲۰ و ۲۱ نیز اولویت کمی برای بهبود دارند.

- بعد ملموسات: از آنجا که در ناحیه با اولویت بهبود قرار گرفته، بنابراین اجزای آن نیز اولویت بالایی برای اقدامات اصلاحی دارند. از اجزای این بعد، گویه ۲ در ناحیه نقطه قوت و گویه ۱ در ناحیه عدم نیاز به منبع، گویه‌های ۳ و ۸ در ناحیه با اولویت اندک و گویه ۱۰ در مرز دو ناحیه ضعف و اولویت اندک قرار گرفته‌اند. هفت گویه دیگر در ناحیه نقاط ضعف هستند. با توجه به این نقاط ضعف شناسایی شده، اولویت گویه‌های نواحی دو و چهار با توجه به میزان شکاف میان ادراکات و انتظارات، به ترتیب زیر تعریف شده‌اند:

۱- امکانات فیزیکی، ورزشی، تفریحی داخل خوابگاه

۲- وضعیت مناسب سالن مطالعه

۳- دسترسی آسان به مواد و کالاهای اساسی مورد نیاز

۴- فضای سبز و گل کاری محوطه خوابگاه

۵- حمل و نقل راحت و مطمئن برای دانشجویان

۶- متناسب بودن تعداد دانشجویان اتاق با امکانات و فضا

۷- وضع بهداشت سرویس‌ها، حمام و دیگر فضاهای خوابگاه

۸- وضعیت سایت کامپیوتر و دسترسی به اینترنت

۹- دسترسی به خدمات درمانی و مشاوره‌ای در خوابگاه

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش به منظور ارزیابی کیفیت خدمات خوابگاهی دانشگاه اردکان از مدل سروکوال و برای تحلیل نتایج از ماتریس اهمیت-عملکرد (IPA) استفاده شد. پرسشنامه مربوطه با نظر خبرگان و مسئولین خوابگاه دانشگاه تهیه و روایی و پایایی آن مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. پرسشنامه‌ها به صورت آنلاین در بین دانشجویان ساکن خوابگاه دانشگاه اردکان توزیع و داده‌ها با کمک آزمون‌های مختلف آماری و ماتریس IPA تحلیل شدند. نتایج آزمون‌های آماری نشان داد انتظارات دانشجویان از ابعاد مختلف خدمات خوابگاه بالاتر از متوسط و ادراک آنها از این ابعاد پایین‌تر از متوسط است. بیشترین رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات به ترتیب در ابعاد تضمین، پاسخگویی، همدلی، اطمینان و ملموسات بود. همچنین در تمامی ابعاد کیفیت خدمات، شکاف معنی‌داری بین انتظارات و ادراکات مشاهده شد. رضایت دانشجویان از خدمات خوابگاه در بین خوابگاه‌های مختلف، متفاوت بوده که بر اساس میانگین به دست آمده، بهترین خدمات به ترتیب در خوابگاه‌های درخشان، فرهنگ و پیام نور ارائه شده است. متغیرهای سن، سال ورود به دانشگاه و مدت زمان سکونت تأثیری بر رضایت دانشجویان نداشته‌اند.

در مدل‌های تحلیل شکاف، محققین معتقدند هر چه کیفیت خدمات پایین‌تر باشد، انتظارات دریافت‌کنندگان افزایش می‌یابد. به عبارتی وجود نقص و شکاف در یک بعد، اثر تشدیدکننده دارد و باعث افت کیفیت در سایر ابعاد می‌شود (Yazdani & Hajian, 2018). بنابراین اولویت‌بندی اقدامات بهبود و اختصاص بودجه به ابعاد با بیشترین شکاف منفی می‌تواند در کاهش سایر شکاف‌های منفی نیز مؤثر واقع شود. اما اگر بیشترین شکاف منفی مربوط به موضوعاتی با اهمیت کم باشد، این تخصیص ممکن است نهایتاً اثر کمتری بر رضایت دانشجویان داشته باشد. بنابراین در این مقاله برای

تحلیل کیفیت خدمات از ماتریس اهمیت - عملکرد استفاده شد. به این منظور ابعاد کیفیت خدمات و پرسش‌های مرتبط با آنها را در ماتریس قرار داده و نقاط قوت، ضعف، فرصت‌های بهبود و اولویت‌بندی اقدامات لازم برای بهبود انجام شدند.

بیشترین شکاف منفی این تحقیق در بعد ملموسات نشان داد علیرغم سرمایه‌گذاری دانشگاه در ساخت و تجهیز خوابگاه‌های جدید، همچنان این بعد نتوانسته رضایت دانشجویان را جلب کند و در ماتریس IPA نیز به عنوان نقطه ضعف شناخته شده است. همچنین این ماتریس به درستی تخصیص بودجه برای "به روز کردن وضع بنای خوابگاه" را در گروه اتلاف منابع دسته‌بندی کرده است. اولویت سایر مشکلات شناسایی شده این بعد، در بند قبل ذکر شده است. دومین شکاف منفی در بعد اطمینان، نشان‌دهنده عدم انجام وعده‌های داده شده به دانشجویان است. اما از آنجا که این بعد در ناحیه چهار ماتریس IPA قرار گرفته، اولویت کمی برای بهبود دارد. بررسی گویه‌ها نیز نشان داد که تنها گویه "رفع سریع مشکلات ایجاد شده" به عنوان نقطه ضعف دارای اولویت بیشتری برای بهبود است. بر اساس این نتایج در سه بعد دیگر در حال حاضر اولیوی برای بهبود وجود ندارد.

این مطالعه می‌تواند به عنوان مبنایی برای برنامه‌ریزی برای بهبود وضعیت و ارتقاء خوابگاه‌ها، مورد استفاده مدیران و مسئولین خوابگاه‌ها قرار گیرد. با توجه به نتایج به دست آمده، پیشنهاد‌های زیر برای بهبود وضعیت خوابگاه دانشگاه اردکان ارائه شده است.

از پنج بعد کیفیت خدمات خوابگاه، ملموسات در جایگاه اولویت‌دار برای بهبود (نقاط ضعف) قرار گرفته‌اند که به ترتیب بیشترین شکاف‌های منفی مربوط به گویه‌های ۱۲، ۱۱، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵ و ۴ بوده است. با توجه به این مشکلات، پیشنهاد‌های زیر برای بهبود وضعیت ملموسات (فیزیکی) خوابگاه‌ها ارائه می‌شود:

- ۱- اجرای محک زنی به منظور بررسی وضعیت امکانات موجود فیزیکی، ورزشی، تفریحی و سالن مطالعه خوابگاه و مقایسه با بهترین نمونه‌های داخلی و خارجی به منظور اصلاح و بهسازی یا خرید تجهیزات جدید (گویه‌های ۱۲ و ۱۱)
- ۲- راه‌اندازی یک فروشگاه کوچک برای تأمین مواد و کالاهای مورد نیاز دانشجویان در محل خوابگاه یا تأمین سرویس‌های مناسب برای دسترسی به فروشگاه‌ها در مرکز شهر (گویه ۹)
- ۳- برنامه‌ریزی برای حضور پزشک و مشاور در روزها و ساعت‌های خاص در خوابگاه (گویه ۸)
- ۴- طراحی مجدد و بهسازی فضای سبز محوطه با توجه به محدودیت‌ها (گویه ۷)
- ۵- تأمین سرویس‌های مناسب برای جابجایی دانشجویان در میان خوابگاه‌ها و دانشگاه و سایر مراکز پرتردد شهری (گویه‌های ۶ و ۹)
- ۶- انجام پژوهشی برای بررسی تناسب تعداد دانشجویان با امکانات و فضای اتاق‌ها و بهینه‌سازی تخصیص دانشجویان (گویه ۵)
- ۷- طراحی چک‌لیست‌های بازدید دوره‌ای برای بررسی وضعیت بهداشتی فضاهای مختلف خوابگاه توسط واحد تأسیسات و پیگیری انجام بازدیدهای دوره‌ای (گویه ۴)

بعد اطمینان در حال حاضر در ناحیه اولویت اندک برای بهبود قرار دارد. از اجزای این بعد، گویه ۱۷ در ناحیه اولویت برای بهبود قرار دارد که در زمینه رفع سریع مشکلات ایجاد شده در خدمات است. برای این گویه دو پیشنهاد زیر ارائه شده است:

۱- آموزش دوره‌ای و مناسب کارکنان امور خوابگاه‌ها برای رفع مشکلات دانشجویان

۲- تعریف فرآیندهای چابک‌تر برای رفع مشکلات دانشجویان حتی الامکان به صورت آنلاین

نتایج این پژوهش نیز مانند (Putri & Anffraini, 2018) و (Serajzadeh & Habibpour, 2019) شکاف معنی‌داری را بین انتظارات و ادراکات دانشجویان درباره کیفیت خدمات خوابگاه‌ها نشان می‌دهد. در مقالات دیگری که کیفیت خدمات خوابگاه‌ها ارزیابی شده‌اند، شکاف کیفیت اندازه‌گیری نشده است. در مقایسه با کار (Putri & Anffraini, 2018) این پژوهش هم اولویت بهبود در هر یک از ابعاد را با کمک ماتریس IPA شناسایی کرده است. طبیعتاً اولویت‌های بهبود در دو دانشگاه با یکدیگر متفاوتند؛ اما در هر دو بهبود ملموسات و امکانات فیزیکی از اولویت‌ها بوده‌اند. به طور مشابه امکانات فیزیکی و تسهیلات اتاق‌ها در مطالعه نظرات دانشجویان دختر ساکن در خوابگاه‌های ده دانشگاه ایران نیز از موارد نارضایتی بوده است (Serajzadeh & Habibpour, 2019). همچنین نتایج این پژوهش مانند کار (Nabilou & Khani, 2015) که در دانشگاه ارومیه انجام شده، اختلاف معنی‌داری میان کیفیت خوابگاه‌های مختلف یک دانشگاه را نشان می‌دهد.

انجام مطالعه مشابه به صورت دوره‌ای می‌تواند اثربخشی اقدامات مختلف انجام شده را نشان دهد. محققین آینده می‌توانند با روش‌های دیگری به اولویت‌بندی اقدامات بهبود در خوابگاه‌ها بپردازند. پیشنهاد دیگر بررسی راهکارهای صرفه‌جویی و کاهش هزینه‌های خوابگاه‌ها برای تأمین بودجه اقدامات هزینه‌بر جهت بهبود در خوابگاه‌هاست. با توجه به شکاف خدمات مربوط به رفتار و برخوردهای کارکنان، پیشنهاد می‌شود محققین آینده به شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای آموزشی کارکنان خوابگاه‌ها نیز بپردازند.

References

- Al Chalabi, H., & Aygul, T. (2017). The Mediating Role of Perceived Value on the Relationship between Service Quality and Customer Service Loyalty: An Explanatory Study for Iraqi Private Banking Sector. *Global Business and Management Research*, 9, 37-66. Website: <http://www.gbmrjournal.com/vol9no4.html>
- Bashir, S., Sarki, I., & Samidi, J. (2012). Students' Perception on the Service Quality of Malaysian Universities' Hostel Accommodation. *International Journal of Business and Social Science*, 3(15), 213-222. <https://ijbssrnet.com/>
- Daliri Dizaj, M., & Hatami Khanghahi, T. (2022). Students' Residential Preferences: A Case Study is Dormitories of University of Mohaghegh Ardabili. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 21(4), 1348-1363. <https://doi.org/10.1080/13467581.2021.1941987>.
- Haji mohammad ali jahromi, M., & Khosh ghalb, A. (2020). Ranking of the Quality of Academic Services Quality Using the Fuzzy Analytical Hierarchy Process (Case Study: Islamic Azad University Damavand Branch). *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 11(43), 349-372. 20.1001.1.20086369.1399.11.43.15.8. (in Persian)
- Hue, T. T., & Hung, N. V. (2017). Recommendations for Enhancing Student Satisfaction with Service Quality of Dormitory at Lac Hong University. *Journal of Business Management and Economics*, 5(1), 12-18. 10.15520/jbme.2017.vol5.iss01.239.

- Jamali Zavareh, B., Nasr, A., & Shadfar, H. (2013). Models of Quality Assessment in Higher Education Based on the Needs of Customers. *Higher Education Letter*, 6(23), 7-22. http://journal.sanjesh.org/article_15021.html. (in Persian)
- Kushkestan, M., Parvani, M., Nosrani, S. E., Bathaezadeh, S. Y. (2020). The relationship between drug use, sleep quality and quality of life in dormitory students at Allameh Tabataba'i University, Iran. *Population Medicine*, 2 (January), 2. doi: <https://doi.org/10.18332/popmed/115799>
- Madanian, S., & Shekarchizade, A. (2019). An Investigation of Service Quality Management Concepts and Aspects, *Journal of Standardization and Quality Management*, 2 (32), 90-109. www.jstandardization.ir/article_116585.html. (in Persian)
- Martilla, J. and J. C. James. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1). 77-79. <https://doi.org/10.2307/1250495>.
- Martin, E. (2019). Dorm Essentials A History of American College Residence Halls. *Perspectives on History*, 57(2). Website: <https://www.historians.org/>
- Mbazor, D.N. (2021). Assessment of the Influence of On-Campus Housing Quality and Facilities on Students' Academic Performance at the Federal University of Technology, Akure, Nigeria. *Baltic Journal of Real Estate Economics and Construction Management*. 9. 14-32. doi: <https://doi.org/10.2478/bjreecm-2021-0002>.
- Nabilou, B., & Khani, M. (2015). Quality of Dormitory Services in Urmia University of Medical Science: Female Student's Perceptions. *Journal of Educational and Management Studies*, 5(4), 233-239. Website: <https://jems.science-line.com>.
- Putri, N. T., & Anggraini, L. (2018). Improving student satisfaction of Andalas University Dormitory through Service Quality and Importance Performance Analysis. 2018 IOP Conference. IOP Publishing Ltd. Website: <https://iopscience.iop.org>.
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P., & Johnson, D. M. (2009). Service Quality in Higher Education. *Total Quality Management*, 20(2), 139-152. <https://doi.org/10.1080/14783360802622805>
- Rabaa M. A., Hala M.M. Bayoumy. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, Inpress. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>
- Rial, A, J. Rial, J. Varela and E. Real. (2008). An Application of Importance-Performance Analysis (IPA) to the Management of Sport Centres. *Managing Leisure*, 13(3-4). 179-188. <https://doi.org/10.1080/13606710802200878>
- Serajzadeh, S., & Habibpour Gatabi, K. (2019). Quality of Dormitory Life among Girl Students in State Universities of Iran. *Iranian Journal of Cultural Research*, 11(4). 1-31. Website: <https://www.sid.ir/en/journal/ViewPaper.aspx?ID=754776>. (in Persian)
- Shamai, A., & Mahmoodi, S. (2011). Measure the Satisfaction of Babolsar University Students. *Journal of Urban Planning research*, 2(6), 71-86. Website: <https://www.sid.ir/en/Journal/ViewPaper.aspx?ID=303337>. (in Persian)
- Sibai, M T., Bay, B., and Dela Rosa, R. (2021). Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6). 51-58. Web site: <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ies/article/view/0/45274>.
- Sidik, W., Sunardi and Supriyanto. (2019). Importance-Performance Analysis and Student Satisfaction Index on Laboratory Services in the Faculty Mathematics and Natural Sciences, Universitas Jenderal Soedirman. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science. <https://iopscience.iop.org>.
- Silva, F. and Fernandes, P. (2011). Importance-performance analysis as a tool in evaluating higher education service quality: the empirical results of ESTiG (IPB). in *Creating Global Competitive Economies: A 360-Degree Approach- Proceedings of the 17th International Business Information Management Association Conference*, Milan, Italy. ISBN: 978-0-9821489-6-6.
- Su, J. (2020). Problems in Interpersonal Relationships of University Dormitories and Its Solutions. 4th International Conference on Culture, Education and Economic Development of Modern Society. 375-378. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200316.084>

- Toghroli, R., Moradi, F., Hassani, L., Aghamolaei, T., Mehedi, N., Mahmoodi, F., Faraji, A., Hoseini, A. S., Soroush, A., & Ziapour, B. (2021). Evaluation of the educational services quality from the viewpoint of postgraduate students at Kermanshah University of medical sciences in 2019. *Journal of education and health promotion*. 10(325). doi: 10.4103/jehp.jehp_765_20
- Wang, X., Gao, Y., & Li, S. (2022). A Study on Students' Satisfaction with Classroom Teaching of Independent Adult Universities Based on SERVQUAL and IPA Models, Taking Beijing Haidian Adult University as an Example. *Journal of Mathematics*. 2022. 1-9. 10.1155/2022/7744401.
- Wenyu, G. (2021). English Program Service Quality and Student Satisfaction at a Southern Chinese University: An Empirical Study Utilizing an Important-Performance Analysis (IPA) Matrix, *Journal of Studies in Education*, 11(2), 32-61. <https://doi.org/10.5296/jse.v11i2.18445>.
- Yasbolagi, B., Havas Beygi, F., & Mousavipour, S. (2015). A Survey of the Quality of Educational Services Provided to Arak University Students Using the SERVQUAL Model. *Instruction and Evaluation Quarterly Journal*, 8(30), 29-44. <https://www.sid.ir/en/journal/ViewPaper.aspx?id=477383>. (in Persian)
- Yazdani, B., & Hajian, M. (2018). Evaluating the quality of educational services in Isfahan universities based on the Servqual model. *Standard and Quality Management*, 8-1-2, 39-55. Website: https://www.jstandardization.ir/article_73308.html. (in Persian)

Research Paper

The relationship between academic optimism and academic engagement with the mediating role of goal orientation and academic identity of girls' secondary school students

Sima lotfi¹, Haideh Ashouri² 

1. Masters degree in Educational Sciences, Tunkabon Branch, Islamic Azad University, Tunkabon, Iran

2. Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Tonekabon Branch, Islamic Azad University, Tonekabon, Iran

Receive:

03 June 2022

Revise:

18 October 2022

Accept:

18 October 2022

Published online:

23 October 2022

Abstract

The main purpose of the current research was to determine the relationship between academic optimism and academic engagement with the mediating role of goal orientation and academic identity of students in secondary girls' schools in Abbas Abad city. This research was applicable in terms of purpose, and correlative based on structural equation in terms of method. The statistical population of girls' secondary schools in Abbas Abad city in the academic year of 2021-2022 was 2023 people, among which. 201 people were selected as a statistical sample by cluster random sampling method. Data collection tools included Elliot and McGregor's (2001) goal orientation questionnaires, Eschenmenuran (2013) academic optimism, Zarang (2013) academic engagement, and Vaz and Isaacson's (2008) academic identity. The general structure of the research questionnaires has been subject to construct validity by the confirmatory factor analysis, and the validity of the questionnaires has been well evaluated and confirmed. Data analysis was done by structural equations or by Lizerel software. The results showed that academic optimism has a positive and significant relationship with goal orientation, academic identity and academic engagement of students. Goal orientation and academic identity have a relationship with students' academic engagement. Research findings indicate that goal orientation and academic identity have played a mediating role in the relationship between academic optimism and students' academic engagement.

Keywords:

academic optimism,
academic engagement,
goal orientation,
academic identity.

Please cite this article as (APA): lotfi, S., & Ashouri, H. (2023). The relationship between academic optimism and academic engagement with the mediating role of goal orientation and academic identity of girls' secondary school students. *Management and Educational Perspective*, 5(1), 92-110.

Publisher: Iranian Business Management Association	https://doi.org/10.22034/jmep.2022.345433.1122	
Corresponding Author: Haideh Ashouri	https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.5.3	
Email: ashouri.hs@gmail.com	Creative Commons: CC BY 4.0	



Extended abstract

Introduction

The type of goal setting of students is effective in their academic status. A goal is something that a person strives to achieve, and it is not considered a goal until energy and effort are spent to achieve it (Tuominen et al, 2020). Teachers and counselors must observe the students' behavior and make inferences about their motivation to know what motivates them students. One type of inference that can be made about the students' perception is the goals they adopt for studying and then adjust and adapt the amount of efforts to achieve those goals (Balali, 2017). Academic optimism as a latent construct consists of three completely correlated concepts: knowledge self-efficacy, emphasis on student learning, and students' and parents' trust in school. Students can learn and have a positive academic performance. The characteristic of academic optimism can be investigated at the individual level (Kulophas et al, 2015).

One of the important motivating factors in academic success is academic engagement. Academic engagement provides a clear picture of students' academic progress and failure and is considered as the primary model for academic progress and failure. Considering the importance of academic engagement, researchers and educators are eager to gain a deeper understanding of the factors affecting academic engagement. Students' academic engagement is influenced by different intrapersonal and extrapersonal factors (Ramezani, 2016). Findlow (2012) considers academic identity to be the most important factor in academic performance and motivation to progress. Academic identity can be considered as a effective personal factor in predicting academic procrastination (Samimi et al, 2017). Academic identity is the process of each person's conscious response to their academic situation; whether they should study or not. In this research, an attempt is made to answer the question of whether there is a relationship between academic optimism and academic engagement with the mediating role of goal orientation and academic identity of female students.

Theoretical Framework

Student engagement in academic affairs is an important and vital factor for progress and success. In fact, the desire to progress and improve students' learning increases interest in academic engagement. Academic engagement provides a clear picture of students' academic progress and failure and is considered as the primary model for academic progress and failure (Zhen et al, 2020). The identity variable is one of the personality dimensions that plays an important role in academic performance. According to Ericson (1958), school provides an opportunity to help a person in life choices and the formation of a stable identity and provides a framework for making decisions and solving problems and dealing with everyday problems (Murphy & Wibberley, 2017). Academic optimism is the teacher's positive belief that it is possible to make a difference in students' performance, by emphasizing education and learning, by trusting parents and students for their cooperation in the education process. and believing in one's capacity and ability to overcome problems and react to failure with flexibility and perseverance (Ahmadi Baneh Sardar, 2017). Goal orientation shows a different behavioral framework that affects cognition, emotion and behavior. This theory assumes that learners engage in educational activities to fulfill different goals. These goals may be improving and promoting competence, proving competence and avoiding proving incompetence (Balali, 2017).

Skaalvik, (2020) conducted a research titled "Teachers' perception of goal orientation with students' enthusiasm for school: the moderating role of academic performance" among secondary school students in Tajikistan public schools. The results of the research showed

that teachers' perception of goal orientation and academic performance has a significant relationship with students' enthusiasm for school.

Mishoe (2020) conducted a research titled "Relationship between academic optimism and academic success" among primary female students in public schools in the Caribbean. The research results showed that academic optimism has a positive and significant relationship with students' academic success.

Methodology

The research method is descriptive-correlative in nature, and practical in terms of purpose. The statistical population of the research was made up of 2023 students of the first and second secondary girls' schools of Abbas Abad city in the academic year of 2021-2022. Due to the large size of the statistical population, one school was randomly selected from each educational level and one class from each grade was selected from each school, with a total of 201 students. Therefore, the random cluster sampling method was used. In order to collect data related to the variable of academic identity from Vaz and Isaacson (2008) questionnaire, the variable of goal orientation from the questionnaire of Elliott and McGregor (2001), the variable of academic optimism from the questionnaire of Eschenmenoran (2013), and the variable of academic engagement from the questionnaire of Zarang (2012) was used.

Discussion and Results

SPSS and LISREL software were used to investigate the research hypothesis and data analysis, and based on the findings, it was determined that there is a positive and significant relationship between academic optimism and students' goal orientation. Based on the findings, it was found that there is a positive and significant relationship between academic optimism and students' academic identity. Based on the findings, it was found that there is a positive and significant relationship between goal orientation and students' academic engagement. Based on the findings, it was found that there is a positive and significant relationship between academic identity and students' academic involvement. Based on the findings, it was found that there is a positive and significant relationship between academic optimism and students' academic engagement. Based on the findings, it was found that goal orientation and academic identity play a mediating role in the relationship between academic optimism and academic engagement.

Conclusion

The present study was conducted with the aim of the relationship between academic optimism and academic engagement with the mediating role of goal orientation and academic identity of students in girls' secondary schools in Abbas Abad city. The results of this research are consistent with the findings of Behzadi Yamin (2018), Gargari & Gholaami (2016), Robayo-Tamayo et al (2020), and Skaalvik (2020). In the explanation of this finding, it can be said that when students are busy solving their class problems with their classmates, they are confident about their learning and that of their other friends, so that if a question is presented without learning, they can make it comprehensible for both themselves and other students as soon as possible. (Tran et al, 2017). In such a situation, when the students know themselves in their academic tasks with sufficient and autonomy, they understand themselves better and engage themselves with the goals and assignments and as a result, they succeed in education. In addition, in this case, they will have the necessary satisfaction about their learning. In fact, when students consider themselves efficient and put their homework under their control, their internal motivation for academic homework increases (Rahimi & Farhadi, 2017). It is suggested to teachers to, for the success of students, consider the rewards that students like. Not to wait until the academic drop happens and then praise the success, also try to prioritize



the students' experiences to be interesting for them, increase their initial sense of success and self-confidence. On the other hand, they should periodically test their students and analyze their academic progress and finally take effective measures to solve their problems and their motivational and academic learning obstacles.

نقش میانجی جهت گیری هدف و هویت تحصیلی در رابطه میان خوش بینی تحصیلی با درگیری تحصیلی دانش آموزان

سیما لطفی^۱، هایده عاشوری^۲ 

۱- کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی، واحد تنکابن، دانشگاه آزاد اسلامی، تنکابن، ایران

۲- استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد تنکابن، دانشگاه آزاد اسلامی، تنکابن، ایران

چکیده

هدف اصلی تحقیق حاضر تعیین رابطه خوش بینی تحصیلی و درگیری تحصیلی با نقش میانجی جهت گیری هدف و هویت تحصیلی دانش آموزان مدارس دخترانه متوسطه شهرستان عباس آباد بود. این پژوهش از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی و از نظر روش تحقیق، همبستگی مبتنی بر معادلات ساختاری بود. جامعه آماری دانش آموزان مدارس دخترانه متوسطه شهرستان عباس آباد در سال تحصیلی ۱۴۰۱-۱۴۰۰ به تعداد ۲۰۲۳ نفر بوده که با روش نمونه گیری تصادفی خوشه‌ای تعداد ۲۰۱ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، شامل پرسشنامه‌های جهت گیری هدف الیوت و مک گرینگور (۲۰۰۱)، خوش بینی تحصیلی اسچمننوران (۲۰۱۳)، درگیری تحصیلی زرننگ (۱۳۹۱) و هویت تحصیلی واز و ایزاکسون (۲۰۰۸) بود. از تحلیل عاملی تأییدی، ساختار کلی پرسشنامه‌های تحقیق مورد روائی سازه قرار گرفته است و روائی پرسشنامه‌ها خوب ارزیابی و تأیید شده است. استفاده از معادلات ساختاری و با نرم افزار لیزرل تجزیه و تحلیل شد. نتایج تحقیق نشان داد که بین خوش بینی تحصیلی با جهت گیری هدف، هویت تحصیلی و درگیری تحصیلی دانش آموزان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین جهت گیری هدف و هویت تحصیلی با درگیری تحصیلی دانش آموزان رابطه وجود دارد. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که جهت گیری هدف و هویت تحصیلی در رابطه میان خوش بینی تحصیلی با درگیری تحصیلی دانش آموزان نقش میانجی داشته‌اند.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۱۳

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۷/۲۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۷/۲۶

تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۱/۰۸/۰۱

کلید واژه‌ها:

خوش بینی تحصیلی،
درگیری تحصیلی،
جهت گیری هدف،
هویت تحصیلی.

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): لطفی، سیما، عاشوری، هایده. (۱۴۰۲). نقش میانجی جهت گیری هدف و هویت تحصیلی در رابطه میان خوش بینی تحصیلی با درگیری تحصیلی دانش آموزان. فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش. ۵(۱): ۹۲-۱۱۰.

	https://doi.org/10.22034/jmep.2022.345433.1122	ناشر: انجمن مدیریت کسب و کار ایران
	https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.5.3	نویسنده مسئول: هایده عاشوری
	Creative Commons: CC BY 4.0	ایمیل: ashouri.hs@gmail.com

مقدمه

نوع هدف گذاری دانش آموزان در وضعیت تحصیلی آنان مؤثر است. هدف آن چیزی است که فرد جهت رسیدن به آن تلاش می کند و تا زمانی که انرژی و تلاشی برای رسیدن به آن صرف نشود، هدف محسوب نمی گردد (Tuominen et al, 2020). برای شناخت آن چه که به دانش آموزان انگیزه می دهد، معلمان و مشاوران باید رفتارشان را مشاهده کنند درباره انگیزه شان استنتاج نمایند. یک نوع استنباط که می تواند درباره انگیزه دانش آموزان ایجاد شود، اهدافی است که آنان برای درس خواندن اتخاذ می کنند و سپس میزان تلاش و کوششان را برای تحقق آن اهداف تنظیم می کنند و تعدیل می نمایند (Balali, 2017). خوش بینی تحصیلی به عنوان یک سازه پنهان متشکل از سه مفهوم کاملاً مرتبط است: خود کارآمدی دانش، تأکید به یادگیری دانش آموز و اعتماد دانش آموزان و والدین به مدرسه. دانش آموزان می توانند یاد بگیرند و عملکرد تحصیلی مثبتی داشته باشند. ویژگی خوش بینی تحصیلی در سطح فردی قابل بررسی می باشد (Kulophas et al, 2015). با نظر انداختن بر محیط کلاسی، معلمان و دانش آموزان خوشبین به ویژگیهای مثبت، کلاس ها، مدرسه و گروه ها توجه و تأکید می کنند. دانش آموزان خوش بین به تحصیل، به دانش آموزانی گفته می شود که در گیر، متعهد، پرنرژی، مقاوم و باوجدان در امر پیگیری پیشرفت و یادگیری خود می باشند (Ranjbar Satri, 2016). آنها این کار را با همکاری و مشارکت و برقراری ارتباط انجام می دهند نه با فشار و تنبیه والدین و معلمان. سازه خوش بینی تحصیلی به ایجاد محیط مثبت در مدرسه کمک می کند. به علاوه این محیط باعث خود کارآمدی معلم می شود (Ghasemi et al, 2018). یکی از عوامل انگیزشی مهم در موفقیت تحصیلی درگیری تحصیلی است. درگیری تحصیلی به عنوان یک حالت مثبت در قدرت، فداکاری و جذب در یادگیری تعریف می شود. دانش آموزان با درگیری تحصیلی بالا با انگیزه ذاتی یاد می گیرند، به طور منظم در کلاس ها شرکت می کنند، در انجام فعالیت های مدرسه کنجکاو هستند، مایل به یادگیری هستند و چالش ها و انرژی بیشتری برای مطالعه دارند (Robayo-Tamayo et al, 2020). پژوهش ها نشان داده اند که اگر بتوان یاد گیرندگان را هر چه بیشتر در مسائل تحصیلی و تکالیف درگیر کرد، بیشتر می توان به موفقیت علمی آنان امیدوار بود. درگیری تحصیلی سازه ای است که نخستین بار برای درک و تبیین افت و شکست تحصیلی مطرح شد و به عنوان پایه و اساسی برای تلاش های اصلاح گرایانه در حوزه تعلیم و تربیت مد نظر قرار گرفت (Forouzan Mehr, 2018). درگیری دانش آموزان در امور تحصیلی یک عامل مهم و اساسی برای پیشرفت و موفقیت می باشد. در واقع میل به پیشرفت و بهبود یادگیری دانش آموزان علاقه به درگیری تحصیلی را افزایش می دهد (Zhen et al, 2020). درگیری تحصیلی تصویر روشنی از پیشرفت و شکست تحصیلی دانش آموزان ارائه می دهد و به عنوان مدل اولیه برای پیشرفت و شکست تحصیلی در نظر گرفته شده است. با توجه به اهمیت درگیری تحصیلی، پژوهشگران و مربیان مشتاق هستند به درک عمیق تری نسبت به عوامل مؤثر بر درگیری تحصیلی برسند. درگیری تحصیلی دانش آموزان تحت تأثیر عوامل درون فردی و برون فردی متفاوتی است (Ramezani, 2016). Findlow (2012) **هویت** تحصیلی را مهم ترین عامل در عملکرد تحصیلی و انگیزه پیشرفت می دانند. هویت تحصیلی می تواند از عوامل فردی مؤثر در پیش آیندهای اعمال کاری تحصیلی محسوب می شود (Samimi, Z. et al, 2017). هویت تحصیلی فرآیند پاسخ گویی آگاهانه هر فردی نسبت به موقعیت تحصیلی خود است، این که آیا باید درس بخواند یا خیر؟ چه راهی را در پیش بگیرد و بدین ترتیب در جستجوی هویت تحصیلی خود باشد. در صورت وجود چنین هویتی در فرد نوعی احساس برای

حرکت و موفقیت در جنبه‌های مختلف تحصیلی به وجود می‌آید (Tran et al, 2017). با این احساس موانع موجود در راه موفقیت یکی پس از دیگری برداشته می‌شود (Gazidari et al, 2015). هویت تحصیلی، بازتابی از انواع شایستگی‌ها، خود مختاری، هدفمندی، باورهای کارآمدی و تجربه هیجان‌های رایجی است که نوجوانان و جوانان در کلاسهای درس با همسالان و معلمان خود دارند و مشخصه آن چگونه عملکرد در عرصه‌های تحصیلی است (Malsch & Tessier, 2019). در این تحقیق تلاش می‌شود تا به این سؤال پاسخ داده شود که آیا بین خوش بینی تحصیلی با درگیری تحصیلی با نقش میانجی جهت گیری هدف و هویت تحصیلی دانش آموزان دختر رابطه وجود دارد؟

مبانی نظری پژوهش

درگیری تحصیلی

درگیری دانش آموزان در امور تحصیلی یک عامل مهم و حیاتی برای پیشرفت و موفقیت می‌باشد. در واقع میل به پیشرفت و بهبود یادگیری دانش آموزان علاقه به درگیری تحصیلی را افزایش می‌دهد. درگیری تحصیلی تصویر روشنی از پیشرفت و شکست تحصیلی دانش آموزان ارائه می‌دهد و به عنوان مدل اولیه برای پیشرفت و شکست تحصیلی در نظر گرفته شده است (Zhen et al, 2020). با توجه به اهمیت درگیری تحصیلی، پژوهشگران و مربیان مشتاق هستند به درک عمیقتری نسبت به عوامل مؤثر بر درگیری تحصیلی برسند. درگیری تحصیلی دانش آموزان تحت تأثیر عوامل درون فردی و برون فردی متفاوتی است (Ramezani, 2016). برخی پژوهشگران درگیری را به عنوان یک فرایند در نظر گرفته‌اند، در حالی که دیگران آن را به عنوان یک نتیجه مفهوم سازی کرده‌اند. با این وجود تمامی این تعاریف متنوع در چند مقوله مشترک هستند: ۱- درگیری یک میانجی مهم برای یادگیری است. ۲- درگیری یک سازه چند بعدی است. ۳- دانش آموزان هنگام انتقال از مقطع ابتدایی به راهنمایی، کاهش درگیری در فعالیتهای یادگیری، از خود نشان می‌دهند (Nouri, 2019). لنین و پنتریک^۱ (۲۰۰۳) بیان کردند، درگیری تحصیلی کیفیت تلاشی است که فراگیران صرف فعالیت- های هدفمند آموزشی می‌کنند تا به صورت مستقیم به نتایج مطلوب دست یابند (Faridfar, 2017). ریو^۲ و همکاران (۲۰۰۴) درگیری را مشارکت فعال دانش آموز در تکالیف و فعالیتهای تحصیلی تعریف کردند. این در حالی است که اسکالکتیک (۲۰۰۵) معتقد است درگیر شدن دانش آموزان در تکالیف تحصیلی به این معنا است که اولاً تکلیف، توجه دانش آموز را جلب کرده و تحت فرمان خود می‌آورد، ثانیاً به دلیل جلب شدن توجه، دانش آموز انرژی خود را برای انجام و اتمام آن تکلیف، بسیج کرده و تا پایان آن تکلیف، همچنان انرژی خود را حفظ می‌کند. به طوری که متناسب با ملزومات آن تکلیف باشد (Kulophas et al, 2015). در واقع معنای درگیری تحصیلی این است که دانش آموز طوری به آن تکلیف یا فعالیت متعهد می‌شود که تمام انرژی و منابع درونی خود را برای انجام آن بسیج کند. در چنین حالتی او خواهد توانست بر تکلیف پافشاری کند، حتی اگر با مشکلی مواجه شود و هیچ پاداش بیرونی برای آن تکلیف وجود نداشته باشد (Pour Mohammad, 2015).

¹- Lenin & Pintrich

²- Rio

هویت تحصیلی

متغیر هویت از جمله ابعاد شخصیتی است که در زمینه عملکرد تحصیلی نقش مهمی دارد. طبق نظر اریکسون^۳ (۱۹۵۸) مدرسه فرصتی فراهم می‌کند تا فرد را در انتخابهای زندگی و شکل‌گیری یک هویت پایدار یاری رساند و چارچوبی را برای تصمیم‌گیری و حل مسائل و مقابله با مشکلات روزمره فراهم کند (Murphy & Wibberley, 2017). برزونسکی و کوک^۴ (۲۰۰۰) در بررسی وضعیت هویت و سبک هویت دانش آموزان دریافتند که تفاوت در وضعیت هویت، علتی برای تغییر معنادار در تحصیلی، درگیری آموزشی و رشد روابط بین فردی است. دانش آموزان با سبک پیشرفت و خودمختاری هویت اطلاعاتی، برای انطباق مؤثر با محیط آمادگی بهتری دارند و افراد دارای سبک هویت سردرگم یا اجتنابی با مشکلات بیشتری روبه‌رو هستند (Was et al, 2018). دانش آموزان با سبک هنجاری اغلب خود کنترل، با وجدان و هدف مدار هستند. تحقیقات نشان می‌دهد که سبک سردرگم/اجتنابی با تکانشی بودن، خود آگاهی حداقل، خودکنترلی محدود و تعهد ضعیف در روابط همراه است (Ahmadi, 2015). هویت تحصیلی بازتابی از انواع شایستگی‌ها، خودمختاری، هدفمندی، باورهای کارآمدی و تجربه هیجانهای رایجی است که نوجوان در کلاس‌های درس با همسالان و معلمان خود دارد و مشخصه آن چگونه عمل کردن در عرصه‌های تحصیلی است. هویت تحصیلی منفی با پیشرفت ضعیف، بد رفتاری و ترک کلاس، کناره‌گیری و روابط نامحترمانه با معلم همراه است (Abbasi & Shehni, 2017). هویت که از جمله مسائل مهم در زمینه تحصیلی است. هویت تحصیلی، فرایند پاسخگویی آگاهانه هر فردی نسبت به موقعیت تحصیلی خود است؛ این که آیا باید درس بخواند یا خیر و چه راهی را در پیش بگیرد، در جستجوی هویت تحصیلی خود است. در صورت وجود چنین هویتی در فرد نوعی احساس برای حرکت و موفقیت در جنبه‌های مختلف تحصیلی به وجود می‌آید. همچنین با این احساس، موانع موجود در راه موفقیت یکی پس از دیگری برداشته می‌شود (Samimi et al, 2017).

خوش بینی تحصیلی

مفهوم خوش بینی با پژوهش‌های سلیگمن و نظریه‌ی درماندگی آموخته شده‌ی او وارد عرصه‌ی روان‌شناسی شد. سازه نوین خوش‌بینی تحصیلی که بر مبنای روان‌شناسی مثبت‌گرا و نظریه شناختی-اجتماعی باندورا^۵ (۱۹۸۶) قرار دارد و برای نخستین بار توسط هوی و همکاران (۲۰۰۶) به عرصه روان‌شناسی تربیتی معرفی شد (Mishoe, 2020). از جمله باورهای مثبت معلم و دانش آموزان است که پیامدهای مطلوبی چون تعلق به مدرسه و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان را در پی دارد. خوش‌بینی تحصیلی همان باور مثبت معلم است مبنی بر اینکه می‌توان باعث ایجاد تفاوت در عملکرد دانش آموزان شود، آن هم با تأکید بر تحصیلات و یادگیری، با اعتماد به والدین و دانش آموزان برای همکاری آن‌ها در فرآیند آموزش، و باور به ظرفیت و توانایی خود برای غلبه بر مشکلات و واکنش نشان دادن به شکست با انعطاف‌پذیری و پشتکار (Ahmadi Baneh Sardar, 2017). خوش‌بینی تحصیلی به عنوان یک سازه‌ی پنهان متشکل از سه مفهوم کاملاً

3- Erixon

4- Berzonski&Kuk

5- Bandura

6- Hoy

مرتبط خود کارآمدی^۷ یا احساس کارآمدی، تأکید^۸ معلم یا دانش آموز بر ایجاد محیطی مثبت و چالش انگیز و اعتماد^۹ به دانش آموزان و والدین. این سه عامل، کاملاً در هم آمیخته هستند و همدیگر را تقویت می نمایند (Kulophas etal, 2015). یک مدرسه با میزان خوش بینی تحصیلی بالا، مجموعه ای است بر این باور که می تواند تغییری ایجاد نماید. یعنی دانش آموزان می توانند یاد بگیرند و عملکرد تحصیلی مثبتی داشته باشند. این ویژگی کلی مدرسه در سطح فردی نیز قابل بررسی می باشد. معلمان و دانش آموزان خوش بین به ویژگی های مثبت، کلاس ها، مدرسه و گروه ها توجه ویژه ای دارند (Faridfar, 2017). دانش آموزان خوش بین به تحصیل، به دانش آموزانی گفته می شود که درگیر، متعهد، پرانرژی، مقاوم و باوجدان در امر پیگیری پیشرفت و یادگیری خود می باشند. آن ها این کار را با همکاری و مشارکت و برقراری ارتباط انجام می دهند نه با فشار و تنبیه والدین و معلمان. سازه خوش بینی تحصیلی به ایجاد محیط مثبت در مدرسه کمک می کند (Ranjbar Satri, 2016).

جهت گیری هدف

مقوله انگیزه می تواند دانش آموزان را در دستیابی به اهداف تحصیلی شان کمک نماید (Mumtaz Anari, 2015). از نظر آمس^{۱۰} (۲۰۰۲) و کاپلا و ماهر^{۱۱} (۲۰۰۷) اهداف، مقاصدی را که دانش آموزان در موقعیت های گوناگون پیشرفت دارند، نشان می دهند این اهداف فراگیران را هنگامی که در تکالیف تحصیلی درگیر می شوند (Skaalvik, 2020). شدت و جهت این هدف ها از چشم انداز شناختی، چارچوب نظری است که توجه پژوهشگران را در مطالعه انگیزش فراگیران به خود جلب نموده است. جهت گیری هدف پیشرفت یک تئوری انگیزشی کلی است که به این واقعیت اشاره می کند که جهت هدفی که فرد در حال کارکردن روی آن است بر این که چگونه آن هدف را دنبال می کند تأثیر شگفت انگیز دارد (Tuominen etal, 2020). این اهداف بر آنچه که دانش آموزان برای مطالعه انتخاب می کنند، نوع استراتژی که در الگوهای مطالعه ای وجود دارد، چگونگی اصرار و الزام آن ها در برخورد با مشکلات و این که قادر هستند از حوزه ی نیازهای درسی فراتر روند، تأثیر دارد (Nouri, 2019). جهت گیری هدف چارچوب رفتاری متفاوتی را نشان می دهد که بر شناخت، عاطفه و رفتار تأثیر دارد. این تئوری فرض می کند که فراگیران در فعالیت های تحصیلی درگیر می شوند تا هدف های متفاوتی را برآورده سازند. این اهداف ممکن است بهبود و ارتقاء شایستگی، اثبات شایستگی و اجتناب کردن از اثبات ناشایستگی باشد (Balali, 2017).

پیشینه پژوهش

اسکالویک (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان «ادراک معلمان از جهت گیری هدف با اشتیاق به مدرسه دانش آموزان: نقش تعدیلگر عملکرد تحصیلی» میان دانش آموزان مقطع متوسطه در مدارس دولتی تاجیکستان انجام داد. نتایج تحقیق نشان داد که ادراک معلمان از جهت گیری هدف و عملکرد تحصیلی با اشتیاق به مدرسه دانش آموزان رابطه معناداری دارد

7- Self- Efficacy

8- Emphasis

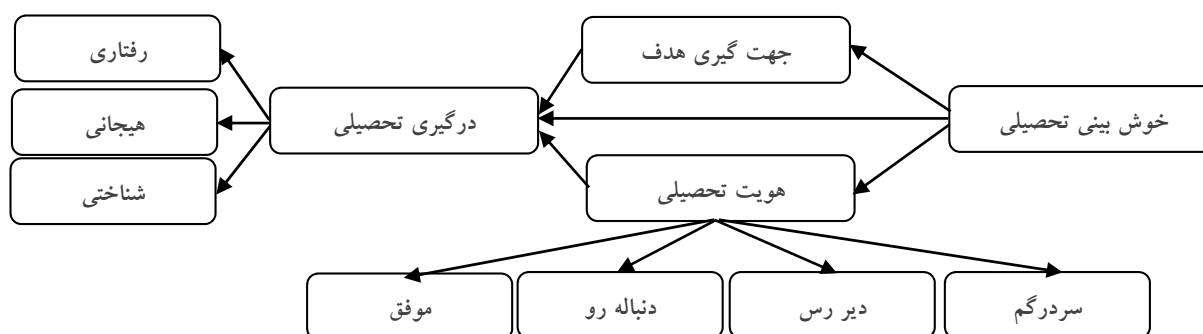
9- Trust

10- Ames

11- Kapla&Maher

(Skaalvik,2020). می‌شد (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان «رابطه خوش بینی تحصیلی با موفقیت تحصیلی» میان دانش آموزان دختر ابتدایی در مدارس دولتی کارائیب انجام داد. نتایج تحقیق نشان داد خوش بینی تحصیلی با موفقیت تحصیلی دانش آموزان رابطه مثبت و معناداری دارد (Mishoe,2020). روبایو-تامایو و همکاران (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان «درگیری تحصیلی: مطالعه خاطرات مربوط به نقش میانجیگری حمایت تحصیلی» میان دانشجویان کارشناسی در دانشکده‌های فنی اتریش انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که بین حمایت تحصیلی و درگیری تحصیلی دانشجویان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (Robayo-Tamayo&etal,2020). مترگر و همکاران (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان «تأثیر جهت گیری هدف و موفقیت تحصیلی بر پایداری تحصیلی» میان دانش آموزان مدارس ابتدایی در یمن انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد جهت گیری هدف و موفقیت تحصیلی بر پایداری تحصیلی تأثیر معناداری داشته‌اند (Metzger&etal,2020). صافی زاده (۲۰۱۹) پژوهشی با عنوان «اثر بخشی آموزش خود تعیین گری بر هویت تحصیلی و درگیری تحصیلی دانش آموزان» میان دانش آموزان پایه سوم دوره متوسطه اول شهرستان بافت انجام داد. نتایج نشان داد که آموزش خود تعیین گری بر هویت تحصیلی و درگیری تحصیلی دانش آموزان تأثیر معناداری دارد (Safizadeh,2019). نوری (۲۰۱۹) پژوهشی با عنوان «رابطه جهت گیری هدفی، درگیری تحصیلی و انگیزش یادگیری با پایداری تحصیلی دانشجویان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان» میان دانشجویان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان انجام داد. نتایج نشان داد که بین جهت گیری هدفی، درگیری تحصیلی و انگیزش یادگیری با پایداری تحصیلی رابطه معناداری وجود دارد (Nouri,2019). بهزادی یمین (۲۰۱۸) پژوهشی با عنوان «پیش بینی خوش بینی تحصیلی بر اساس انگیزش تحصیلی و درگیری تحصیلی در بین دانش آموزان دختر پایه سوم دوره اول متوسطه منطقه سردرود در سال تحصیلی ۹۷-۱۳۹۶» میان دانش آموزان دختر پایه سوم دوره اول متوسطه منطقه سردرود انجام داد. نتایج نشان داد که بین خوش بینی تحصیلی با انگیزش درونی و انگیزش بیرونی رابطه مثبت معنی داری وجود داشت (Behzadi Yamin,2018). گرگری و غلامی (۲۰۱۵) تحقیقی با عنوان «رابطه خوش بینی تحصیلی و جهت گیری هدف با رضایت شغلی معلمان» میان معلمان و دانش آموزان مقطع ابتدایی شهر تبریز انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد که میان خوش بینی تحصیلی و جهت گیری هدف با رضایت شغلی معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (Gargari& Gholaami,2016).

مدل مفهومی پژوهش در قالب شکل (۱) ارائه شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (Malsch & Tessier,2019; Zhen etal,2020; Optimism,2020;Skaalvik,2020)

بر اساس مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

۱. میان خوش بینی تحصیلی با جهت گیری هدف دانش آموزان رابطه معناداری وجود دارد.
۲. میان خوش بینی تحصیلی با هویت تحصیلی دانش آموزان رابطه معناداری وجود دارد.
۳. میان جهت گیری هدف با درگیری تحصیلی دانش آموزان رابطه معناداری وجود دارد.
۴. میان هویت تحصیلی با درگیری تحصیلی دانش آموزان رابطه معناداری وجود دارد.
۵. میان خوش بینی تحصیلی با درگیری تحصیلی دانش آموزان رابطه معناداری وجود دارد.
۶. جهت گیری هدف و هویت تحصیلی در رابطه میان خوش بینی تحصیلی با درگیری تحصیلی نقش میانجی دارند.

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش به لحاظ ماهیت توصیفی-همبستگی و به لحاظ هدف کاربردی است. جامعه آماری پژوهش را دانش آموزان مدارس دخترانه متوسطه اول و دوم شهرستان عباس آباد در سال تحصیلی ۱۴۰۱-۱۴۰۰ به تعداد ۲۰۲۳ نفر تشکیل دادند. با توجه به حجم بالای جامعه آماری، به طور تصادفی از هر مقطع تحصیلی یک مدرسه انتخاب و از هر مدرسه یک کلاس از هر پایه انتخاب شدند که مجموع دانش آموزان آنها ۲۰۱ نفر بود. لذا روش نمونه گیری تصادفی خوشه‌ای بود. جهت گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شد. جهت تعیین روایی ابزار پژوهش از روایی صوری و محتوایی استفاده شد که مورد تأیید اساتید دانشگاهی قرار گرفت. برای تعیین پایایی ابزارهای پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزارهای آماری SPSS و LISREL ویرایش هشتم استفاده شد.

الف. پرسشنامه هویت تحصیلی:

پرسشنامه هویت تحصیلی توسط واز و ایزاکسون (۲۰۰۸) طراحی شده و دارای ۴۰ گویه و چهار بعد هویت تحصیلی سردرگم (۱۰-۱)، هویت تحصیلی دیررس (۲۰-۱۱)، هویت تحصیلی دنباله رو (۳۰-۲۱) و هویت تحصیلی موفق (۴۰-۳۱) می‌باشد. در پژوهش حجازی و همکاران (۱۳۹۰) روایی پرسشنامه توسط اساتید و متخصصان این حوزه تأیید شده است. در پژوهش حجازی و همکاران (۱۳۹۰) پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۰ به دست آمده است. از طرفی روایی و پایایی این پرسشنامه توسط استادان رشته مدیریت و مطالعه آزمایشی دانشگاه مشهد و تربیت معلم مورد بررسی و تأیید قرار گرفته است. برایانت و ونگروس (۲۰۰۱) همسانی درونی کل آزمون را (۰/۷۱) تا (۰/۷۹) به دست آورده‌اند (Rahimi&Farhadi, 2017).

ب. پرسشنامه جهت گیری هدف:

این متغیر توسط الیوت و مک گرینگر (۲۰۰۱) طراحی شده است. این پرسشنامه دارای ۹ گویه ای در طیف ۵ درجه‌ای پاسخ دهی می‌شود و سه مؤلفه جهت گیری یادگیری (۳-۱)، عملکرد - گرایش (۶-۴) و بلا تکلیفی (۹-۷) را می‌سنجد. پایایی این پرسشنامه در ایران توسط سرمد و همکاران (۱۳۹۱) مورد بررسی قرار گرفته و ۰/۷۰ به دست آمده است (Bakhtiyari Khoei&Soleymani, 2019).

ج. پرسشنامه خوش بینی تحصیلی:

این پرسشنامه توسط اسچمنوران (۲۰۱۳) طراحی شده و شامل ۱۱ گویه است که بر اساس مقیاس لیکرت پنج گزینه‌ای لیکرت کاملاً مخالف تا کاملاً موافق طراحی شده است. این پرسشنامه دارای تک مؤلفه می‌باشد. نمره گذاری این پرسشنامه به صورت مجموع نمرات گویه های آن انجام شده است. شانون و موران (۲۰۱۱) ضریب پایایی این پرسشنامه را (۰,۷۱) بیان کردند. در پژوهش مرادی و همکاران (۱۳۹۳) ضریب آلفای کرونباخ ۰,۸۹ به دست آمد (Gargari & Gholaami, 2015).

د. پرسشنامه درگیری تحصیلی:

این متغیر توسط پرسشنامه زرننگ (۱۳۹۱) تحلیل می‌شود. این متغیر دارای ۱۵ گویه و توسط سه مؤلفه درگیری رفتاری (۱-۵)، درگیری هیجانی (۶-۱۰)، درگیری شناختی (۱۱-۱۵) تحلیل می‌شود. این پرسشنامه توسط زرننگ (۱۳۹۱) اعتبار یابی شد و ضریب آلفای کرونباخ آن ۰,۷۹ به دست آمد (Eghdami & Yousefi, 2018).

یافته‌های پژوهش

آمار توصیفی متغیرها و همچنین آزمون کولموگرواف-اسمیرنف مربوط به توزیع نرمال بودن متغیرها در قالب جدول (۱) ارائه شد.

جدول ۱. بخش بندی سؤالات، ضریب آلفای کرونباخ، آزمون کولموگرواف-اسمیرنف و آمار توصیفی متغیرها

متغیر	نماد	تعداد گویه	آلفای کرونباخ	KM	سطح معناداری	وضعیت	میانگین	انحراف معیار
هویت تحصیلی سردرگم	HT	۱۰	۰/۸۶	۰/۷۳۸	۰/۶۴۷	نرمال	۲۸/۳۱	۶/۵۴
هویت تحصیلی دیررس	HD	۱۰		۰/۷۴۹	۰/۶۲۹	نرمال	۲۷/۲۸	۵/۹۴
هویت تحصیلی دنباله رو	HN	۱۰		۱/۱۸۹	۰/۱۱۸	نرمال	۲۸/۴۹	۵/۱۶
هویت تحصیلی موفق	HM	۱۰		۱/۱۸۸	۰/۰۹۳	نرمال	۲۳/۸۵	۵/۸۱
جهت گیری یادگیری	GH	۳	۰/۷۹	۱/۰۵۸	۰/۲۱۱	نرمال	۵/۹۶	۲/۴۲
عملکرد - گرایش	EM	۳		۱/۱۳۶	۰/۱۴۳	نرمال	۸/۳۰	۲/۰۵
بلا تکلیفی	BL	۳		۱/۰۰۵	۰/۱۹۶	نرمال	۶/۶۸	۱/۹۷
جهت گیری هدف	JH	۹		۰/۹۴۳	۰/۳۳۶	نرمال	۲۲/۹۴	۵/۰۷
خوش بینی تحصیلی	KH	۱۱	۰/۸۴	۱/۰۸۰	۰/۱۹۴	نرمال	۳۹/۶۳	۸/۲۳
درگیری رفتاری	DF	۵	۰/۸۱	۱/۲۴۶	۰/۰۶۱	نرمال	۲۱/۱۹	۳/۴۴
درگیری هیجانی	DH	۵		۱/۱۳۰	۰/۱۵۲	نرمال	۱۹/۶۲	۴/۰۵
درگیری شناختی	DS	۵		۱/۱۱۱	۰/۱۶۹	نرمال	۱۶/۰۱	۳/۴۴
درگیری تحصیلی	DT	۱۵		۱/۲۸۵	۰/۰۵۱	نرمال	۱۱/۳۶	۱/۸۷

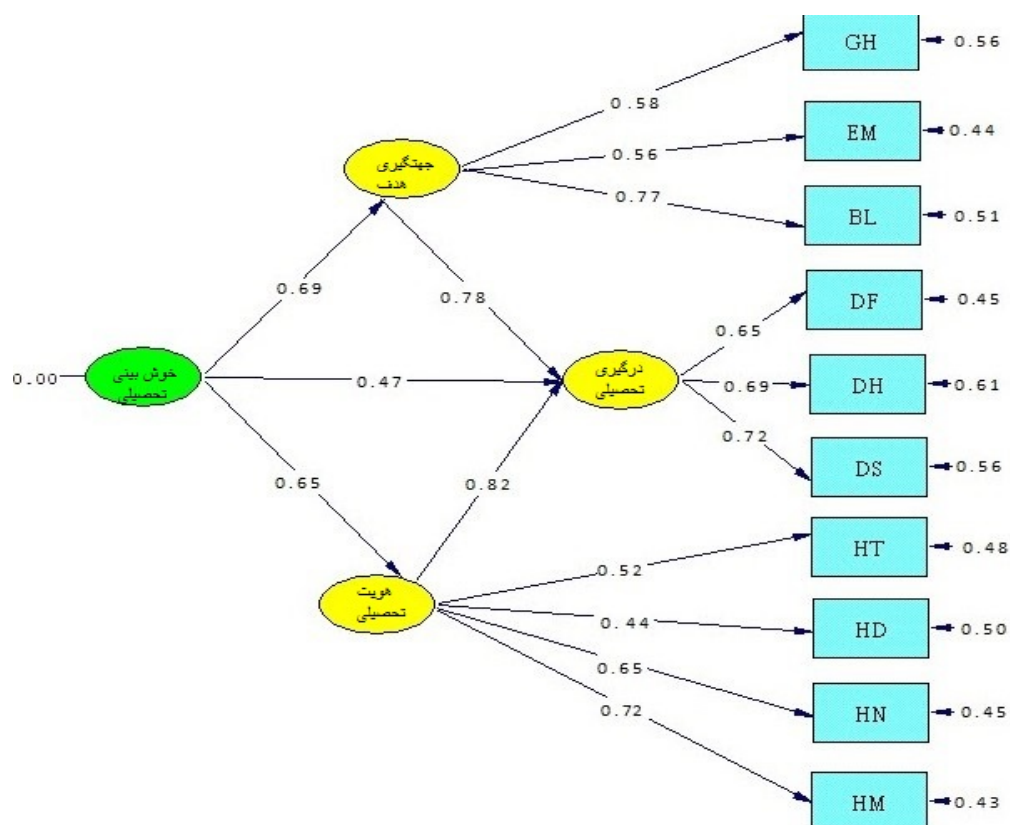
نتایج نشان می‌دهد متغیر هویت تحصیلی دارای بالاترین میانگین و واریانس می‌باشد. در تمامی موارد مقدار معناداری بزرگتر از ۰/۰۵ به دست آمده است. بنابراین دلیلی برای رد فرض صفر مثبتی بر نرمال بودن داده‌ها وجود ندارد. به عبارت دیگر توزیع داده‌های تحقیق نرمال بوده و می‌توان آزمونهای پارامتریک را اجرا کرد.

نتایج آزمون همبستگی متقابل بین متغیرها در جدول (۲) ارائه شده است.

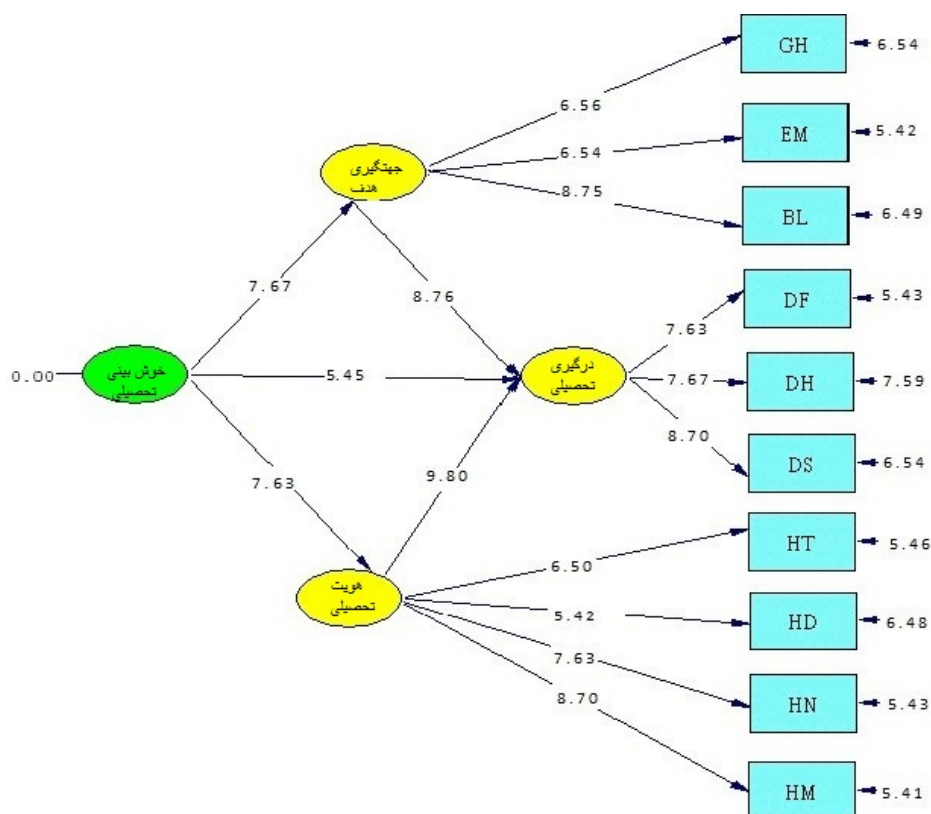
جدول ۲. همبستگی متقابل بین متغیرها

متغیر	درگیری تحصیلی
هویت تحصیلی سردرگم	۰/۴۵
هویت تحصیلی دیررس	۰/۴۱
هویت تحصیلی دنباله رو	۰/۳۲
هویت تحصیلی موفق	۰/۸۲
هویت تحصیلی	۰/۳۸
جهت گیری یادگیری	۰/۴۱
عملکرد - گرایش	۰/۳۵
بلا تکلیفی	۰/۳۴
جهت گیری هدف	۰/۷۸
خوش بینی تحصیلی	۰/۴۷

مدل معادلات ساختاری نهایی برای بررسی رابطه خوش بینی تحصیلی با درگیری تحصیلی با نقش میانجی جهت گیری هدف و هویت تحصیلی دانش آموزان مدارس دخترانه متوسطه شهرستان عباس آباد استفاده شده است. مدل نهایی در شکل‌های (۲) و (۳) ارائه شده است. این مدل با اقتباس از برون داد نرم افزار لیزرل ترسیم شده است.



شکل ۲. نتایج تأیید مدل معادلات ساختاری فرضیات تحقیق



شکل ۳. آماره معناداری نتایج تأیید مدل معادلات ساختاری فرضیات تحقیق

از آنجا که شاخص ریشه میانگین مجذورات تقریب برابر (۰/۰۱۲) مدل از برازندگی خوبی برخوردار است. سایر شاخص های نیکوئی برازش نیز در بازه مورد قبول قرار گرفته اند که در جدول (۳) آمده است.

$$\frac{\chi^2}{df} = \frac{406.24}{170} = 2.39$$

جدول ۳. شاخص های نیکوئی برازش مدل ساختاری فرضیات تحقیق

IFI	NNFI	NFI	AGFI	GFI	RMSEA	شاخص برازندگی
۰-۱	>۰,۹	>۰,۹	>۰,۹	>۰,۹	<۰,۱	مقادیر قابل قبول
۰,۹۵	۰,۹۲	۰,۹۴	۰,۹۱	۰,۹۸	۰,۰۱۲	مقادیر محاسبه شده

جدول ۴. برآوردهای استاندارد ضرایب اثر مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای برون زا

مقدار احتمال (اثر مستقیم)	خطای معیار برآورد	اثر کل	اثر		شاخص های نیکویی برازش
			غیر مستقیم	مستقیم	
۰,۰۰۱	۰,۱۴	۰,۴۷	-	۰,۴۷	خوش بینی تحصیلی با درگیری تحصیلی
۰,۰۰۱	۰,۱۹	۰,۶۵	-	۰,۶۵	خوش بینی تحصیلی با هویت تحصیلی
۰,۰۰۱	۰,۲۰	۰,۶۹	-	۰,۶۹	خوش بینی تحصیلی با جهت گیری هدف
۰,۰۰۱	۰,۳۲	۰,۷۸	-	۰,۷۸	جهت گیری هدف با درگیری تحصیلی
۰,۰۰۱	۰,۲۸	۰,۸۲	-	۰,۸۲	هویت تحصیلی با درگیری تحصیلی
۰,۰۰۱	۰,۱۹	۰,۵۳	۰,۵۳	-	خوش بینی تحصیلی با درگیری تحصیلی بانقش میانجی جهت گیری هدف
۰,۰۰۱	۰,۳۳	۰,۵۳	۰,۵۳	-	خوش بینی تحصیلی با درگیری تحصیلی بانقش میانجی هویت تحصیلی

بحث و نتیجه گیری

هدف از پژوهشی حاضر بررسی رابطه خوش بینی تحصیلی و درگیری تحصیلی با نقش میانجی جهت گیری هدف و هویت تحصیلی دانش آموزان مدارس دخترانه متوسطه شهرستان عباس آباد بود. بر اساس یافته ها مشخص شد که میان خوش بینی تحصیلی با جهت گیری هدف دانش آموزان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته با نتیجه پژوهش های Metzger et al (2020) و Mishoe (2020) همسوست. در تبیین این یافته می توان گفت دانش آموزان زمانی که با همکلاسی های خود مشغول حل مسائل کلاسی خود هستند نسبت به یادگیری خود و سایر دوستان خود اطمینان حاصل می کنند تا اگر سوالی بدون یادگیری ارائه شده است را بتوانند هرچه زودتر برای سایر دانش آموزان و خود قابل

فهم نمایند (Skaalvik, 2020). در چنین شرایطی زمانی که دانش آموزان خود را در کارهای تحصیلی با کفایت و خودمختار می‌شناسد، خود را بهتر در می‌یابد و خود را با اهداف و تکالیف درسی درگیر می‌کنند و در نتیجه در امر تحصیل موفق می‌شوند.

بر اساس یافته‌ها مشخص شد که میان خوش بینی تحصیلی با هویت تحصیلی دانش آموزان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته با نتیجه پژوهش‌های Behzadi Yamin (2018) و Gargari & Gholami (2016) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت وجود ارتباطات دوستانه میان معلمان و دانش آموزان می‌تواند در پشتگرایی و اتکاء دانش آموزان به معلمان نقش مهمی ایفا نماید. نهایتاً ارائه مطالب درسی متناسب با دانش و صلاحیت معلمان باعث می‌گردد که معلمان بتوانند پتانسیلها و استعدادها و مهارت‌های خود را به نمایش بگذارند. در چنین شرایطی کلاس‌های درسی نسبت به سایر مدارس دارای مزیت رقابتی بوده و بهره‌وری کلی کلاس روند صعودی به خود می‌گیرد. معلمان به وسیله مهارت‌های ارتباطی خود در حل مشکلات دانش آموزان تلاش می‌کنند و جزء به جزء رفتارهای آنها مورد تحلیل قرار می‌گیرد (Towhidi & Gholamipour, 2018).

بر اساس یافته‌ها مشخص شد که میان جهت‌گیری هدف با درگیری تحصیلی دانش آموزان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته با نتیجه پژوهش‌های Robayo-Tamayo et al (2020) و Behzadi Yamin (2018) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت دانش آموزانی که دارای اهداف تسلط و تبحری هستند، کمتر به رقابت بین خود و دیگران اهمیت می‌دهند، زیرا برای آنها یادگیری مطالب مهم است (Mumtaz Anari, 2015). ملاک برتری در آنها مطلق است و تلاش را مهمترین وسیله برای رسیدن به موفقیت می‌دانند و چون انگیزه درونی دارند، لذا از شکست‌ها نمی‌هراسند و آن را فرصتی برای برطرف کردن مشکلات خود در مسیر یادگیری می‌دانند. دانش آموزان تلاش می‌کنند در راستای تعیین اهداف آموزشی تلاش‌های زیادی نموده و بهترین بازخورد را از عملکرد تحصیلی به معلمان خود ارائه دهند و مورد تکریم و تشویق آنها قرار گیرند.

بر اساس یافته‌ها مشخص شد که میان هویت تحصیلی با درگیری تحصیلی دانش آموزان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته با نتیجه پژوهش‌های Skaalvik (2020) و Nouri (2019) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت معلمان مدارس تلاش نمایند که دانش آموزان را از یک فعالیت یادگیری به فعالیت بعدی هدایت نموده و نیز به‌طور مداوم، در حین انجام فعالیت درسی، بر کارهای دانش آموزان نظارت نمایند، این امر باعث می‌شود در دانش آموزان ایجاد انگیزه نموده و آنها با میل و رغبت بیشتری به تکالیف درسی خود بپردازند. از طرفی زمانی که دانش آموزان خود فعالیت‌های روزانه کلاس را تعیین کنند و در امر یادگیری دروس کلاسی به‌طور مشترک با آنها تمرین مداوم داشته باشند بهتر می‌توان در دانش آموزان ایجاد انگیزه نمود.

بر اساس یافته‌ها مشخص شد که میان خوش بینی تحصیلی با درگیری تحصیلی دانش آموزان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته با نتیجه پژوهش‌های Metzger et al (2020) و Gargari & Gholami (2016) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت زمانی که دانش آموزان در کلاس درس بتوانند سوال‌های خود را بدون هیچگونه ترسی از معلمان خود پرسند و برای درک بهتر موضوعات درسی خود با دقت بالا هنگام تدریس معلمان خود به مطالب درسی گوش فرا دهند بهتر می‌توان در ایجاد انگیزه تحصیلی آنان امیدوار بود. آن‌ها باید بتوانند قدرت مکالمه خود با معلمان و سایر دانش

آموزان را بهبود بخشیده و خجالت و دوری جستن از همفکریهای درسی را کنار بگذارند. آن‌ها با سایر دوستان و همکلاسی‌های خود مشورت نموده و در حل مسائل کلاسی با آنها مشورت می‌کنند.

بر اساس یافته‌ها مشخص شد که جهت‌گیری هدف و هویت تحصیلی در رابطه میان خوش بینی تحصیلی با درگیری تحصیلی نقش میانجی دارند. این یافته با نتیجه پژوهش‌های Skaalvik (2020) و Safizadeh (2019) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت دانش آموزان زمانی که با همکلاسی‌های خود مشغول حل مسائل کلاسی خود هستند نسبت به یادگیری خود و سایر دوستان خود اطمینان حاصل می‌کنند تا اگر سوالی بدون یادگیری ارائه شده است را بتوانند هرچه زودتر برای سایر دانش آموزان و خود قابل فهم نمایند (Tran et al, 2017). در چنین شرایطی زمانی که دانش آموزان خود را در کارهای تحصیلی با کفایت و خودمختار می‌شناسد، خود را بهتر در می‌یابد و خود را با اهداف و تکالیف درسی درگیر می‌کنند و در نتیجه در امر تحصیل موفق می‌شوند. بعلاوه در این صورت آن‌ها در مورد یادگیری خود از رضایت لازم برخوردار می‌شوند. در واقع زمانی که دانش آموزان خود را کارآمد بدانند و تکالیف درسی خود را در حوزه کنترل خود قرار دهند، انگیزش درونی‌شان برای تکالیف تحصیلی افزایش می‌یابد (Rahimi & Farhadi, 2017).

در این راستا پیشنهادهای کاربردی زیر قابل طرح است: به معلمان پیشنهاد می‌شود برای موفقیت دانش آموزان پاداش‌های مورد علاقه دانش آموزان در نظر بگیرند. منتظر نباشند تا افت تحصیلی اتفاق افتد و سپس موفقیت را تحسین کنند، همچنین سعی کنند اولویت تجربه‌های دانش آموزان برای آن‌ها جالب باشد، احساس موفقیت اولیه اعتماد به نفس آن‌ها را افزایش دهند. از طرفی بایستی به‌طور دوره‌ای از دانش آموزان خود امتحان به عمل آورده و میزان پیشرفت تحصیلی آنان را تحلیل نمایند و در نهایت نسبت به رفع مشکلات آن‌ها و موانع انگیزشی و یادگیری تحصیلی آنان اقدام مؤثر نمایند. به معلمان توصیه می‌شود با دانش آموزان ارتباط دوستانه داشته باشند تا بهتر بتوانند مشکلات و مسائل آن‌ها را درک کنند. ایجاد پیوند قوی میان معلم و دانش آموز می‌تواند به رفع مشکلات درسی و غیر درسی که بر پیشرفت درسی و موفقیت آن‌ها تأثیر می‌گذارد کمک شایانی نماید. در نهایت با استفاده از راهکارهایی از قبیل ترغیب کلامی دانش آموزان در هنگام حل مسائل نسبتاً دشوار، فراهم سازی شرایط مشارکت و کارگروهی و پرورش این باور که یادگیری به تلاش و کوشش پیوسته و بالا نیاز دارد شرایط را برای بالا بردن درگیری تحصیلی و استفاده از راهبردهای یادگیری مؤثر بر درگیری تحصیلی را فراهم سازند. یکی از محدودیت‌های وارد شده به پژوهش حاضر عدم تعمیم نتایج پژوهش به سازمانهای آموزشی در سطوح دیگر می‌باشد، لذا به محققان آتی پیشنهاد می‌شود مشابه این پژوهش در سازمانهای آموزشی دیگر و یا سایر مقاطع تحصیلی انجام گیرد و نتایج دو پژوهش با یکدیگر مقایسه گردد.

References

- Abbasi, M., & Shehni Yailagh, M. (2017). The Effect of Teaching Self-determination Skills on Optimistic Explanatory Style and Academic Identity of Primary Male Students with Learning Disabilities. *Iranian Journal of Psychiatric Nursing*, 5(5), 1-8. (In Persian)
- Ahmadi Baneh Sardar, Najmeh. (2017). Predicting academic performance based on the components of resilience, optimism and self-efficacy in students of higher education centers in Behbahan. Master Thesis in Educational Psychology, Payame Noor University, Behbahan Center. (In Persian)
- Ahmadi, P. (2015). A Comparative Study of Structural Relationships between Academic Self-Efficacy, Academic Identity, Emotional Intelligence and Academic Performance in Normal and Talented Female High School Students in Tabriz High Schools, Master Thesis in Educational Psychology, Urmia University. (In Persian)

- Bakhtiyari Khoei, N., Soleymani, E. (2019). Structural Equation Modeling of the Relationship Between Goal Orientation and Attitudes Toward Cheating: Academic Motivation as a Mediating Variable. *Journal of Instruction and Evaluation*, 12(46), 47-63. (In Persian)
- Balali, M. (2017). Investigating the Relationship between Goal Orientation and Self-Regulatory Strategies with School Bonding Mediated by Feeling of Competence in Secondary School Students in Rudan. Master Thesis in Educational Research, Hormozgan University. (In Persian)
- Behzadi Yamin, M. (2018). Predicting academic optimism based on academic motivation and academic engagement among third grade female students in the first year of high school in Sardrood region in the academic year 1396-97. Master Thesis in Educational Psychology, Payame Noor University, Hamadan. (In Persian)
- Eghdami, Z., Yousefi, F. (2018). Relationship between basic psychological needs and academic engagement with mediating role of self-efficacy. *Journal of Educational Psychology Studies*, 15(29), 37-72. (In Persian)
- Faridfar, Sh. (2017). Predicting academic conflict based on academic optimism mediated by academic self-efficacy of second year high school students in Shiraz. Master Thesis in Educational Sciences, Payame Noor University, Shiraz Center. (In Persian)
- Forouzan Mehr, M. (2018). The effect of using the Edmodo system on the academic motivation and involvement of eighth grade students in work and technology. Master Thesis in Educational Sciences, Allameh Tabatabai University of Tehran. (In Persian)
- Gargari, B., & Gholaami, S. (2015). Academic Optimism, Occupational Goal Orientation, and Job Satisfaction among Teachers. *Quarterly Journal of Education*, 31(2), 71-90. (In Persian)
- Gazidari, E., Lavasani, M., Ejei, J. (2015). The relationship between academic identity and self-regulated learning strategies with academic procrastination among students. *Psychology*, 19 (4), 362-346. (In Persian)
- Ghasemi, A., Kadivar, P., Keramati, H., Arabzadeh, M. (2018). The Investigation of validity and reliability of academic optimism of individual teacher questionnaire. *Psychological Methods and Models*, 9(32), 131-148. (In Persian)
- Kulophas, D., Ruengtrakul, A., & Wongwanich, S. (2015). The relationships among authentic leadership, teachers' work engagement, academic optimism and school size as moderator: A conceptual model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 191, 2554-2558.
- Malsch, B., & Tessier, S. (2019). Journal ranking effects on junior academics: Identity fragmentation and politicization. *Critical Perspectives on Accounting*, 26, 84-98.
- Metzger, I. W., Cooper, S. M., Griffin, C. B., Golden, A. R., Opara, I., & Ritchwood, T. D. (2020). Parenting profiles of academic and racial socialization: Associations with academic engagement and academic self-beliefs of African American adolescents. *Journal of school psychology*, 82, 36-48.
- Mishoe, J. N. (2020). Academic optimism and academic success: An explanatory case study.
- Mumtaz Anari, M.S. (2015). The relationship between goal orientation and action flexibility with academic procrastination of female high school students in Yazd. Master Thesis in Educational Psychology, Yazd University.
- Nouri, S. (2019). The relationship between goal orientation, academic engagement and learning motivation with academic achievement of students of Shahid Madani University of Azerbaijan. Master Thesis in Educational Psychology, Shahid Madani University of Azerbaijan. (In Persian)
- Pour Mohammad, Elahe. (2015). The relationship between academic conflict and the source of control with academic burnout in students. Master Thesis in Psychology, Islamic Azad University, Central Tehran Branch. (In Persian)
- Rahimi, M., Farhadi, S. (2017). The role of mediation of academic motivation in the relationship between academic identity and dimensions of emotional well-being. *Studies in teaching and learning*, 9 (2), 20-20. (In Persian)
- Ramezani, M. (2016). The mediating role of academic self-regulation and academic self-efficacy in the relationship between perceived social support by teachers and academic conflict in high school students in Birjand. Master Thesis in Educational Psychology, Birjand University. (In Persian)

- Ranjbar Satri,P. (2016). The effectiveness of academic optimism training through storytelling on academic adjustment. Master Thesis in Psychology, Tarbiat Dabir Shahid Rajaei University. (In Persian)
- Robayo-Tamayo, M., Blanco-Donoso, L. M., Román, F. J., Carmona-Cobo, I., Moreno-Jiménez, B., & Garrosa, E. (2020). Academic engagement: A diary study on the mediating role of academic support. *Learning and Individual Differences*, 80, 101887.
- Safizadeh, M. (2019). The effectiveness of self-determination education on students' academic identity and academic involvement. Master Thesis in Educational Sciences, Ardakan University. (In Persian)
- Samimi, Z., Dehani, A., & Basim, F. S. (2017). Explaining Student-Teachers High-Risk Behaviors Based on Academic Identity and Academic Motivation. *Education Strategies in Medical Sciences*, 10(6), 469-478. (In Persian)
- Skaalvik, S. (2020). Teachers' perceptions of the school goal structure: Relations with teachers' goal orientations, work engagement, and job satisfaction. *International Journal of Educational Research*, 62, 199-209.
- Towhidi, A., Gholamipour, M. (2018).. quarterly journal of training in police sciences, 6(21), 71-85. (In Persian)
- Tran, A., Burns, A., & Ollerhead, S. (2017). ELT lecturers' experiences of a new research policy: Exploring emotion and academic identity. *System*, 67, 65-76.
- Tuominen, H., Niemivirta, M., Lonka, K., & Salmela-Aro, K. (2020). Motivation across a transition: Changes in achievement goal orientations and academic well-being from elementary to secondary school. *Learning and Individual Differences*, 79, 101854.
- Zhen, R., Li, L., Ding, Y., Hong, W., & Liu, R. D. (2020). How does mobile phone dependency impair academic engagement among Chinese left-behind children?. *Children and Youth Services Review*, 105169.



Research Paper

Providing a smart governance model with a focus on the development and training of human resources in the public sector

Ghaem Gheiravani¹ , Mohammad Montazari² , Shams Sadat Zahedi³

1. PhD student in public administration, Department of Management, Sirjan Branch, Islamic Azad University, Sirjan, Iran

2. Assistant Professor, Department of Management, Payam Noor University, Tehran, Iran

3. Professor, Department of Management, Sirjan Branch, Islamic Azad University, Sirjan, Iran.

Receive:

23 October 2022

Revise:

22 November 2022

Accept:

21 February 2023

Published online:

22 February 2023

Keywords:

intelligent governance,
intelligent
government,
intelligentization,
human resource
training,
intelligent
organizational
performance

Abstract

The current research aims to provide a smart governance model with a focus on the development and training of human resources in the public sector. The research method is applicable according to the purpose, and mixed (qualitative-quantitative) according to the type of data. The statistical population in the qualitative part of the research consisted of 15 academic experts and experts in the field of information and communication technology in the Ministry of Interior and managers of the South Khorasan Governorate who were familiar with the subject, which was selected in a non-probabilistic and judgmental way, and the required information was collected from them with the method of content analyzing. The statistical community in the quantitative part of the research includes managers and experts working in the management and planning department of administrative automation planning in the number of 246 people, of which 150 people were selected as a sample using Cochran's formula. Further, in line with the validation of the research model, a research questionnaire was designed and distributed in a stratified random method among 150 managers and experts working in the management and planning department of administrative automation. Smart PLS 2 software was used in order to analyze the data. The results showed that all the components of smart governance in the public sector were identified and their significance was confirmed in the research; and by examining themes, concepts and quantitative and qualitative research; the smart governance model was explained with a focus on the development and training of human resources in the public sector.

Please cite this article as (APA): Gheiravani, G., Montazari, M., & Zahedi, S. S. (2023). Providing a smart governance model with a focus on the development and training of human resources in the public sector. *Management and Educational Perspective*, 5(1), 111-141.

Publisher: Iranian Business Management Association	https://doi.org/10.22034/jmep.2023.388453.1171	
Corresponding Author: Mohammad Montazari	https://doi.org/10.22034/jmep.2023.388453.1171	
Email: montazer56@pnu.ac.ir	Creative Commons: CC BY 4.0	

Extended abstract

Introduction

The speed of developments and changes in communication and information technology has envisioned an unpredictable world even for the near future and has even changed the concept of governance in such a way that "smart governance" is the only way forward for governments and rules (Fuller & Crawford, 2022). The meaning of smart governance is to provide a platform for the integrated management of city affairs. This platform should provide services and interactions between the parts of the city in order to achieve an effective and efficient city (Moreno & Paez, 2022). The most important effective tool in this field is the use of FAVA (including communication infrastructure, hardware and software), the use of intelligent processes and information-based decision-making (Holzer et al, 2022). The interaction and participation of all private, government and city governance factors is one of the requirements to achieve smart governance. The development of the dimension of smart governance, due to its fundamental nature in the building of a smart city, becomes the basis for the development of other dimensions of smartness as well (Azkuna, 2022). Smart government is a platform for proper urban management. All the services provided in a smart city should be offered to the people through the channel of smart governance. In the intelligent governance of democracy, the foundation of a government is ideal and perfect. But the existence of corruption, unfair policies and mismanagement of the government causes people to lose their trust in governments (Alvahdei, 2016). The development and application of information technology in various fields is the result of the capabilities of information technology, which is facing great success today (Karegar, et al. 2015). One of the most important opportunities that new technologies provide to government men and managers is increasing accessibility, strengthening efficiency and re-engineering the government's architecture and making it more responsive. The use of the re-engineering of government architecture and other mentioned facilities in the governance process has led to the emergence of a reality called the intelligent government, which is the prerequisite of government over information societies. Smart government is the use of information and communication technology to improve public sector management and has gained increasing popularity. Smart government is a powerful tool that provides better public services, reduces waiting time and improves cost-effectiveness, increases productivity and improves transparency and accountability, and improves the government's ability to perform key activities (Moghimi, 2017). Therefore, the main question of the research is, what is the smart governance model with the approach of focusing on the development and training of human resources in the public sector?

Literature

Smart rule

The meaning of smart governance is to provide a platform for the integrated management of urban affairs. This platform should provide services and interactions between the parts of the city in order to achieve an effective and efficient city. The most important effective tool in this field is the use of FAVA (including communication infrastructure, hardware and software), the use of intelligent processes and information-based decision making. The interaction and participation of all private, government and city governance factors is one of the requirements for achieving smart governance. The development of smart governance, due to its fundamental nature in building a smart city, also lays the foundation for the development of other dimensions of smartness. Smart governance includes political and active participation, citizen services and smart use of e-government. In addition, smart



governance refers to the use of new communication channels, such as electronic government or "electronic democracy" (Ghorbanzadeh, 2015).

The main elements of smart governance

Smart governance: means public investment in ICT to promote transparency and accountability among public institutions at the local and national levels and improve their performance. This element is usually related to public management reform programs and government modernization (Ghorbanzadeh, 2015).

Providing intelligent services: Public investment in ICT is to improve the efficiency and transparency of public institutions in providing public services in all sectors. This element is related to the reform programs of public management, local governance and access to justice (Ghorbanzadeh, 2015).

Smart participation: Public investment in ICT is aimed at promoting interaction between public institutions and citizens in order to improve policy making and provide public services and activities. This element includes three levels of providing information to citizens, consultation with citizens, and dialogue between the government and citizens. This element is usually related to public accountability programs, strengthening of civil society and strengthening of parliamentary system and parliament (Ghorbanzadeh, 2015).

Research background

There have been numerous articles on the explanation of smart governance models, but the explanation of a comprehensive and complete model with the approach of human resource development and training has been done less.

Hosseini et al. (2022) in an article investigated the antecedents and consequences of smart good governance with a fuzzy Delphi approach. The research method is among mixed researches in the deductive-inductive approach. The statistical population of the research consists of all governance activists, 26 of whom were selected based on the principle of theoretical adequacy and using the purposeful sampling method. In the qualitative part, the data obtained from the interview were analyzed using the Atlas.ti software and the identification method was analyzed. The results of the research indicate that among the antecedents, respectively, technology and smart data, electronic and intelligent interaction, governance Law, competent and committed brokers, cyber and smart security had the highest priority (Hoseini.et.al, 2022). Paighan et al. (2022) in an article identified and prioritized factors affecting good governance with a sustainable development approach in the government organizations of Sistan and Baluchistan province. The research method is applicable in terms of purpose, and mixed (qualitative-quantitative) with an exploratory approach according to the type of data; in this way, 54 articles in the field of good governance were analyzed and research indicators were identified using meta-composite method. The identified factors and components were weighed with the opinion of experts and after receiving their corrective opinions, they were analyzed based on relevant statistical methods, and finally the fit of the model, components, and the combination of factors was reached by their consensus. The statistical population in the qualitative part of the research included 11 academic and professional experts familiar with the subject, who were selected in a non-probabilistic and judgmental manner, and the required information was collected from them using the Delphi method. Further, in line with the validation of the research model, a research questionnaire was designed and distributed among 216 sample members, including managers and experts of the governorate, governorate and academic staff members of the university in Sistan and Baluchistan province, which was randomly distributed by stratified method. In order to analyze the data, Smart PLS software was used. Finally, the findings of the research

showed that the indicators of commenting and accountability, quality of laws, corruption control, rule of law, transparency, vision and planning, effectiveness and efficiency, ethics, responsibility, trust, justice, poverty alleviation, Economic growth, participation, institutional development, meritocracy, trust-oriented, political stability, and anger are respectively the most important components of good governance with a sustainable development approach (Peghan.et.al.2022).

Research methodology

The research method is applicable according to the purpose, and mixed (qualitative-quantitative) according to the type of data. The statistical population in the qualitative part of the research consisted of 15 academic experts and specialists in the field of information and communication technology in the Ministry of Interior and managers of the South Khorasan Governorate who were familiar with the subject, which was selected in a non-probabilistic and judgmental way, and the required information was collected from them with the method of content analyzing. The statistical population in the quantitative part of the research includes managers and experts working in the management and planning department of administrative automation planning in the number of 246 people, 150 of whom were selected as a sample using the Cochran formula. used.

Discussion and results:

SPSS 26 statistical software is used for descriptive data analysis, and the Kolmogorov-Smirnov test for the normality of the data, and the structural equation test using SMART PLS 2 software to answer the research questions. Factor loadings are calculated by calculating the correlation value of the indicators of a structure with that structure. If this value is equal to or greater than 0.4, it confirms that the variance between the structure and its indicators is greater than the variance of the size measurement error of that structure, and the reliability of that measurement model is acceptable. The results of the factor analysis show the desired components, since the factor loading of all items is greater than 0.4, and the value of the t statistic is greater than 1.96, so the model has good validity.

Conclusion:

This research was conducted with the aim of investigating the components of smart governance with a focus on the development and training of human resources in the public sector. For this purpose, data was collected through in-depth and semi-structured interviews with 15 experts, including university faculty members and experts in the field of information and communication technology in the Ministry of Interior and managers of South Khorasan Governorate who were selected by theoretical sampling. In the quantitative phase of the research, a researcher-made questionnaire based on the extracted components was prepared and provided to 150 managers and experts working in the management and planning department of administrative automation. Then, using the coding method of qualitative content analysis based on interviews with elites and using thematic analysis method, the components of smart governance with a focus on the development and training of human resources in the public sector were identified and extracted, and the effectiveness weights were obtained using the structural model. SPSS 26 and PLS 2 software were used for statistical analysis of the research. To check the fit of the measurement models, convergent validity was used, and the results showed that the AVE values for all variables are greater than 0.5, so the convergent validity of the constructs is acceptable. Also, the results of the factor analysis of the desired components were confirmed, considering that the factor loading of all items is greater than 0.4, and the value of the t statistic is greater than 1.96, so the final



model of the research was determined to have good validity. The results of this research are in agreement with Hoseini.et.al, (2022), Peghan.et.al., (2022), Rostaei.et.al, 2(018), Faraji (2022), Meijer et al., (2018), and Washburn et al., (2018).

ارائه مدل حکمرانی هوشمند با تمرکز بر توسعه و آموزش منابع انسانی در بخش دولتی

قائم قیروانی^۱، محمد منتظری^۲، شمس السادات زاهدی^۳

۱- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت، واحد سیرجان، دانشگاه آزاد اسلامی، سیرجان، ایران

۲- استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۳- استاد، گروه مدیریت، واحد سیرجان، دانشگاه آزاد اسلامی، سیرجان، ایران.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارائه مدل حکمرانی هوشمند با تمرکز بر توسعه و آموزش منابع انسانی در بخش دولتی می باشد. روش پژوهش برحسب هدف کاربردی و برحسب نوع داده ها آمیخته (کیفی- کمی) است. جامعه آماری در بخشی کیفی پژوهش شامل ۱۵ نفر از خبرگان دانشگاهی و کارشناسان متخصص در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات در وزارت کشور و مدیران استانداری خراسان جنوبی آشنا با موضوع بود که به صورت غیر احتمالی و قضاوتی انتخاب و با روش تحلیل مضمون اطلاعات مورد نیاز از ایشان جمع آوری شد. جامعه آماری در بخش کمی پژوهش شامل مدیران و کارشناسان شاغل در بخش مدیریت و برنامه ریزی اتوماسیون اداری برنامه ریزی به تعداد ۲۴۶ نفر که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۵۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید. در ادامه در راستای اعتباریابی مدل پژوهش پرسشنامه پژوهش طراحی و در بین ۱۵۰ نفر از مدیران و کارشناسان شاغل در بخش مدیریت و برنامه ریزی اتوماسیون اداری برنامه ریزی که به روش تصادفی طبقه ای توزیع گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار Smart PLS 2 استفاده شد. نتایج نشان داد که تمامی مولفه های حکمرانی هوشمند در بخش دولتی شناسایی و از بعد معناداری در پژوهش مورد تایید قرار گرفتند و با بررسی مضامین، مفاهیم و تحقیقات کمی و کیفی الگوی حکمرانی هوشمند با تمرکز بر توسعه و آموزش منابع انسانی در بخش دولتی تبیین گردید.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۱۴

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۱۲/۰۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۱/۲۰

تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۲/۰۱/۲۰

کلید واژه ها:

حکمرانی هوشمند،

دولت هوشمند،

هوشمند سازی،

آموزش منابع انسانی،

عملکرد هوشمند سازمانی.

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): قیروانی، قائم، منتظری، محمد، زاهدی، شمس السادات. (۱۴۰۲). ارائه مدل حکمرانی هوشمند با تمرکز بر توسعه و آموزش منابع انسانی در بخش دولتی. فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش. ۱۱۱-۱۴۱.

	https://doi.org/10.22034/jmep.2023.388453.1171	ناشر: انجمن مدیریت کسب و کار ایران
	https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.6.4	نویسنده مسئول: محمد منتظری
	Creative Commons: CC BY 4.0	ایمیل: montazer56@pnu.ac.ir

مقدمه

سرعت تحولات و تغییرات ارتباطات و فناوری اطلاعات، دنیایی غیرقابل پیش‌بینی را حتی برای آینده نزدیک متصور کرده است و حتی مفهوم حکمرانی را تغییر داده به گونه‌ای که «حکمرانی هوشمند» تنها راه پیش روی دولت‌ها و حکومت‌ها قرار گرفته است (Fuller & Crawford, 2022). منظور از حکمرانی هوشمند ارائه بستری برای مدیریت یکپارچه امور شهر می‌باشد. این بستر باید ارائه دهنده سرویس‌ها و تعاملات بین اجزاء شهر در راستای نائل شدن به شهری مؤثر و کارا باشد (Moreno & Paez, 2022). مهم‌ترین ابزار مؤثر در این زمینه استفاده از فاوا (شامل زیرساخت‌های ارتباطی، سخت‌افزار و نرم‌افزار)، بهره‌گیری از فرآیندهای هوشمند و تصمیم‌گیری مبتنی بر اطلاعات می‌باشد (Holzer et al., 2022). تعامل و مشارکت کلیه عوامل خصوصی، دولتی و حکمرانی شهر از الزامات دستیابی به حکمرانی هوشمند می‌باشد. توسعه بعد حکمرانی هوشمند، با توجه به ماهیت بنیادی آن در بنای شهر هوشمند، زمینه‌ساز توسعه دیگر ابعاد هوشمندسازی نیز می‌گردد (Azkuna, 2022). دولت هوشمند بستری برای مدیریت صحیح شهری می‌باشد. تمامی سرویس‌هایی که در یک شهر هوشمند ارائه می‌گردند بایستی از کانال حکمرانی هوشمند به مردم عرضه گردند. حکمرانی هوشمند میزان مشارکت مردم را در فعالیتهای مختلف افزایش می‌دهد و باعث کاهش هزینه‌های مدیریت شهری می‌شود (Sayogo et al., 2022). هماهنگی میان سازمان‌ها و اجزای مختلف در یک دولت باعث می‌شود تا کیفیت خدمات مختلف افزایش یابد و امکان تحقق اهداف یک کشور در سطح کلان افزایش پیدا کند (Faghihei, 2020). حکمرانی هوشمند دموکراسی، پایه‌گذاری یک حکومت آرمانی و کامل است. اما وجود فساد، سیاست‌های ناعادلانه و مدیریت نادرست دولت باعث می‌شود تا مردم اعتماد خود را به دولت‌ها از دست بدهند (Alvahdei, 2016). توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات در حوزه‌های مختلف، حاصل قابلیت‌های فناوری اطلاعات است که امروزه با اقبال فراوان روبه رو شده است (Karegar et al., 2015). یکی از مهم‌ترین‌های فرصت‌هایی که فناوری‌های نوین پیشروی دولت مردان و مدیران قرار می‌دهد، افزایش قابلیت دسترسی، تقویت کارآمدی و مهندسی مجدد معماری دولت و امکان پاسخگوتر ساختن آن است. استفاده از مهندسی مجدد معماری دولت و سایر امکانات گفته شده در فرآیند حکمرانی، موجب پیدایش واقعیتهایی به نام دولت هوشمند شده است که پیشیناز حکومت بر جوامع اطلاعاتی می‌باشد. دولت هوشمند استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود مدیریت بخش عمومی بوده و محبوبیت فزاینده‌ی یافته است. دولت هوشمندی ابزار قدرتمندی است که باعث ارائه بهتر خدمات عمومی، کاهش زمان انتظار و بهبود اثربخشی - هزینه، افزایش بهره‌وری و بهبود شفافیت و پاسخگویی شده و ارتقای توانایی دولت در انجام فعالیتهای کلیدی را موجب می‌شود (Moghimi, 2017).

حکمرانی هوشمندی، واژه‌ای است که بیانگر تغییر پارادایم نقش دولت و حکومت‌ها است که زمینه را برای مشارکت یکسان و برابر تمام شهروندان در فرآیند تصمیم‌گیری فراهم کرده و بیانگر این واقعیت است که حکمرانی متعلق به مردم است و توسط مردم شکل می‌گیرد. بنابراین، دولت‌ها در سراسر جهان در حال سرمایه‌گذاری فزاینده‌ای در ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان بر اساس حکمرانی هوشمندی هستند (Ebadi, 2014). چرا که رشد سریع تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات (ICT) در دو دهه گذشته جنبه‌های گوناگون زندگی، کسب و کار و حکومت‌داری را متحول کرده است و با عث‌وجود به آمدن فرصت‌ها و چالش‌هایی برای دولت‌ها در سراسر جهان شده است (Jafari, 2016). ولی با توجه به

شکست‌های پیاده طرح سازی دولت الکترونیکی همراه با تحمیل هزینه‌های گزاف در کشورهای مختلف، شایسته است که مطالعاتی در این حوزه به‌طور جامع انجام گیرد. مشکلات عدیده اقتصادی، مدیریتی، زیرساخت و دانش فناوری اطلاعات در کشورهای در حال توسعه و توجه بیش از حد به مدیریت از بالا به پایین به جای مدیریت مشارکتی، باعث شد که بسیاری از مدل‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیکی جوابگو نباشد (Saghafi, 2014). این اواخر مطالعات زیادی جهت لزوم استقرار دولت الکترونیکی و در پی آن حکمرانی الکترونیکی انجام شده است ولی چیزی که مورد غفلت واقع شده است، پیاده سازی حکمرانی الکترونیکی بر پایه نیازها و ارزش‌های شهروندان است، زیرا موفقیت حکمرانی الکترونیکی بر پایه نیازها و ارزش‌های شهروندان به دست می‌آید. با این حال این اهداف، ارزش‌ها و نیازهای شهروندان کمتر در نظر گرفته شده است (Rastegar, 2015). بنابراین در نظر نگرفتن ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی از دیدگاه شهروندان و مدیران و کارشناسانی که با مردم در تعامل مستقیم هستند و تنها ارائه یک ارزش مجموعه‌ها و اولویت‌ها از جانب تصمیم‌گیرندگانی که در رأس سازمان‌ها هستند و پیاده‌سازی آن، باعث می‌شود که در بسیاری از موارد حکمرانی الکترونیکی موفقیت آمیز نباشد. در نتیجه اگر بخواهد حکمرانی الکترونیکی به طور موفق پیاده سازی شود و روابط دولت و شهروند پایدار بماند، باید به ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی از دیدگاه مدیران و کارشناسانی که با مردم در تعامل مستقیم هستند و نیازهای آنها را به خوبی می‌شناسند دقت کافی شده، تا در جهت بهبود هر چه بهتر روابط دوطرفه شهروند و دولت از طریق حکمرانی الکترونیکی عمل شود. این پژوهش از آن جهت دارای اهمیت است که با توجه به رشد جمعیت در کلان شهرها و وجود بحران‌های گوناگون، مدیران و دولتمردان را به سمت هوشمندسازی در همه ابعاد و ارکان جامعه سوق داده است. ایران هم به عنوان یک کشور رو به رشد از لحاظ جمعیتی و اقتصادی، نیاز بسیاری دارد تا به این مقوله ورود پیدا کند. بنابراین ایجاد زیرساخت‌های هوشمندسازی یکی از مهم‌ترین اقداماتی است که برنامه ریزان باید به آن توجه ویژه‌ای بنمایند. حکمرانی هوشمند باعث می‌شود که، همه ارکان نظام در ارتباطی پایدار مسائل کشور را به نحوی منظم و سریع انجام دهند. هدف حکمرانی هوشمند ایجاد یک فضای مشارکتی بوده که با کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات، همکاری میان مردم و دولت را بهبود ببخشد. حکمرانی هوشمند دارای مزایایی از جمله (افزایش مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های کلان شهرها، بهبود کارآیی و بهینه‌سازی مصرف منابع، پاسخگوشدن مسئولان، شفافیت فرآیندها و افزایش اعتماد مردم به مسئولین، قانونمندی شهروندان، بهبود عدالت اجتماعی، پیشبرد برنامه‌های شهری، تمرکز زدایی و توزیع امکانات و ...) است. امروزه حکمرانی هوشمند عامل اصلی و تعیین کننده موفقیت هر سازمان و تشکیلاتی شناخته می‌شود و هدف آن سیاست گذاری و اجرای برنامه‌ها است. کشور و به تبع آن شهرها نیز به عنوان یک سیستم و نظام اجتماعی پیچیده و متنوع نیازمند به مدیریت سازمان یافته‌ای (مدیریت شهری) برای تعیین و دستیابی به اهداف و هماهنگی فعالیت‌ها و... در ابعاد و عرصه‌های مختلف توسعه پایدار شهری هستند. حکمرانی هوشمند در شهرها، هنوز در ابتدای سیر تکاملی خود است و تا به امروز، اکثر برنامه‌های کاربردی از جمله خوشه‌های نوآوری و فن آوری‌های دیجیتال همچنان، در حال توسعه هستند. لذا توجه و به کارگیری الگوهای متناسب، از جمله عواملی هستند که می‌بایست در راستای افزایش حدا کثری منافع دولت‌های هوشمند و شهرهای هوشمند، به ویژه در کشورهای در حال توسعه، لحاظ گردند. الگوهای استاندارد برای سرمایه گذاری در خصوص زیرساخت‌ها، اغلب برای چالش‌های فراروی یک

حکمرانی هوشمند کافی نیستند، بنابر این اتخاذ الگوها، مدل‌ها، رویکردهای جدید برپایه نیازها و اولویت‌های گوناگون جوامع مختلف، امری ضروری بوده و می‌تواند در راستای چگونگی هوشمندسازی مؤثر واقع گردد. زیرا عوامل حیاتی در شکل‌گیری حکمرانی هوشمند می‌تواند ظرفیتی برای نوآوری و مدیریت عدم اطمینان در آینده سرشار از نامعلومی‌ها را رقم بزند. لذا مسئله اصلی این پژوهش داشتن یک حکمرانی هوشمند بوده که بتواند سیستمی جامع، یکپارچه و هماهنگ با هم در راستای اهداف تعیین شده پیش برد زیرا در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات، حکمرانی هوشمند یکی از عوامل تأیید کننده موفقیت سازمانها در سیاست گذاری و اجرای برنامه‌هاست. از این رو استقرار حکمرانی هوشمند در کشور و به ویژه در سازمانهای حاکمیتی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌باشد. این در حالی است که با وجود تلاشهای صورت گرفته در حوزه دولت الکترونیک، حکمرانی هوشمند هنوز در ابتدای مسیر بوده و برنامه‌های کاربردی از جمله خوشه‌های نوآوری و فناوری‌های هوشمند همچنان در حال توسعه هستند. بدیهی است در این مسیر شناسایی مؤلفه‌های حکمرانی هوشمند با هدف طراحی الگوی حکمرانی هوشمند با تمرکز بر توسعه و آموزش منابع انسانی باید مورد توجه قرار گیرد.

لذا سؤال اصلی پژوهش این است که مدل حکمرانی هوشمند با رویکرد تمرکز بر توسعه و آموزش منابع انسانی در بخش دولتی چگونه است؟

ادبیات پژوهش

حکمرانی هوشمند

منظور از حکمرانی هوشمند ارائه بستری برای مدیریت یکپارچه امور شهری می‌باشد. این بستر باید ارائه دهنده سرویس‌ها و تعاملات بین اجزاء شهر در راستای نائل شدن به شهری مؤثر و کارا باشد. مهم‌ترین ابزار مؤثر در این زمینه استفاده از فاوا (شامل زیرساختهای ارتباطی، سخت‌افزار و نرم‌افزار)، بهره‌گیری از فرآیندهای هوشمند و تصمیم‌گیری مبتنی بر اطلاعات می‌باشد. تعامل و مشارکت کلیه عوامل خصوصی، دولتی و حکمرانی شهر از الزامات دستیابی به حکمرانی هوشمند می‌باشد. توسعه بعد حکمرانی هوشمند، با توجه به ماهیت بنیادی آن در بنای شهر هوشمند، زمینه‌ساز توسعه دیگر ابعاد هوشمندسازی نیز می‌گردد. حکمرانی هوشمند شامل مشارکت سیاسی و فعال، خدمات شهروندی و استفاده هوشمند از دولت الکترونیک می‌باشد. علاوه بر این حکمرانی هوشمند به استفاده از کانال‌های ارتباطی جدید، از قبیل دولت الکترونیک و یا «دموکراسی الکترونیک» اشاره دارد (Ghorbanzadeh, 2015).

عناصر اصلی حکمرانی هوشمند

اداره کردن هوشمند: به معنای سرمایه گذاری عمومی در ICT برای ارتقای شفافیت و پاسخگویی در بین نهادهای عمومی در سطوح محلی و ملی و بهبود عملکرد آنها است. این عنصر به طور معمول با برنامه‌های اصلاح مدیریت عمومی و مدرنیزه کردن دولت در ارتباط است (Ghorbanzadeh, 2015).

ارائه خدمات هوشمندی: سرمایه گذاری عمومی در ICT به منظور ارتقای کارایی و شفافیت نهادهای عمومی در ارائه خدمات عمومی در تمامی بخش‌ها است. این عنصر با برنامه‌های اصلاح مدیریت عمومی، حکمرانی محلی و دسترسی به عدالت مرتبط است (Ghorbanzadeh, 2015).

مشارکت هوشمندی: سرمایه گذاری عمومی در ICT به منظور ارتقای تعامل بین نهادهای عمومی و شهروندان در جهت بهبود سیاست‌گذاری و ارائه خدمات و فعالیت‌های عمومی است. این عنصر شامل سه سطح ارائه اطلاعات به شهروندان، مشاوره با شهروندان و گفتگو بین دولت و شهروندان است. این عنصر به طور معمول با برنامه‌های پاسخگویی عمومی، تقویت جامعه مدنی و تقویت سیستم پارلمانی و مجلس در ارتباط است (Ghorbanzadeh, 2015).

اصول حکمرانی هوشمند خوب^۱

حکمرانی خوب، در اتخاذ سیاست‌های پیش‌بینی شده آشکار و صریح دولت (که نشان‌دهنده شفافیت فعالیت‌های دولت است)؛ بوروکراسی شفاف؛ پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی در قبال فعالیت‌های خود؛ مشارکت فعال مردم در امور اجتماعی و سیاسی و نیز برابری همه افراد در برابر قانون، تبلور می‌یابد (Falamaki, 2015).

۱. **مشارکت:** میزان مشارکت مردم در امور جامعه یکی از کلیدی‌ترین پایه‌های حکمرانی خوب به‌شمار می‌رود. مشارکت می‌تواند به صورت مستقیم یا غیرمستقیم (از طریق نهادهای قانونی) صورت گیرد. البته نمی‌توان انتظار داشت که در نظام تصمیم‌گیری یک کشور، تمامی نظرات موجود مد نظر قرار گیرد، بلکه مفهوم مشارکت در اینجا، اشاره به آزادی بیان و تنوع دیدگاه‌ها و سازماندهی یک جامعه مدنی دارد (Kermani, 2016).

۲. **حاکمیت قانون:** حکمرانی خوب نیازمند چارچوب عادلانه‌ای از قوانین است که در برگیرنده حمایت کامل از حقوق افراد (به‌ویژه اقلیت‌ها) در جامعه بوده و به صورت شایسته‌ای اجرا گردد. لازم است ذکر شود که اجرای عادلانه قوانین، مستلزم وجود نظام قضایی مستقل و یک بازوی اجرایی (پلیس) فساد ناپذیر برای این نظام می‌باشد (Midri, 2016).

۳. **شفافیت:** شفافیت، به معنی جریان آزاد اطلاعات و قابلیت دسترسی سهل و آسان به آن برای همه‌است. همچنین شفافیت را می‌توان آگاهی افراد جامعه از چگونگی اتخاذ و اجرای تصمیمات نیز دانست. در چنین شرایطی، رسانه‌های گروهی به راحتی قادر به تجزیه و تحلیل و نقد سیاست‌های اتخاذ شده در نظام تصمیم‌گیری و اجرایی کشور خواهند بود (Jalali, 2017).

۴. **پاسخگویی:** پاسخگویی نهادها، سازمان‌ها و مؤسسات در چارچوب قانونی و زمانی مشخص در برابر اعضاء خود و ارباب رجوع، از جمله عواملی است که به استوار شدن پایه‌های حکمرانی خوب در یک جامعه منجر می‌شود (Jalali, 2017).

¹ Good Governance

² participation

³ Rule of Law

⁴ Transparency

⁵ responsiveness

۵. **شکل گیری وفاق عمومی**^۱: همانگونه که بیان گردید، فراهم نمودن زمینه ظهور نظرات متفاوت در عرصه های مختلف سیاسی، اجتماعی و اقتصادی، از جمله اصول حکمرانی خوب می باشد. در حکمرانی خوب، باید نظرات مختلف در قالب وفاق ملی عمومی به سمتی رهنمون گردد که بیشترین همگرایی را با اهداف کل جامعه داشته باشد. ایفای این نقش حیاتی نیازمند شناخت دقیق نیازهای بلندمدت جامعه در مسیر حرکت به سمت توسعه پایدار می باشد (Ebadi, 2016).

۶. **حقوق مساوی (عدالت)**^۲: رفاه و آرامش پایدار در جامعه، با به رسمیت شناختن حقوق مساوی برای تمامی افراد ممکن خواهد بود. در جامعه باید این اطمینان وجود داشته باشد که افراد، به تناسب فعالیت خود در منافع جامعه سهم خواهند بود. به عبارت دیگر در حکمرانی خوب، همه افراد باید از فرصت های برابر برخوردار باشند (Ebadi, 2016).

۷. **اثر بخشی و کارایی**^۳: از حکمرانی خوب به عنوان ابزاری برای تنظیم فعالیت نهادها در راستای استفاده کارا از منابع طبیعی و حفاظت از محیط زیست نیز یاد می شود. کارایی و اثر بخشی در مقوله حکمرانی از جمله مباحثی است که با گذشت زمان، اهمیت بیشتری پیدا نموده است (Jalali, 2017).

۸. **مسئولیت پذیری**^۴: مسئولیت پذیری را می توان یکی از کلیدی ترین مولفه های حکمرانی خوب به شمار آورد. در کنار مؤسسات و نهادهای حکومتی، سازمان های خصوصی و نهادهای مدنی فعال در جامعه نیز باید در قبال سیاست ها و اقدامات خود پاسخگو باشند. باید عنوان نمود که اصول حکمرانی خوب به صورت زنجیره ای متصل به هم بوده و اجرایی شدن هر کدام از آنها، مستلزم اجرای سایر اصول می باشد. برای مثال نمی توان انتظار داشت که مسئولیت پذیری و پاسخگویی بدون وجود شفافیت و حاکمیت قانون جنبه اجرایی چندانی در جامعه داشته باشد (Jalali, 2017).

پیشینه پژوهش

مقالات متعددی در زمینه تبیین مدل های حکمرانی هوشمند صورت گرفته اما تبیین مدلی جامع و کامل با رویکرد توسعه و آموزش منابع انسانی کمتر انجام گرفته است، در زیر به بررسی چند پژوهش می پردازیم، که به کمک آن ها مدل مفهومی پژوهش خود را طراحی نمودیم.

حسینی و همکاران (۲۰۲۲) در مقاله ای به بررسی کاوش پیشایندها و پسایندهای حکمرانی خوب هوشمند با روی-آورد دلفی فازی به تحقیق پرداختند. روش پژوهش در زمره پژوهشهای آمیخته در رهیافت قیاسی- استقرایی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه فعالان حوزه حکمرانی تشکیل می دهند که ۲۶ نفر از خبرگان آنها براساس اصل کفایت نظری و با استفاده از روش نمونه گیری هدفمند انتخاب شده اند. در بخش کیفی، داده های به دست آمده از مصاحبه با استفاده از نرم افزار Atlas.ti و روش شناسه گذاری تحلیل شد. نتایج پژوهش حاکی از آن است که از میان پیشایندها به ترتیب فناوری و داده های هوشمند، تعامل الکترونیک و هوشمند، حاکمیت قانون، کارگزاران شایسته و متعهد، امنیت سایبری و هوشمند، دارای بالاترین الویت بودند (Hoseini et al, 2022).

¹ Formation of public consensus

² Equal rights (justice)

³ Effectiveness and efficiency

⁴ responsibility

پیغان و همکاران (۲۰۲۲) در مقاله‌ای به شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر حکمرانی خوب با رویکرد توسعه پایدار در سازمان‌های دولتی استان سیستان و بلوچستان پرداختند. روش پژوهش برحسب هدف کاربردی و برحسب نوع داده‌ها آمیخته (کیفی- کمی) با رویکرد اکتشافی است؛ بدین ترتیب که با استفاده از روش فراترکیب تعداد ۵۴ مقاله در حوزه حکمرانی خوب مورد تحلیل و بررسی قرار گرفت و شاخص‌های پژوهش شناسایی شد. عوامل و مؤلفه‌های شناسایی شده با نظر خبرگان سنجیده و پس از اخذ نظرات اصلاحی ایشان بر اساس روش‌های آماری مربوطه تحلیل و در نهایت تناسب مدل، مؤلفه‌ها و ترکیب عوامل به اجماع آنان رسید. جامعه آماری در بخشی کیفی پژوهش شامل ۱۱ نفر از خبرگان دانشگاهی و حرفه‌ای آشنا با موضوع بود که به صورت غیر احتمالی و قضاوتی انتخاب و با روش دلفی اطلاعات مورد نیاز از ایشان جمع آوری شد. در ادامه در راستای اعتباریابی مدل پژوهش پرسشنامه پژوهش طراحی و در بین ۲۱۶ نفر از اعضای نمونه شامل مدیران و کارشناسان استانداری، فرمانداری و اعضای هیات علمی دانشگاه در سطح استان سیستان و بلوچستان که به روش تصادفی طبقه‌ای توزیع گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار Smart PLS استفاده شد. در نهایت یافته‌های پژوهش نشان داد شاخص‌های اظهار نظر و پاسخگویی، کیفیت قوانین، کنترل فساد، حاکمیت قوانین، شفافیت، چشم انداز و برنامه ریزی، اثربخشی و کارایی، اخلاق محوری، مسئولیت پذیری، اعتماد محوری، عدالت، فقرزدایی، رشد اقتصادی، مشارکت، توسعه نهادی، شایسته سالاری، اعتماد محوری و ثبات سیاسی و خشم به ترتیب مهم‌ترین مؤلفه‌های حکمرانی خوب با رویکرد توسعه پایدار می‌باشند (Peghan.et.al.2022).

فرجی (۲۰۲۲) در مقاله‌ای به نقش مدیریت کوانتومی در حرکت به سمت حکمرانی هوشمند فرهنگ شهری در دولت‌های محلی به تحقیق و بررسی پرداخت. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. برای تحقق این هدف از دو روش تحلیل مضمون و دلفی فازی استفاده شده است. ابزار عملی گردآوری داده‌ها، پرسشنامه ساختارمند و نیمه ساختارمند بوده است و تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش دلفی فازی نشان داد که از بین مهارت‌های هفتگانه مدیریت کوانتومی، احساس کوانتومی کمترین تأثیر و این در حالی است که وجود کوانتومی و عمل کوانتومی بالاترین تأثیر را بر روی حکمرانی هوشمند فرهنگ شهری در مدیریت دولتهای محلی دارد (Faraji,2022).

قره داغی و همکاران (۲۰۲۲) در مقاله‌ای به بررسی و شناسایی مضامین حکمرانی شبکه‌ای در راستای گردشگری سلامت پرداخت. این پژوهش با هدف شناسایی مضامین حکمرانی شبکه‌ای در راستای گردشگری سلامت انجام شد و اعتبارسنجی مدل با تحلیل عاملی مرتبه اول و دوم انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل گردشگران سلامت مراجعه کننده به مراکز درمانی تبریز می‌باشد براساس جامعه نامحدود، حجم نمونه ۳۸۴ نفر تعیین شده است. در بخش کمی از پرسشنامه محقق ساخته بر اساس کدهای استخراجی استفاده شد تحلیل و کد گذاری مصاحبه‌ها در بخش کیفی با کمک نرم افزار MAXQDA انجام شد که در این راستا ۷۹ کد در راستای کد گذاری باز، تعداد ۳ کد در راستای کد گذاری محوری شناسایی شد و اعتبار مدل با تحلیل عاملی تأیید شد (Qara Daghi.et.al,2022). پارسا (2019) پایان نامه‌ای تحت عنوان تأثیر هوشمند سازی شهر بر شاخص‌های توسعه پایدار منطقه یک شهرداری کرج انجام داد. نتایج حاکی از آن است، شهر هوشمند (حکمرانی هوشمند، انرژی هوشمند، ساخت و ساز هوشمند، جابجایی هوشمند، زیر ساخت هوشمند، تکنولوژی هوشمند، مراقبت‌های بهداشتی، شهروندی هوشمند) بر توسعه پایدار تأثیر دارد (Parsa,2019).

روستایی و همکاران (۲۰۱۸) پژوهشی تحت عنوان تئوری شهر هوشمند و ارزیابی مؤلفه‌های زیرساختی آن در مدیریت شهری مورد شناسی: شهرداری تبریز انجام دادند. نتایج ارزش عوامل مدیریت و سیاست با مقدار ۰/۵۷۳، عوامل انسانی و سرمایه اجتماعی با مقدار ۰/۲۷۹ و عوامل فناوری با مقدار وزن ۰/۱۴۷ را نشان می‌دهد. تحلیل زیر معیارها حاکی از آن است که برای تبدیل ظرفیت‌های شهر هوشمند به زیرساخت، می‌بایست تغییر ساختاری و رویکردی در عوامل نهادی صورت پذیرد. در مدل تحلیل شبکه زیرمعیار ساختار و تشکیلات شهرداری با میزان نرخ ایده آل ۰/۱۲ رتبه اول، ساختار حقوقی و قراردادی شهرداری ۰/۰۹ رتبه دوم و عملکرد شهرداری در استفاده از مشاوران تخصصی ۰/۰۸۵ رتبه سوم را در به خود اختصاص داده‌اند (Rostaei et al, 2018).

میجر و همکاران (۲۰۱۸) در مطالعه خود جنبه‌های گوناگون شهر هوشمند بررسی کردند، از نظر آنها شهر هوشمند شش محور اقتصاد هوشمند، حمل و نقل هوشمند، محیط هوشمند، مردم هوشمند، زندگی هوشمند و حکمرانی هوشمند دارد (Meijer et al, 2018). واشبورن و همکاران (۲۰۱۸) در مطالعات خود شهر هوشمند را به عنوان مجموعه‌ای از فن آوری‌های محاسباتی هوشمند تلقی می‌نمایند که به صورت اجزا و خدمات در زیرساخت‌های حیاتی نمود یافته است. محاسبات هوشمند به نسل جدیدی از سخت افزارها، نرم افزارها و فناوریهای شبکه‌ای یکپارچه‌ای اشاره دارد که سیستم‌های فناوری اطلاعات را با آگاهی لحظه‌ای از دنیای واقعی و با استفاده از تحلیل‌های پیشرفته فراهم می‌آورد؛ این سیستم‌ها به مردم (کاربران) این امکان را می‌دهند تا از طریق انتخاب گزینه‌ها و فعالیت‌های موجود و به منظور بهینه سازی فرایندهای کسب و کار، تصمیم‌های هوشمندانه‌ای را اتخاذ نمایند (Washburn et al, 2018).

جعفری و همکاران (۲۰۱۶) پژوهشی تحت عنوان شناسایی و اولویت بندی ارزش‌های حکمرانی الکترونیکی در شهرداری‌ها انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد که در بین ارزش‌های شناسایی شده، ارتقای سطح خدمات بر اساس توسعه متوازن شهری، ارتقای امنیت شبکه اطلاعات و گسترش عدالت اجتماعی از طریق ارائه فرصت‌های برابر برای دسترسی به اطلاعات به صورت الکترونیکی از اولویت بیشتری برخوردار می‌باشند (Jafari et al, 2016).

محمدی (۲۰۱۵) در مطالعه خود در ارتباط با هوشمند سازی مدیریت شهری بیان می‌دارد، برای استقرار و پیاده سازی شهر هوشمند باید تعامل منطقی بین کنشگران مختلف شهری در محیط الکترونیک به وجود آید و آن زمانی است که ذینفعان، حس سود و بهره‌مندی را داشته باشند. باید این احساس به وجود آید که توسعه و منفعت کنشگران با مشارکت و تعامل در سیستم ارتباط تنگاتنگی دارد. می‌بایست تسهیلات لازم و خدماتی مانند فراهم سازی تسهیلات مشارکت پذیری برای شهروندان برقرار باشد (Mohamadi, 2015).

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش برحسب هدف کاربردی و برحسب نوع داده‌ها آمیخته (کیفی - کمی) است. جامعه آماری در بخشی کیفی پژوهش شامل ۱۵ نفر از خبرگان دانشگاهی و کارشناسان متخصص در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات در وزارت کشور و مدیران استانداری خراسان جنوبی آشنا با موضوع بود که به صورت غیر احتمالی و قضاوتی انتخاب و با

روش تحلیل مضمون اطلاعات مورد نیاز از ایشان جمع آوری شد. جامعه آماری در بخش کمی پژوهش شامل مدیران و کارشناسان شاغل در بخش مدیریت و برنامه ریزی اتوماسیون اداری برنامه ریزی به تعداد ۲۴۶ نفر که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۵۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید... به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار Smart PLS 2 استفاده شد. جدول زیر اطلاعات جمعیت شناختی اعضای هیأت علمی و مدیران و خبرگان در این پژوهش کیفی است.. جدول ۱ معرف اطلاعات اعضای هیأت علمی منتخب در پژوهش کیفی می‌باشد.

جدول (۱): مشخصات جمعیت شناختی مصاحبه شوندگان

مشخصات نمونه‌ها			
تعداد	تجربه	سن	سمت
۱	۲۲	۶۱	عضو هیات علمی دانشگاه بیرجند
۲	۱۷	۴۸	عضو هیات علمی دانشگاه آزاد بیرجند
۳	۱۸	۵۳	عضو هیات علمی دانشگاه آزاد بیرجند
۴	۳۰	۶۰	عضو هیات علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان
۵	۶	۳۲	مدرس دانشگاه علمی و کاربردی خراسان جنوبی
۶	۱۳	۴۵	مدیر سازمان مدیریت و برنامه ریزی
۷	۲۸	۵۵	معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی
۸	۲۵	۵۲	معاونت هماهنگی برنامه و بودجه
۹	۲۳	۵۴	رئیس مرکز نوسازی و تحول اداری
۱۰	۲۷	۵۲	معاون مرکز نوسازی و تحول اداری
۱۱	۲۰	۴۸	مدیر مرکز فناوری اطلاعات
۱۲	۱۸	۴۷	ریاست گروه فناوری و اطلاعات
۱۳	۲۳	۴۹	مدیر امور اقتصادی و سرمایه گذاری
۱۴	۲۳	۵۲	مدیر گروه برنامه و بودجه
۱۵	۱۸	۴۴	کارشناس امور پیگیری و ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات

روش گردآوری داده‌های کیفی

در این پژوهش برای گردآوری داده از روش مصاحبه، استفاده شد. براساس ساختار، می‌توان مصاحبه‌ها را در سه گروه ساختارمند، نیمه ساختارمند، و بدون ساختار گنجانند. مصاحبه با سؤال کلی نظرات و دیدگاه‌های اعضای هیأت علمی درباره حکمرانی هوشمند در بخش دولتی با رویکرد توسعه و آموزش منابع انسانی آغاز شد و سپس نظر آنان در مورد طراحی حکمرانی هوشمند در بخش دولتی با رویکرد توسعه و آموزش منابع انسانی که شامل عوامل تسهیل کننده و ممانعت کننده می‌شد به تفکیک از آن‌ها پرسیده شد. سپس در مورد روش‌های حکمرانی هوشمند در بخش دولتی با

رویکرد توسعه و آموزش منابع انسانی از آنان سؤال شد، که در این باره از آنان خواسته شد در مورد روش‌های موجود در دانشگاه‌شان توضیح داده و نیز در پایان از آن‌ها درخواست شد تا در مورد بهترین روش‌ها از نظر آنان برای طراحی حکمرانی هوشمند در بخش دولتی با رویکرد توسعه و آموزش منابع انسانی پیشنهاداتی را ارائه دهند. تمام مصاحبه‌ها با کسب رضایت آگاهانه از شرکت کنندگان ضبط گردید. زمان مصاحبه‌ها به طور میانگین بین ۴۵ تا ۶۰ دقیقه به طول انجامید. در اولین فرصت پس از اتمام مصاحبه، محتوای آن با استفاده از نرم‌افزار Word به صورت کلمه به کلمه پیاده‌سازی شد. این کار باعث شد تا نکته و عبارتی نادیده گرفته نشود. محقق برای ایجاد درک عمیق‌تر و کشف عوامل مؤثر بر حکمرانی هوشمند در بخش دولتی با رویکرد توسعه و آموزش منابع انسانی با مطرح کردن سؤالات مشخص اعضای هیأت علمی را به سمتی هدایت می‌کرد که روایت‌های خود را با جزییات لازمی که در درک پدیده و تحلیل، مورد نیاز بودند، بیان کنند. مصاحبه‌ها به صورت انفرادی و گروهی انجام شده‌اند. از این رو کنار هم قرار گرفتن هردو روش مصاحبه‌های فردی و گروهی توانسته داده‌های جامع‌تر و غنی‌تری را فراهم آورده و هر یک ضعف دیگری را تا اندازه‌ای پوشش دهد. از آنجایی که در این تحقیق، مهم‌ترین ابزار جمع‌آوری اطلاعات و اندازه‌گیری متغیرها، پرسشنامه است، روایی پرسشنامه از اهمیت خاصی برخوردار است. برای سنجش روایی محتوای پرسشنامه، از نظرات متخصصان، اساتید دانشگاه و کارشناسان خبره استفاده گردید. در این مرحله با انجام مصاحبه‌های مختلف و کسب نظرات افراد یاد شده، اصلاحات لازم به عمل آمده و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان خصیصه مورد نظر محقق را می‌سنجد. در این تحقیق به منظور تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ آن معادل ۰/۸۸۷ تعیین گردید. این عدد نشان می‌دهد که پرسشنامه مذکور از اعتبار بالایی برخوردار است.

یافته‌های تحقیق:

جهت تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها، از نرم‌افزار آماری SPSS 26 استفاده می‌شود. و آزمون کلموگروف-اسمیرنوف جهت نرمال بودن داده‌ها و از آزمون معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار SMART PLS 2 برای پاسخ به سؤالات تحقیق، استفاده شده است.

جدول ۱: مؤلفه‌های پژوهش

مؤلفه‌ها
۱-آمار و اطلاعات هوشمند
۲-مدیریت هوشمند هزینه‌ها
۳-برنامه ریزی هوشمند
۴-مدیریت نظام پاداش و پاسخگویی هوشمند
۵-کارآیی و اثر بخشی هوشمند
۱- عملکرد هوشمند سازمانی

در این مطالعه از ابزار پرسشنامه برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. بنابراین با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی ساختار کلی پرسشنامه‌های تحقیق مورد روائی سنجی محتوایی قرار گرفته است. برای تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌یابی معادلات ساختاری بار عاملی استاندارد و آماره t محاسبه شده است. براساس نتایج مشاهده شده بار عاملی آماره t شاخص‌های سنجش هر یک از ابعاد مورد مطالعه در سطح اطمینان ۵٪ مقداری بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشد. بنابراین همبستگی‌های مشاهده شده معنادار است.

روش تحلیل مضمون: ارزیابی و انتخاب شاخص با استفاده از تحلیل مضمون

روشی برای تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی است و به تحلیل متون می‌پردازد. در این پژوهش، براساس الگوی براون و کلارک (۲۰۰۷) برای انجام تحلیل مضمون، گام‌های ذیل طی شده است:

مرحله اول - آشنایی با داده‌ها: در این مرحله پژوهشگر با بازخوانی چندباره متون و حرکت رفت و برگشتی میان مطالب، کوشید تا درک درستی از محتوای مضامین و همچنین ادبیات نظری موضوع پیدا کند و انطباق حداکثری میان مطالب را پدید آورد.

مرحله دوم - در این مرحله محقق، گزاره‌های مختلف را مطالعه و کدهای اولیه از داده را استخراج کرد. مرحله سوم - جست و جوی تم‌ها: این مرحله شامل دسته‌بندی خرده مضامین مختلف در قالب مضامین فرعی و مرتب کردن خلاصه داده‌های مضمون سازی شده در قالب مضامین فرعی است.

مرحله چهارم - بازبینی تم‌ها: این مرحله زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از تم‌ها را ایجاد و آنها را بازبینی کرده است. این مرحله شامل دو مرحله بازبینی و تصفیه تم‌ها است.

مرحله پنجم - تعریف و نام گذاری تم‌ها: این مرحله زمانی شروع می‌شود که یک نقشه رضایت بخش از تم‌ها وجود داشته باشد. محقق در این مرحله، تم‌هایی را که برای تحلیل ارائه شده، تعریف کرده و مجدداً بازبینی و سپس داده‌های داخل آنها را تحلیل می‌کند. به وسیله تعریف و بازبینی کردن، ماهیت چیزی که یکتم در مورد آن بحث می‌کند، مشخص و تعیین می‌شود که هر تم، کدام جنبه از داده‌ها را در خود دارد.

مرحله ششم - تهیه گزارش: مرحله ششم زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از تم‌های کاملاً آبدیده را در اختیار داشته باشد. این مرحله شامل تحلیل پایانی و نگارش گزارش بود. نتایج در جدول ۳ آمده است.

آزمون نرمال بودن (کولموگروف - اسمیرنوف)

این آزمون به عنوان یک آزمون تطابق توزیع برای داده‌های کمی است. آزمون نرمال بودن یک توزیع یکی از شایع ترین آزمون‌ها برای نمونه‌های کوچک است که محقق به نرمال بودن آن شک دارد. برای این هدف از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده گردیده است. هنگام بررسی نرمال بودن داده‌ها ما فرض صفر مبتنی بر اینکه توزیع داده‌ها نرمال است را در سطح خطای ۵٪ تست می‌کنیم. بنابراین اگر آماره آزمون بزرگتر مساوی ۰/۰۵ به دست آید، در این صورت دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر اینکه داده نرمال است، وجود نخواهد داشت. به عبارت دیگر توزیع داده‌ها نرمال خواهد بود.

برای آزمون نرمالیته فرض‌های آماری به صورت زیر تنظیم می‌شود:

H_0 : توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال است.

H_1 : توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال نیست.

با توجه به اینکه سطح معناداری بعضی از متغیرها کمتر از ۵ درصد (غیر نرمال) است و تعداد دیگری بیش‌تر از ۵ درصد (نرمال) پس باید از نرم افزار اسمارت پی آل اس برای تحلیل استفاده نمود چرا که حساسیتی به نرمال یا غیر نرمال بودن متغیرها ندارد.

جدول ۳: مقوله‌ای استخراج شده با روش تحلیل مضمون

مؤلفه	شاخص‌ها
آمار و اطلاعات هوشمند	وجود بانک‌های اطلاعاتی مکانیزه در حوزه‌های مختلف؛
	میزان شکل‌گیری واحد آمار و اطلاعات الکترونیکی و متولی مشخص برای بحث آمار و تهیه آمارنامه‌ها؛
	میزان رویکرد مدیران نسبت به نیاز به آمار و اطلاعات به هنگام جهت تصمیم‌گیری؛
	طراحی و تدوین نظام جامع آماری؛
	گسترش و فراگیری فناوری اطلاعات در حیطه‌های مختلف؛
	به‌کارگیری تجربه موفق کشورها و امکان ارتقاء جایگاه فعلی؛
	وجود نرم افزارهای توانمند در جهت یکپارچه سازی بانک‌های مختلف اطلاعاتی؛
	اتمام پروژه‌های آماری؛
مدیریت هوشمند هزینه‌ها	وجود سیستم مکانیزه حسابداری و ارتباط آن با سیستم مکانیزه در آمد، بودجه، اداری با استفاده از فناوری (ICT)
	وجود کارکنان و مدیران توانمند در جهت تحلیل و پیاده سازی روش‌های نوین هزینه‌ها با استفاده از نرم افزارها؛
	امکان محاسبه قیمت تمام شده واحدها به جای فعالیت‌ها با سیستم فعلی؛
	میزان آشنایی عمومی کاربران با مفاهیم و روشهای تحلیل هزینه‌ها؛
	محاسبه هزینه‌های غیر مستقیم و سربار با استفاده از (ICT)
	تجزیه و تحلیل و بررسی کارایی فنی و اقتصادی در سازمان‌ها با استفاده از فناوری (ICT)
	اعمال حسابداری نقدی، نیمه تعهدی به جای تعهدی کامل
	اولویت مدیریت کلان در اجرای بودجه ریزی عملیاتی
	تغییرات مثبت در فضای حاکم بر عملکرد دولت و افزایش پاسخگویی
	مشخص بودن فرآیندها و سیستم‌های انجام کار به تبع آن تأثیرات هزینه‌ای در طول فرآیند؛
	خروجی‌های مورد انتظار با استفاده از اتوماسیون الکترونیکی؛

برنامه ریزی هوشمند	سابقه امر برنامه ریزی و هدف گذاری به صورت هوشمند و وجود برنامه های مدون استراتژیک؛
	فرآیند نهادینه شدن فرهنگ برنامه ریزی هوشمند در سطوح مختلف سازمان؛
	وجود برنامه استراتژیک به عنوان یک سند بالا دستی؛
	ارتباط شفاف میان اهداف برنامه ها و ردیف های هزینه و درآمدها؛
	تدوین هدف های کمی با شناخت پتانسیل های اجرایی (هدف گذاری غیر واقعی)؛
	اجرای فرآیندهای برنامه ریزی استراتژیک؛
	وجود آمارهای الکترونیکی دقیق برنامه ای جهت ارزیابی اهداف برنامه؛
	استفاده از مدل های برنامه ریزی استراتژیک هوشمند جهت پاسخگویی به نیازهای مردم؛
	روند تکامل و رشد کمی و کیفی مدل های برنامه ریزی استراتژیکی هوشمند و ارزیابی آنها؛
	نظام مدیریت هوشمند واحد و تعداد مراکز تصمیم گیری؛
	حمایت های دولت از از پروژه های اداری به صورت هوشمند در کلیه نهادها و سازمان های تابع؛
	تغییرات در مدیریت های سازمان و نگرش های متفاوت به امر برنامه ریزی هوشمند؛
مدیریت نظام پاداش و پاسخگویی هوشمند	پیاده سازی و استقرار نظام پیشنهادات کارکنان و شهروندان به صورت الکترونیکی؛
	افزایش روحیه پاسخگویی و ملاقات مدیران با شهروندان در جهت حل مسائل و مشکلات مردم؛
	توانایی مالی بالا در سازمان ها جهت حمایت از برنامه های مؤثر الکترونیکی؛
	وجود گزارشات عملکردی مستمر در سازمان به صورت شفاف با استفاده از فناوری (ICT)؛
	داشتن استانداردهای مشخص در حیطه خدمات استفاده شده در حوزه (ICT)؛
	داشتن تفاهم نامه های مدیریت عملکردی (مدیریت قرار دادی) میان مدیریت ارشد و سایر سطوح
	مدیریت سازمان جهت تعریف فعالیت و سپس تحویل گیری کار انجام شده به صورت الکترونیکی؛
	ارتباط بین درآمدهای حاصل از فروش خدمات سازمان با هزینه های جاری ارائه خدمات به صورت هوشمند؛
	گسترده سازی ساختار و تشکیلات سازمان و واگذاری فعالیت های اجرایی به بخش خصوصی؛
	انحصار زدایی از خدمات بخش دولتی و بهبود فضای رقابتی؛
	داشتن چارچوب های قانونی و مقرراتی آسان در حیطه پاداش ها و پاسخگویی به صورت الکترونیکی؛
	داشتن چارچوب های منعطف نظام پاداش و پاسخگویی در سازمان های دولتی و عمومی؛
کارآیی و اثربخشی هوشمند	دست یابی به نظام انگیزشی پایدار در سازمان؛
	استفاده از بودجه ریزی هوشمند برای برنامه ریزی اقتصادی و مدیریت عملکرد سازمانی؛
	دستیابی به اهداف سازمانی در راستای استراتژی های تعریف شده؛
	کاهش هزینه ها در اتوماسیون اداری در مقایسه با سال های گذشته؛
	تناسب بین میزان بودجه اختصاص داده شده با هزینه های انجام شده در پروژه ها؛

تعیین معیار جهت میزان پاسخگویی الکترونیکی؛	
تغییر متناسب سیستم حسابداری و گزارشگری و سیستم اطلاعات مدیریت با استفاده از فناوری (ICT)؛	
افزایش ارتباطات الکترونیکی سازمانی در راستای تحقق اهداف سازمانی؛	
تعیین میزان کیفیت کارها در راستای میزان هزینه‌های انجام شده با استفاده از فناوری (ICT)؛	
بهینه سازی در جهت مصرف منابع با استفاده از فناوری (ICT)؛	
مدیریت زمان انجام کارها در جهت کاهش هزینه‌ها با استفاده از فناوری (ICT)؛	
تجهیز نیروی کار ماهر و با تخصص در هر مهارت شغلی با استفاده از فناوری (ICT)؛	
تقسیم بهینه اعتبارات در بین بخش‌ها؛	
تغییر رویکرد از تمرکز بر ورودی‌ها به خروجی‌ها و پیامدها؛	عملکرد
برقراری ارتباط شفاف میان منابع صرف شده و خروجی‌ها و پیامدها با استفاده از فناوری (ICT)؛	هوشمند
اختصاص اعتبارات بودجه‌ای در ازای ارائه خدمات هوشمند مطلوب‌تر به جای صرف منابع بیشتر؛	سازمانی
افزایش انگیزه مدیران و کارکنان برای ارائه خدمات هوشمند با هزینه کمتر و کمیت و کیفیت بالاتر؛	
متناسب سازی اختیارات و مسئولیت‌های مدیران؛	
استاندارد سازی خدمات هوشمند از طریق شناسایی شیوه‌های برتر ارائه خدمات هوشمند و ترویج و تعمیم آن‌ها؛	
اولویت بندی طرح‌ها متناسب با ساختار سازمانی؛	
جایگزینی تجهیزات به روز در جهت کاهش هزینه‌ها با استفاده از فناوری (ICT)؛	
آموزش نیروی انسانی ماهر در جهت اجرای طرح‌ها با استفاده از فناوری (ICT)؛	
کاهش بروکراسی اداری جهت انجام سریع طرح‌ها با استفاده از فناوری (ICT)؛	
هماهنگی با سازمان‌ها و نهادهای مرتبط؛	
طراحی و استخراج شاخص‌های عملکردی مناسب در حیطه وظایف سازمان‌ها؛	
مدیریت اجرایی بسیار قوی در سازمان و حسن عملکرد در اجرای پروژه‌های مختلف با استفاده از فناوری (ICT)؛	
نظام کارآمد و پویای ارزیابی در سطح عملیاتی؛	
مطالعات موجود در حیطه شاخص‌های عملکرد و بهره وری در سایر کلان شهرها؛	
استخراج و مستندسازی بخش عمده‌ای از فرآیندها و روشهای انجام کار با استفاده از فناوری (ICT)؛	
تغییرات مداوم و پویایی سیستم شهر و میل به تغییر زیاد با استفاده از فناوری (ICT)؛	
ارتباط بین ورودی‌های فرآیند و نتایج مورد انتظار؛	
مدیریت واحد و موازی کاری در دستگاههای خدماتی؛	

جدول ۴. آزمون KMO و بارتلت

آزمون	مقدار به دست آمده
مقدار آزمون کیرز-مایر	۰/۷۱۵
مقدار کای اسکوایر	۲۸۸۴/۲۲۷
درجه آزادی	۲۷۰۱
سطح معنی داری	۰/۰۰۰

از سوی دیگر برای اطمینان از مناسب بودن داده‌ها مبنی بر اینکه ماتریس همبستگی‌هایی که پایه تحلیل قرار می‌گیرد، در جامعه برابر با صفر نیست، از آزمون بارتلت استفاده شده است. به عبارت دیگر با استفاده از آزمون بارتلت می‌توان از کفایت نمونه‌گیری اطمینان حاصل کرد. نتایج حاصل که در جدول شماره ۵ نشان داده شده است، نشانگر مناسب بودن همبستگی‌های موجود بین داده‌ها برای تحلیل عاملی و کفایت نمونه‌گیری است، از این رو می‌توان به تحلیل عاملی، اقدام کرد. با توجه به عدد KMO (بزرگتر از ۰/۷) و عدد معناداری آزمون بارتلت ($\text{sig} < ۰/۰۵$) می‌توان گفت که داده‌ها برای اجرای تحلیل عاملی مناسب است و از شرایط مورد نیاز برخوردار است.

بررسی نرمال بودن داده‌ها

قبل از ادامه تحلیل، داده‌ها از نظر وجود داده‌های پرت ناشی از ورود اشتباه داده به نرم افزار بررسی و نسبت به رفع آنها اقدام شد. سپس پرسشنامه‌ها از نظر وجود داده مفقود مورد بررسی قرار گرفت تا پرسشنامه‌هایی که به بیش از ۱۰ درصد سؤالات پاسخ نداده بودند، از تحلیل کنار گذاشته شوند (چنین پاسخگویی مشاهده نشد). داده‌های مفقود در پرسشنامه‌های با کمتر از این مقدار به وسیله میانگین هر متغیر جایگزین شد. برای آزمون نرمال بودن متغیرها، از روش کولموگروف اسمیرنوف استفاده شده است. جدول ۷ شامل آماره آزمون کولموگروف - اسمیرنوف و سطح معناداری متغیرهای پژوهش می‌باشد. بر این اساس دو متغیر مدیریت نظام پاداش و پاسخگویی هوشمند و کارآیی و اثربخشی هوشمند دارای توزیع نرمال هستند و سایر متغیرها دارای توزیع غیر نرمال هستند؛ بر این اساس برای بررسی مدل پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری^۱ به روش کمترین مربعات جزئی^۲ که نسبت به توزیع نرمال داده‌ها و حجم نمونه حساسیت کمتری دارد، در نرم افزار SmartPLS 2 استفاده می‌شود.

¹ Structural Equation Modeling

² Partial Least Squares (PLS)

جدول ۵: آزمون کولموگروف - اسمیرنوف متغیرهای پژوهش ($n=150$)

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار	آماره	سطح معناداری	نتیجه
آمار و اطلاعات هوشمند	۲/۹۸۵	۰/۴۹۵۷۷	۰/۱۰۵	۰/۰۰۰	نرمال نیست
مدیریت هوشمند هزینه‌ها	۳/۰۲۷	۰/۴۶۸۹۹	۰/۰۷۳	۰/۰۵۰	نرمال نیست
برنامه ریزی هوشمند	۳/۰۰۳	۰/۳۸۵۴۵	۰/۰۸۸	۰/۰۰۷	نرمال نیست
مدیریت نظام پاداش و پاسخگویی هوشمند	۲/۹۹۶	۰/۳۸۵۱۱	۰/۰۵۷	۰/۲۰۰	نرمال
کارآیی و اثربخشی هوشمند	۳/۰۶۱	۰/۴۳۵۶	۰/۰۵۹	۰/۲۰۰	نرمال
عملکرد هوشمند سازمانی	۳/۰۰۵	۰/۳۳۶۲	۰/۰۸۶	۰/۰۰۹	نرمال نیست

مدل سازی معادلات ساختاری به روش PLS در دو مرحله انجام می‌گیرد. در مرحله اول، مدل‌های اندازه‌گیری (مدل بیرونی) از طریق تحلیل‌های روایی و پایایی و تحلیل عاملی تأییدی مورد بررسی قرار می‌گیرد و در مرحله دوم، مدل ساختاری (مدل درونی) به وسیله برآورد مسیر بین متغیرها بررسی می‌شود.

بررسی برازش مدل پژوهش

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود، مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه‌گیری قابل قبول است.

جدول ۶: بررسی بارهای عاملی مدل

ردیف	مؤلفه‌ها	بار عاملی	آماره t	نتیجه
۱	آمار و اطلاعات هوشمند	۰/۸۳۲	۲۹/۲۷۵	تأیید
۲	مدیریت هوشمند هزینه‌ها	۰/۸۲۴	۲۶/۰۴۶	تأیید
۳	برنامه ریزی هوشمند	۰/۷۵۵	۲۳/۱۵۳	تأیید
۴	مدیریت نظام پاداش و پاسخگویی هوشمند	۰/۷۶۳	۳۳/۹۴۱	تأیید
۵	کارآیی و اثربخشی هوشمند	۰/۷۶۹	۲۹/۴۱۷	تأیید
۶	عملکرد هوشمند سازمانی	۰/۸۷۱	۷۶/۷۴۴	تأیید

با توجه به جدول فوق که نتایج تحلیل عاملی هم مؤلفه‌های مورد نظر را نشان می‌دهد، از آنجا که بارعاملی همه گویه‌ها از ۰/۴ بیشتر است، همچنین مقدار آماره t از ۱/۹۶ بیشتر است، بنابراین مدل دارای روایی مطلوب است. شکل‌های ۱ و ۲ مدل را در دو حالت عدد استاندارد و اعداد معناداری نمایش می‌دهد.

پایائی مدل بیرونی

برای بررسی پایائی مدل بیرونی از معیار ضریب آلفای کرونباخ و معیار پایائی ترکیبی (CR) استفاده شده است.

الف) ضریب آلفای کرونباخ

ضریب آلفای کرونباخ عامل دیگری است که مقدار آن از ۰ تا ۱ متغیر است، مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ (کرونباخ، ۱۹۵۱)، نشانگر پایایی قابل قبول است. البته موس^۱ و همکاران (۱۹۹۸) در مورد متغیرهایی با تعداد سؤالات اندک، مقدار ۰/۶ را به عنوان سرحد ضریب آلفای کرونباخ معرفی کرده اند. در جدول (۷) مقدار این ضریب برای هر یک از عوامل برآورد شده است.

جدول ۷: ضریب آلفای کرونباخ مدل

متغیرها	آلفای کرونباخ
آمار و اطلاعات هوشمند	۰/۸۷۵
مدیریت هوشمند هزینه ها	۰/۸۵۰
برنامه ریزی هوشمند	۰/۸۲۳
مدیریت نظام پاداش و پاسخگویی هوشمند	۰/۸۵۴
کارآیی و اثر بخشی هوشمند	۰/۸۱۴
عملکرد هوشمند سازمانی	۰/۸۸۰

مطابق با جداول بالا معیارها برای سازه‌ی مورد نظر بالاتر از ۰/۷ است که حاکی از پایایی مناسب مدل دارد.

ب) پایائی ترکیبی

این معیار توسط ورتس^۲ و همکاران (۱۹۷۴) معرفی شد و برتری آن نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌گردد. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بالای ۰/۷ شود، نشان از پایایی درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد و مقدار کمتر از ۰/۶ عدم وجود پایایی را نشان می‌دهد. ذکر این نکته ضروری است که پایایی ترکیبی در مدل سازی ساختاری معیار بهتری از آلفای کرونباخ به شمار می‌رود. به دلیل اینکه در محاسبه‌ی ضریب آلفای کرونباخ در مورد هر سازه، تمامی شاخص‌ها با اهمیت مساوی در محاسبات وارد می‌شوند. در حالی که برای محاسبه پایایی ترکیبی، شاخص‌ها با بارعاملی بیشتر، اهمیت زیادتری دارند. این موضوع باعث می‌شود که مقادیر پایایی ترکیبی سازه‌ها، معیار واقعی‌تر و دقیق‌تری نسبت به آلفای کرونباخ آن‌ها باشد این مقادیر در جدول (۸) نمایش داده شده است.

^۱ Moss

^۲ Werts

جدول ۸: پایایی ترکیبی

متغیرها	CR
آمار و اطلاعات هوشمند	۰/۷۶۹
مدیریت هوشمند هزینه‌ها	۰/۷۸۵
برنامه ریزی هوشمند	۰/۸۳۷
مدیریت نظام پاداش و پاسخگویی هوشمند	۰/۸۱۰
کارآیی و اثر بخشی هوشمند	۰/۸۲۱
عملکرد هوشمند سازمانی	۰/۸۸۰
کل مدل	۰/۹۰۰

با توجه به بالاتر بودن ضریب پایایی ترکیبی متغیرهای جدول فوق نشان از مناسب و برازش قابل قبول مدل‌های اندازه‌گیری دارد.

روائی مدل بیرونی

برای بررسی روائی مدل بیرونی از معیار روائی همگرا استفاده شده است.

روایی همگرا

برای بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، روایی همگرا استفاده شده است که به بررسی میزان همبستگی هر سازه با سؤالات (شاخص‌ها) خود می‌پردازد که هرچه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است. فورنل و لارکر (۱۹۸۱) معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) را برای سنجش روایی همگرا معرفی کرده و اظهار داشتند که مقدار عدد بحرانی ۰/۵ می‌باشد. در جدول زیر مقدار این ضریب برای هر یک از سازه‌ها ارائه شده است. اگر معیار میانگین واریانس استخراج شده برای یک متغیر پایین‌تر از ۰/۵ بود باید سؤالی را که کمترین بار عاملی را دارد، حذف نمود. در جدول زیر با توجه به اینکه مقادیر AVE برای همه متغیرها از ۰/۵ بیشتر است، بنابراین روایی همگرا سازه‌ها قابل قبول است. این مقادیر در جدول (۹) نمایش داده شده است.

جدول ۹: میانگین واریانس استخراج شده

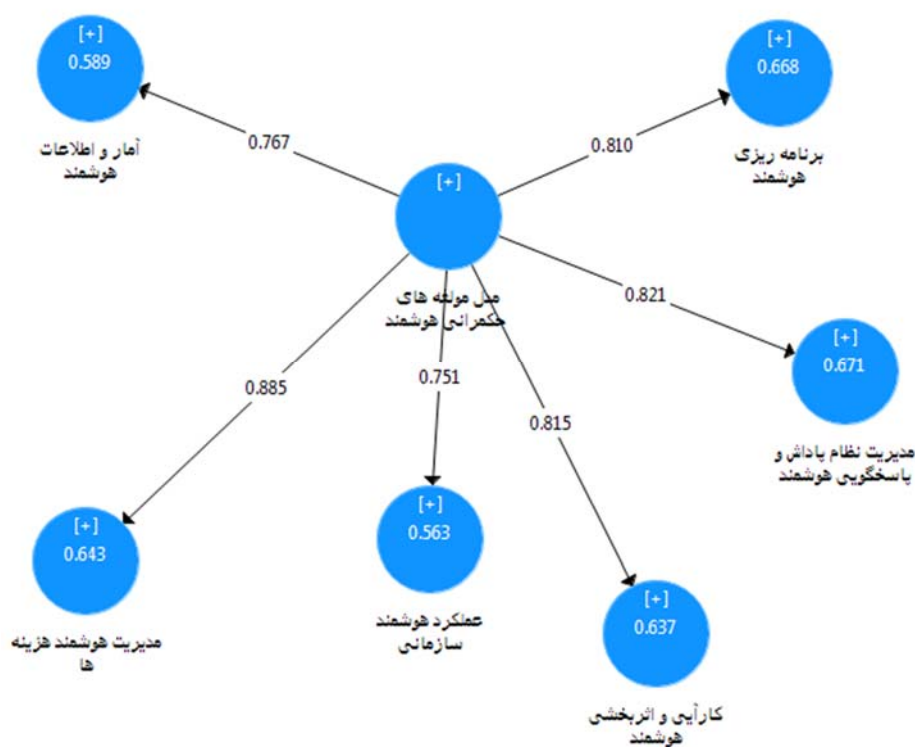
متغیرها	AVE
آمار و اطلاعات هوشمند	۰/۶۷۹
مدیریت هوشمند هزینه‌ها	۰/۶۰۵
برنامه ریزی هوشمند	۷۱۵
مدیریت نظام پاداش و پاسخگویی هوشمند	۰/۷۲۱
کارآیی و اثر بخشی هوشمند	۰/۶۱۵
عملکرد هوشمند سازمانی	۰/۷۷۱
کل مدل	۰/۷۱۲

روش فورنل و لارکر:

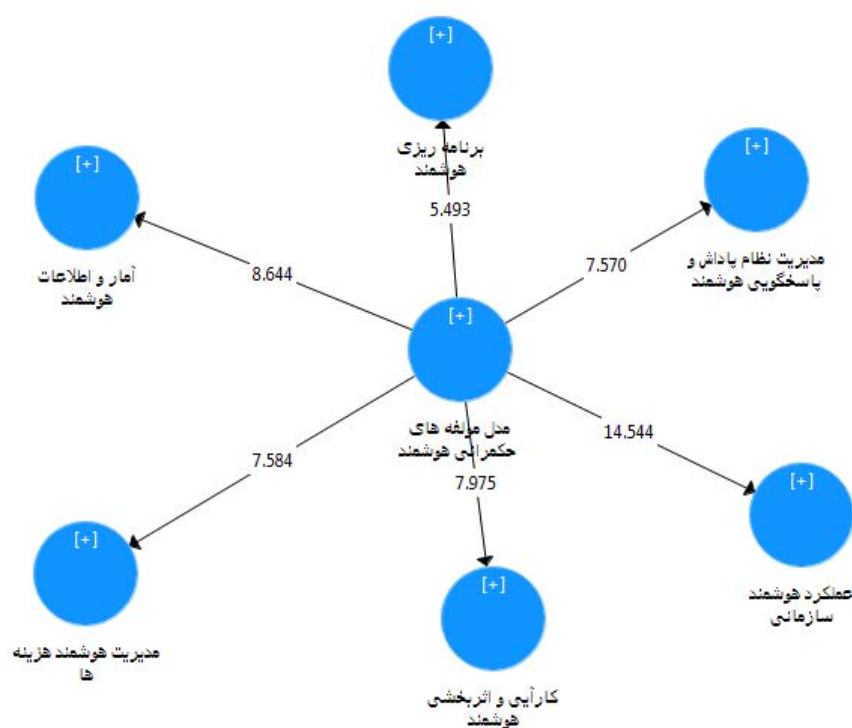
اطلاعات جدول (۱۰) نشان می‌دهد مقادیر موجود در روی قطر اصلی ماتریس، از کلیه مقادیر موجود در ستون مربوط آن بزرگتر است و نشان دهنده آن است که در مدل ما دارای اعتبار تشخیص مناسبی است.

جدول ۱۰: شاخص برازش فورنل و لارکر

متغیرها	آمار و اطلاعات هوشمند	مدیریت هوشمند هزینه‌ها	برنامه ریزی هوشمند	مدیریت نظام پاداش و پاسخگویی هوشمند	کارآیی و اثر بخشی هوشمند	عملکرد هوشمند سازمانی
آمار و اطلاعات هوشمند	۰/۵۱۵					
مدیریت هوشمند هزینه‌ها	۰/۱۶۵	۰/۴۱				
برنامه ریزی هوشمند	۰/۳۷۸	۰/۳۲۶	۰/۲۸۷			
مدیریت نظام پاداش و پاسخگویی هوشمند	۰/۳۲۲	۰/۱۴۱	۰/۲۷۱	۵۸۵۸۰		
کارآیی و اثر بخشی هوشمند	۰/۳۲۲	۰/۱۱۹	۰/۲۶۳	۰/۵۸۱	۰/۲۹۸	
عملکرد هوشمند سازمانی	۰/۳۴۷	۰/۲۰۲	۰/۲۷۵	۰/۱۹۵	۰/۱۹۵	۰/۲۰۸



شکل ۱: ضرایب مسیر استاندارد در مدل مفهومی



شکل ۲: ضرایب معناداری t-value در مدل مفهومی

برازش مدل بیرونی

ضریب تعیین R^2 (R Squares)

معیار R^2 میزان تأثیر یک متغیر برونزا بر یک متغیر درونزا را مشخص می‌کند. نکته ضروری این است که مقدار R^2 تنها برای سازه‌های وابسته (درونزا) مدل محاسبه می‌گردد و در مورد سازه‌های برونزا، مقدار این معیار صفر است. هر چه مقدار R^2 مربوط به سازه‌های درونزای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. چاین (۱۹۹۸) سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی بودن برازش بخش ساختاری مدل به وسیله معیار R^2 در نظرمی‌گیرد. در مدل پژوهش حاضر این مقادیر در حد قوی به دست آمده‌اند. این مقادیر در جدول (۱۱) نمایش داده شده است.

جدول ۱۱: ضریب تعیین

متغیر وابسته	R^2	شدت
آمار و اطلاعات هوشمند	۰/۵۸۹	متوسط
مدیریت هوشمند هزینه‌ها	۰/۶۴۳	متوسط
برنامه ریزی هوشمند	۰/۸۱۰	قوی
مدیریت نظام پاداش و پاسخگویی هوشمند	۰/۸۲۱	قوی
کارآیی و اثر بخشی هوشمند	۰/۸۱۵	قوی
عملکرد هوشمند سازمانی	۰/۵۶۳	متوسط

کیفیت پیش بینی کنندگی (Q^2)

این معیار قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد. مدل‌هایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درونزای مدل را داشته باشند. هنسler و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را برای نشان دادن قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برونزای مربوط به آن تعریف کرده‌اند. ذکر این نکته ضروری است که این مقدار تنها برای سازه‌های درونزای مدل که شاخص‌های آن‌ها از نوع انعکاسی می‌باشد، محاسبه می‌گردد. این مقادیر در جدول (۱۲) نمایش داده شده است.

جدول ۱۲: کیفیت پیش بینی کنندگی (Q2)

متغیر وابسته	Q2	شدت
آمار و اطلاعات هوشمند	۰/۳۶۱	قوی
مدیریت هوشمند هزینه‌ها	۰/۳۵۶	قوی
برنامه ریزی هوشمند	۰/۴۷۴	قوی
مدیریت نظام پاداش و پاسخگویی هوشمند	۰/۴۲۱	قوی
کارآیی و اثر بخشی هوشمند	۰/۲۸۷	متوسط
عملکرد هوشمند سازمانی	۰/۳۲۴	متوسط

برازش مدل کلی (GOF)

سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای این معیار معرفی شده است.

$$\text{مدل } GOF = \sqrt{\text{Communality} \times R^2} = \sqrt{0.7066 \times 0.6843} = 0.6954$$

با توجه به نتایج فوق مقدار شاخص فوق برابر با ۰/۶۹۵ به دست آمده می توان گفت که مدل برازش قوی دارد.

بحث و نتیجه گیری:

این پژوهش با هدف بررسی مولفه های حکمرانی هوشمند با تمرکز بر توسعه و آموزش منابع انسانی در بخش دولتی به منظور ارائه انجام گرفت. بدین منظور داده ها از طریق مصاحبه های عمیق و نیمه ساختاریافته با ۱۵ نفر از خبرگان شامل اعضای هیات علمی دانشگاه و کارشناسان متخصص در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات در وزارت کشور و مدیران استانداری خراسان جنوبی که به روش نمونه گیری نظری انتخاب شده اند، جمع آوری گردید. در مرحله کمی پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته مبتنی بر مؤلفه های استخراج شده تنظیم و در اختیار ۱۵۰ نفر از مدیران و کارشناسان شاغل در بخش مدیریت و برنامه ریزی اتوماسیون اداری برنامه ریزی قرار داده شد. سپس با استفاده از روش کدگذاری تحلیل محتوای کیفی مبتنی بر مصاحبه با نخبگان و با استفاده از روش تحلیل مضمون، مولفه های حکمرانی هوشمند با تمرکز بر توسعه و آموزش منابع انسانی در بخش دولتی شناسایی و استخراج گردیده و با استفاده از مدل ساختاری وزن های اثربخشی به دست آمده است. برای تجزیه و تحلیل آماری اطلاعات در پژوهش از نرم افزارهای SPSS 26 و PLS 2 استفاده گردیده است انجام گرفت. برای بررسی برازش مدل های اندازه گیری، روایی همگرا استفاده شد و نتایج نشان داد که مقادیر AVE برای همه متغیرها از ۰/۵ بیشتر است، بنابراین روایی همگرا سازه ها قابل قبول است. همچنین نتایج تحلیل عاملی هم مؤلفه های مورد نظر تأیید گردید، با توجه به اینکه بارعاملی همه گویه ها از ۰/۴ بیشتر است، همچنین مقدار آماره t از ۱/۹۶ بیشتر است، بنابراین مدل نهایی پژوهش مشخص گردید که دارای روایی مطلوبی است. نتایج این تحقیق

با تحقیقات (Hoseini.et.al,2022)، (Peghan.et.al.2022)، (Rostaei.et.al,2018)، فرجی (Meijer و Faraji,2022) (et al,2018)، (Washburn et al,2018). همسو می‌باشد.

امروزه حکمرانی هوشمند عامل اصلی و تعیین کننده موفقیت هر سازمان و دستگاهی شناخته می‌شود و هدف آن سیاست گذاری و اجرای برنامه‌ها است. کشور و به تبع آن شهرها نیز به عنوان یک سیستم و نظام اجتماعی پیچیده و متنوع، نیازمند به مدیریت سازمان یافته‌ای (مدیریت شهری) برای تعیین و دستیابی به اهداف و هماهنگی فعالیت‌ها و... در ابعاد و عرصه‌های مختلف توسعه پایدار شهری هستند. حکمرانی هوشمند در شهرها، هنوز در ابتدای سیر تکاملی خود بوده و تا به امروز، اکثر برنامه‌های کاربردی از جمله خوشه‌های نوآوری و فناوری‌های دیجیتالی همچنان، در حال توسعه هستند. لذا توجه و به کارگیری الگوهای متناسب، از جمله عواملی هستند که می‌بایست در راستای افزایش حداکثری منافع دولت‌های هوشمند و شهرهای هوشمند، به ویژه در کشورهای در حال توسعه، لحاظ گردند. الگوهای استاندارد برای سرمایه گذاری در خصوص زیرساخت‌ها، اغلب برای چالش‌های فراروی یک حکمرانی هوشمند کافی نیستند، بنابر این اتخاذ الگوها، مدل‌ها، رویکردهای جدید برپایه نیازها و اولویت‌های گوناگون جوامع مختلف، امری ضروری بوده و می‌تواند در راستای چگونگی هوشمندسازی مؤثر واقع گردد. زیرا عوامل حیاتی در شکل گیری حکمرانی هوشمند می‌توانند ظرفیتی برای نوآوری و مدیریت عدم اطمینان در آینده سرشار از نامعلومی‌ها را رقم بزنند. هدف اصلی حکمرانی هوشمند بهبود فضای مشارکتی و با کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات، همکاری میان مردم و دولت است. حکمرانی هوشمند اقدامی است که می‌تواند موجب رضایتمندی تمامی اجزای حاضر در یک جامعه شود. حکمرانی هوشمند باعث می‌شود که، همه ارکان نظام در ارتباطی پایدار مسائل کشور را به نحوی منظم و سریع انجام دهند. امروزه رشد جمعیت در کلان شهرها و وجود بحران‌های گوناگون، مدیران و دولتمردان را به سمت هوشمندسازی در همه ابعاد و ارکان جامعه سوق داده است. ایران به عنوان یک کشور رو به رشد از لحاظ جمعیتی و اقتصادی، نیاز بسیاری دارد تا به این مقوله ورود پیدا کند. ایجاد زیرساخت‌های هوشمندسازی یکی از مهم ترین اقداماتی است که برنامه ریزان باید به آن توجه ویژه‌ای بنمایند. پیاده سازی حکمرانی هوشمند بر پایه نیازها و ارزش‌های شهروندان است، زیرا موفقیت حکمرانی هوشمند بر پایه نیازها و ارزش‌های شهروندان به دست می‌آید. با این حال این اهداف، ارزش‌ها و نیازهای شهروندان کمتر در نظر گرفته شده است. بنابراین در نظر نگرفتن ارزش‌های حکمرانی هوشمند از دیدگاه شهروندان و مدیران و کارشناسانی که با مردم در تعامل مستقیم هستند و تنها ارائه یک ارزش مجموعه‌ها و اولویت‌ها از جانب تصمیم گیرندگانی که در رأس سازمان‌ها هستند و پیاده‌سازی آن، باعث می‌شود که در بسیاری از موارد حکمرانی هوشمند موفقیت آمیز نباشد. در نتیجه اگر بخواهد حکمرانی هوشمند به طور موفق پیاده سازی شود و روابط دولت - شهروند پایدار بماند، باید به ارزش‌های حکمرانی هوشمند از دیدگاه مدیران و کارشناسانی که با مردم در تعامل مستقیم هستند و نیازهای آنها را به خوبی می‌شناسند دقت کافی شده، تا در جهت بهبود هر چه بهتر روابط دوطرفه شهروند - دولت از طریق حکمرانی هوشمند عمل شود. همچنین نتایج تحلیل نشان داد که مهم ترین شاخص‌های مؤثر بر حکمرانی هوشمند داشتن برنامه ریزی هوشمند، عملکرد سازمانی هوشمند و مدیریت هزینه‌ها به صورت هوشمند بود. بنابراین پیشنهاد می‌شود که الزامات لازم جهت پیاده ریزی برنامه ریزی منسجم و هوشمند در سطح کشور برای استان‌ها و

شهرهای مختلف تدوین و اجرا شود. حکمرانی هوشمند ارائه بستری برای مدیریت یکپارچه امور کشور می‌باشد. این بستر باید ارائه دهنده سرویس‌ها و تعاملات بین اجزاء شهرها در راستای نائل شدن به شهرهای مؤثر و کارا باشد. بنابراین پیشنهاد می‌شود ابزار مؤثر در این زمینه استفاده از فاوا (شامل زیرساخت‌های ارتباطی، سخت‌افزار و نرم‌افزار)، بهره‌گیری از فرآیندهای هوشمند و تصمیم‌گیری مبتنی بر اطلاعات به روز و متناسب با نیاز شهرها انجام بگیرد. یکی از لازمه‌های استقرار حکمرانی هوشمند برخورداری از فضای اینترنتی کارآمد، فراگیر و توسعه یافته است. بنابراین پیشنهاد می‌شود که زیرساخت‌های لازم برای افزایش پهنای باند اینترنتی گسترش یابد. کلان شهرهای ایران با ایجاد زیرساخت‌های لازم برای استقرار شهر هوشمند قادر خواهند بود تا از مزایای این حوزه بهره‌مند شود. در این میان باید توجه شود که هرچند اقدامات مطلوبی در این خصوص در برخی شهرهای کشور در این زمینه صورت گرفته است، اما دستیابی به نتایج بهتر نیازمند شناساندن مفاهیم و کارکردها این عرصه به شهروندان و تعامل پذیری بیشتر مدیران شهری و شهروندان در این زمینه می‌باشد. سازمان‌های دولتی نیز باید برای استقرار حکمرانی هوشمند، برنامه ریزی بخشی یا مدیریت مطلوب در کاهش هزینه‌ها را سر لوحه کار خود قرار دهند. همچنین پیشنهاد می‌گردد که زیرساخت‌های الزم برای ارائه خدمات الکترونیک با کیفیت که نقش اساسی در بهبود اعتماد و مشارکت شهروندان دارد، فراهم آید. به این منظور ضرورت دارد تا مؤلفه‌های اساسی حکمرانی خوب به خصوص پاسخگویی، اثربخشی، شفافیت و غیره در قالب ابزارهای الکترونیکی و روندهای هوشمند پیگیری شود. پیشنهاد می‌شود با تقویت و ارتقای تعاملات، ضمن ایجاد همدلی و اعتماد میان مردم و دولت، از ارتباطات باز و هوشمند حمایت و پشتیبانی شود تا زمینه ساز فضای بیشتری برای مشارکت و پاسخگویی شود که در نتیجه آن حکمرانی هوشمند استقرار می‌یابد. سبک تفکر مدیران و رهبران در موضوع حکمرانی هوشمند بسیار حائز اهمیت است. مدیران و رهبران باید بتوانند سبک تفکر خود را هوشمند و مقارن با تفکر جانبی و خالق با پرهیز از انجماد فکری قرار دهند. لذا مدیران و رهبران باید با توجه به محیط سیال حکمرانی هوشمند از تفکر خطی بپرهیزند و به سمت خلاقیت و نوآوری و همکاری و تبادل داده گام بردارند.

References

- Rostaei, Shahrivar, Pourmohammadi, Mohammad Reza, Ghanbari, Hakimeh. (2017). Smart city theory and evaluation of its infrastructural components in urban management, case study: Tabriz Municipality. *Geography and Regional Urban Planning*, 8(26), 197-216. doi: 10.22111/gaij.2018.3634. (In Persian)
- Ahadnejad, Mohsen, Hahedi Jikeh, Safieh, Meshkini, Abolfazl, & Piri, Isa. (2017). Identifying key factors affecting urban prosperity with a foresight approach (case study: Tabriz metropolis). *Scientific and research quarterly of research and urban planning*, 9(32), 15-30. (In Persian)
- Alawadhi, S., Aldama-Nalda, A., Chourabi, H., Gil-Garcia, J. R., Leung, S., Mellouli, S., ... & Walker, S. (2012). Building understanding of smart city initiatives. In *Electronic Government: 11th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2012, Kristiansand, Norway, September 3-6, 2012. Proceedings 11* (pp. 40-53). Springer Berlin Heidelberg.
- Ebadi, Fatemeh, 2015, *Electronic Governance: Requirements and Necessities*, First National Smart City Conference, Qom, <https://civilica.com/doc/565719>. (In Persian)
- Faqihi, Mehdi, Chavoshi, Siavash, Bagheri, Roya, Mansourian, Mani, Sharaft, Mahyar, Mahmoudi, Seydeamad, Ajaghian, Prasto, Maadi Roudsari, Mohammad Hassan, Vice President of Infrastructure Research and Production Affairs, and Pourkhasalian, Abbas. (3-6-2015). Smart city and its legal requirements. Tehran, Iran: Islamic Council Research Center. <https://sid.ir/paper/802504/fa>. (In Persian).

- Faraji, Seyed Jalaluddin. (1401). The role of quantum management in moving towards smart governance of urban culture in local governments. *Government research*, 8(32), 63-96. doi: 10.22054/tssq.2023.69353.1286 (In Persian).
- Fuller, R. & Crawford, M. (2022). Impact of past and future residential housing development patterns on energy demand and related emissions. *Journal of Housing and the Built Environment*, 26 (2), 8–183.
- Ghorbanizadeh V., Hasan Nangir S.T., Roudsaz H. (2015) "Analysis of factors affecting adoption of information technology in Iran", *Management Research in Iran*, 7(2).
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Meijers, E., Pichler-Milanović, N., (2017), *Smart Cities: Ranking of European Medium-Sized Cities*. Project Report, Vienna: Centre of Regional Science, Retrieved January 31, From http://www.smart-cities.eu/download/smart_cities_final_report.pdf.
- Holzer M., Zheng Y., Manoharan, A., and Shark, A., (2022), *Digital Governance in Municipalities Worldwide (Sixth Global E-Governance Survey: A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World*, School of Public Affairs and Administration (SPAA) Rutgers.
- Imamqoli, Hedayat, & Homa. (2017). Compilation of strategies to achieve a smart city in the metropolitan area using the SWOT-AHP method (Case study of District 12 of Tehran Municipality). *Science and Engineering Elites*, 6(2), 282-290.. (In Persian)
- Jokar, Shahnaz, Zarei Metin, Hassan, Jafari, Seyyed Mohammad Bagher. (2021). Identification and prioritization of e-governance values in municipalities. *Management Research in Iran*, 20(3), 73-104. (In Persian)
- Jalali, A. a., (2015), *Electronic City*, Tehran, Iran University of Science and Technology Publishing Center. (In Persian)
- Jalali, Aliakbar, (2016), *Electronic City*, Publishing Center of Iran University of Science and Technology, Tehran. (In Persian)
- Sabbagh Kermani, Majid and Baskha, Mehdi, 2016, The role of good governance in improving the performance of government expenditures: a case study of the health and education sectors of Islamic countries, <https://civilica.com/doc/1309596>. (In Persian)
- Knowledge in cities (2021). Published by: The Committee of Digital and Knowledge-based Cities of UCLG, Chaired by Iñaki Azkuna, Mayor of the City of Bilbao, bilbao.
- Meijer, A., and Rodríguez, P., (2018), *Governing the Smart City: Scaling-Up the Search for Socio-Techno Synergy* EGPA.
- Midari, Ahmed. (2015). An introduction to the theory of good governance. *Social Welfare*, 6(22), 261-287. SID. <https://sid.ir/paper/56735/fa>. (In Persian)
- Moreno, L. M. M., & Pérez, J. O. T. (2022). Towards a new model for government IT management in Colombia. In *Proceedings of the 7th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. 362-363.
- Paighan, Vahid, Yaqoubi, Nurmohamed, & Kikha, Alame. (2022). Identifying and prioritizing factors affecting good governance with a sustainable development approach. *Public Management Research*, 15(55), 93-123. doi: 10.22111/jmr.2022.40358.5640 (In Persian)
- Parsa, Pooya. (2018), The impact of smart city on the sustainable development indicators of Karaj municipality region 1, Master's thesis, Islamic Azad University, Safadasht branch. (In Persian)
- Pirannejad A. (2017) "The effect of ICT on political development: A qualitative study of Iran", *Information Development*, 27(3). 186-195.
- Qaisundi, Hamid and Qaisundi, Arman and Qaisundi, Kayhan, 2013, "Smart city, development of the modern urban revolution", "Electronic cities, the reality of tomorrow's cities", the first national conference of Iran's Utopia, Noor, <https://civilica.com/doc/160036>. (In Persian)
- Qanbarian Yazdi, Ali, (2016), Review of management strategies and models governing the management of smart cities, the first national smart city conference, Tehran. (In Persian)
- Qara Daghi, Rostam, Aghamohammadi, Arzoo, Rajaei, Zahra, & Mahdlou, Mohammad. (2022). Analyzing the themes of network governance in the health tourism sector. *Public policy making in management*,. doi: 10.30495/ijpa.2022.67406.10895. (In Persian)
- Ghorbanizadeh V., Hasan Nangir S.T., Roudsaz H. (2015) "Analysis of factors affecting adoption of information technology in Iran", *Management Research in Iran*, 7(2). (In Persian)



- Sayogo, D. S., Pardo, T. A., & Bloniarz, P. (2022). Information flows and smart disclosure of financial data: A framework for identifying challenges of cross boundary information sharing. *Government Information Quarterly*.65-82.
- Shahnavazi, M. I., Shahnavazi Y. (2016) "E-municipality: New step in providing electronic services in Iran"; *International Journal of Business and Social Science*,3(15).141-154. (In Persian)
- Washburn, D., Sindhu, U., Balaouras, S., Dines, R. A., Hayes, N. M., & Nelson, L. E. (2018). Helping CIOs Understand "Smart City" Initiatives: Defining the Smart City, Its Drivers, and the Role of the CIO.

Research Paper

Designing a qualitative model of educational support for high school students

Maryam Sori¹ , Mohammad Mojtazadeh² , Rasol Daudi³ 

1. PhD student in Educational Management, Department of Educational Sciences, Zanjan Branch, Islamic Azad University, Zanjan, Iran.

2. Assistant Professor, Planning Department of Administrative Sciences and Management, Khodabande Branch, Islamic Azad University, Khodabande, Iran.

3. Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Zanjan Branch, Islamic Azad University, Zanjan, Iran.

Receive:

24 August 2022

Revise:

18 March 2023

Accept:

19 May 2023

Published online:

19 May 2023

Abstract

The purpose of this research is to design a qualitative model of educational support for secondary school students. The research method is qualitative, and applicable in terms of its purpose. The statistical population includes experts and specialists in the field of learning-teaching, teaching and support methods, and written documents related to the subject; and 13 experts and 18 documents (text) was determined to be suitable for the research objectives using the snowball sampling method for experts and targeted sampling for documents. For data analysis, the ground theory method with open, central and selective coding was used. The results indicated that the qualitative model of educational support for secondary school students includes 10 dimensions (development of human and non-human resources, improvement and development of the educational system, teaching-learning methods, culture and communication, supportive rules and behaviors, performance monitoring, strategies based on cognition and metacognition, strategies based on motivation, mental progress, and scientific progress), 21 components (development of human resources, empowerment of students, development of hardware and software facilities, collaborative and interactive teaching, simplification homework, virtual learning, teaching based on scientific theories, culture building between parents and teachers, effective communication, supportive behaviors, internal and external strategies and instructions, metacognitive strategies, cognitive strategies, cognitive and metacognitive strategies, motivational strategies, psychological well-being, the actualization of potential talents, improvement of the learning process and academic progress) and 134 indicators that were included in the paradigm model of research in the form of causal, contextual, interventional, strategies and consequences.

Keywords:

Curriculum model, educational support, students, secondary level.

Please cite this article as (APA): Sori, M., Mojtazadeh, M., & Daudi, R. (2023). Designing a qualitative model of educational support for high school students. *Management and Educational Perspective*, 5(1), 142-161.

Publisher: Iranian Business Management Association	https://doi.org/10.22034/jmep.2023.357712.1134	
Corresponding Author: Mohammad Mojtazadeh	https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.7.5	
Email: m.mojtabazadeh@yahoo.com	Creative Commons: CC BY 4.0	



Extended abstract

Introduction

Creating a support is a challenging educational task. Once the support is designed, the teacher begins to build knowledge by asking detailed questions and necessary skills and explanations with appropriate examples and thoughtful planning of students' activities. Skills including higher level questions are questions that elicit feedback skills that the teacher uses to build support. Educational support can direct learners' attention to basic concepts, clarify ambiguous concepts and words for the learner, and facilitate the acquisition of expressive knowledge of a field through technical support, cognitive and metacognitive support. (Arefi et al. 2020).

Support building is effective in achieving goals such as involving the learner in learning activities at high levels, such as thinking about goals, planning, choosing appropriate guides, obtaining multiple perspectives on the subject, and applying previous knowledge in new situations. Therefore, in the classroom, the teacher can support the processes and activities necessary to go through the conversation processes; in this way, in the classroom, by providing challenging assignments to the students before, during, and after the education, as well as creating groupings in the class and Organizing students' activities in the direction of self-learning and self-evaluation will help to achieve optimal learning (Zabihi Hesari et al, 2022).

According to the mentioned materials, the main problem of the research is: how to design a qualitative model of educational support for secondary school students?

Theoretical Framework

Education is the most effective tool available to society to challenge the future. Progress increasingly depends on the capacities of research, innovation and adaptability of new generations. Without education, it is impossible for young people to participate in cultural and social economic life. It is obvious that education will not solve all the problems that humanity is facing today, but in order to connect members of society, it is necessary to create new relationships and respond to environmental needs. School education or formal education is not everything. Education also emphasizes the role of family and community and includes informal and semi-formal aspects as well (Grecu and Denes, 2017).

Scaffolding (supporting) can be defined as the process of guiding the learner to transition from what he knows now to what he is going to learn. In support, at first the teacher or another person who helps the learner takes a major share of the responsibility, but gradually as the learning progresses, the responsibility is handed over to the learner (Seyf, 2014).

Akati et al, (2022) investigated the enhancement of writing ability through supporting techniques: a mixed study. The results showed that motivation-based support is the most effective technique in increasing the writing ability of English language learners. The results of the interview also showed that the support techniques consistently improve the students' writing skills.

Heo (2022) investigated teacher support and language learning in an immersion classroom for students with a supported background in an elementary classroom. Findings indicated that the teacher provided the supported students with a variety of verbal, procedural, and instructional scaffolds to enhance their language comprehension and production, such as performing vowel shapes through body movements, while remaining aligned with their social-emotional learning. The final results showed that teachers who serve young students in language classes should provide scaffolding in different ways and pay attention to students' social-emotional behavior and learning with non-judgmental attitudes and constructive approaches.

Methodology

The present study was conducted qualitatively in terms of data collection and was practical in terms of purpose. The statistical population of the research includes organizational and academic experts, high and middle managers of the education system, faculty members in the field of educational sciences - educational management in higher education centers and experts in the field of learning - teaching and teaching methods. In-depth interviews were conducted with 13 experts, and 18 documents (texts) were examined with the purposeful method for documents\ using the snowball sampling method until theoretical saturation was reached.

Discussion and Results

In order to analyze the data, the ground theory method with open, central and selective coding was used and the results showed that the qualitative model of educational support for high school students includes 10 dimensions (development of human and non-human resources, improvement and development of educational system, teaching-learning methods, culture building and communication, supportive rules and behaviors, performance monitoring, strategies based on cognition and metacognition, strategies based on motivation, mental progress, and scientific progress), 21 components (development of human resources, Empowering students, developing hardware and software facilities, collaborative and interactive teaching, simplifying assignments, virtual learning, teaching based on scientific theories, culture building between parents and teachers, effective communication, supportive behaviors, strategies and instructions within and extra-organizational, metacognitive strategies, cognitive strategies, cognitive and metacognitive strategies, motivational strategies, psychological well-being, actualization of potential talents, improvement of learning process, and academic progress) and 134 indicators which were placed in the research paradigm model in the form of causal, contextual, and interventional conditions., strategies and consequences.

Conclusion

The current research was conducted with the aim of designing a qualitative model of educational support for secondary school students. The results of this research have been consistent with the results of Ekati et al, (2022), Mohammadlou & Mohammadlou (2022), Heo (2022), Yang (2022), Sun et al, (2021), Maksic S, Josic (2021), and Khatib & Kardost (2021). Ekati et al, (2022) showed that increasing writing ability through support techniques, metacognitive, motivational and technology-based support techniques continuously improves the writing skills of language learners. In the current research, the components of "empowerment of students" and "development of hardware and software facilities" explain the components of "causal conditions"; and the components of "metacognitive strategies" and "motivational strategies" explains the component of "strategies" in the paradigm model of the present research.

According to the results of the research, it is suggested that the teacher should be open to criticism for the faults of the learner and should show self-respect. Teachers' understanding of learning and growth mechanisms should be at a high level. Assigning students to prepare different artifacts and use them is to improve their abilities. Clarifying the learner's thinking and solving the learner's mental ambiguities will put him on the right path. School management should take steps to promote and develop the attractiveness of new technologies available. Teachers should use strategies with theoretical and practical support continuously and systematically.

علمی پژوهشی

طراحی الگوی کیفی تکیه‌گاه سازی آموزشی برای دانش آموزان مقطع متوسطه

مریم سوری^۱ , محمد مجتبی زاده^۲ , رسول داودی^۳ 

۱- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران.

۲- استادیار، گروه برنامه ریزی علوم اداری و مدیریت، واحد خدابنده، دانشگاه آزاد اسلامی، خدابنده، ایران.

۳- استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران.

چکیده

هدف از پژوهش حاضر، طراحی الگوی کیفی تکیه‌گاه سازی آموزشی برای دانش آموزان مقطع متوسطه می‌باشد. روش تحقیق کیفی و از حیث هدف از نوع تحقیقات کاربردی است. جامعه آماری شامل خبرگان و متخصصان حوزه یادگیری - یاددهی، روش‌های تدریس و تکیه‌گاه سازی و اسناد مکتوب مرتبط با موضوع می‌باشد و با روش نمونه گیری گلوله برفی برای خبرگان و نمونه گیری هدفمند برای اسناد، ۱۳ خبره و ۱۸ سند (متن) مناسب با اهداف تحقیق، تعیین شد. برای تحلیل داده‌ها، روش گرند تئوری با کدگذاری باز، محوری و انتخابی استفاده شد. نتایج حاکی از آن بوده که الگوی کیفی تکیه‌گاه سازی آموزشی برای دانش آموزان مقطع متوسطه شامل ۱۰ بعد (توسعه منابع انسانی و غیرانسانی، بهسازی و توسعه سیستم آموزشی، شیوه‌های یاددهی - یادگیری، فرهنگ سازی و ارتباطات، قوانین و رفتارهای حمایتی، نظارت بر عملکرد، راهبردهای مبتنی بر شناخت و فراشناخت، راهبردهای مبتنی بر انگیزش، پیشرفت ذهنی و پیشرفت علمی)، ۲۱ مؤلفه (توسعه منابع انسانی، توانمندسازی دانش آموزان، توسعه امکانات سخت افزاری و نرم افزاری، تدریس مشارکتی و تعاملی، ساده سازی تکلیف، یادگیری مجازی، یاددهی مبتنی بر تئوری‌های علمی، فرهنگ سازی بین والدین و معلمان، ارتباطات مؤثر، رفتارهای حمایتی، راهبردها و دستورالعمل‌های درون و برون سازمانی، راهبردهای فراشناختی، راهبردهای شناختی، راهبردهای شناختی و فراشناختی، راهبردهای انگیزشی، بهزیستی روانی، به فعلیت رسیدن استعدادها بالقوه، بهبود روند یادگیری و پیشرفت تحصیلی) و ۱۳۴ شاخص است که در قالب شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌ای، راهبردها و پیامد در الگوی پارادایمی پژوهش جای گرفتند.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۶/۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۱۲/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۲/۲۹

تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۲/۰۲/۲۹

کلید واژه‌ها:

الگوی برنامه درسی،
تکیه‌گاه سازی آموزشی،
دانش آموزان مقطع متوسطه.

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): سوری، مریم، مجتبی زاده، محمد، داودی، رسول. (۱۴۰۲). طراحی الگوی کیفی تکیه‌گاه سازی آموزشی برای دانش آموزان مقطع متوسطه. فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش. (۱۵): ۱۶۱-۱۴۲.

	https://doi.org/10.22034/jmep.2023.357712.1134	ناشر: انجمن مدیریت کسب و کار ایران
	https://dorl.net/dor/20.1001.1.27169820.1402.5.1.7.5	نویسنده مسئول: محمد مجتبی زاده
	Creative Commons: CC BY 4.0	ایمیل: m.mojtabazadeh@yahoo.com

مقدمه

انسان‌ها از روز تولد مهارت‌ها، توانایی‌ها و نگرش‌های مختلف را می‌آموزند. اگرچه این یادگیری ممکن است به روش‌های مختلف و با سرعت‌های مختلف اتفاق بیفتد، کسب دانش مورد نیاز فرد را قادر می‌سازد تا در موقعیت‌های بسیار متفاوت زندگی بر چالش‌ها غلبه کند. در محل کار، یادگیری اغلب به شکل آموزش صورت می‌گیرد. آموزش از دیرباز به عنوان یک استراتژی جدایی‌ناپذیر در توسعه منابع انسانی در نظر گرفته شده است. این را می‌توان به عنوان یک تلاش مدیریتی که به دنبال تسهیل در یادگیری مهارت‌های شغلی خاص از جانب کارکنان است، درک کرد (Chen et al, 2019).

روش‌های آموزشی ابزاری مؤثر برای دستیابی به نتایج بهتر در فرآیند یاددهی-یادگیری هستند؛ اما نکته قابل توجه این است که آموختن، انگیزه می‌خواهد. با این انگیزه افراد تحرک لازم را برای به پایان رساندن یک تکلیف، دستیابی به هدف معین و بالا بردن شایستگی خود به دست می‌آورند تا بتوانند موفقیت لازم را در امر یادگیری و پیشرفت تحصیلی کسب نمایند؛ تلاش برای این افراد ارزشمند است، می‌دانند که مسئولیت اصلی بر عهده خودشان است و به خوبی مسائل را حل می‌کنند. بسیاری از پژوهشگران تکیه‌گاه سازی را شیوه‌ای مؤثر برای رفع چنین مشکلاتی می‌دانند (Samiei Zefaghandi & Irvani Manesh, 2017).

تکیه‌گاه‌سازی یک تکلیف آموزشی چالش‌انگیز است هنگامی که تکیه‌گاه طراحی شد، معلم شروع به ساخت دانش از طریق طرح سؤالات دقیق و مهارت‌های لازم و توضیحات همراه با مثال‌های مناسب و طرح اندیشمندانه‌ی فعالیتهای دانش‌آموزان می‌کند. مهارت‌هایی از جمله سؤالات سطوح بالاتر سؤالات برانگیزاننده بازخورد مهارت‌هایی است که معلم برای تکیه‌گاه سازی استفاده می‌کند. تکیه‌گاه‌سازی آموزشی می‌تواند توجه یادگیرندگان را به مفاهیم اساسی معطوف کند، مفاهیم و لغات مبهم را برای یادگیرنده روشن کند و کسب دانش بیانی یک زمینه را از طریق تکیه‌گاه سازی فنی، تکیه‌گاه‌سازی شناختی و فراشناختی تسهیل نماید (Arefi et al. 2020).

تکیه‌گاه سازی در دستیابی به اهدافی چون درگیر ساختن یادگیرنده در فعالیتهای یادگیری در سطوح بالا همچون تفکر روی هدفها برنامه ریزی انتخاب راهبرهای مناسب کسب دیدگاه‌های چندگانه در خصوص موضوع و کاربرد دانش پیشین در موقعیتهای جدید نیز اثربخش است. لذا در کلاس درس معلم می‌تواند فرایندها و فعالیتهای لازم برای طی کردن فرایندهای مکالمه را تکیه‌گاه‌سازی کند به این ترتیب می‌توان در کلاس درس با ارائه تکالیف چالش برانگیز به شاگردان در قبل حین و بعد از آموزش و همچنین ایجاد گروه بندی در کلاس و سازماندهی فعالیتهای شاگردان در جهت خودآموزی و خودارزیابی به یادگیری مطلوب کمک کنند (Zabihi Hesari et al, 2022).

تکیه‌گاه‌سازی به رشد ساخت دانش فراگیران کمک می‌کند و همان‌گونه که فراگیران اطلاعات را درونی می‌کنند، معلم می‌تواند تکیه‌گاه‌سازی و حمایت خود را کاهش دهد و هنگامی که فراگیر کاملاً به شایستگی خود دست یافت، تکیه‌گاه‌ها محو می‌شود. تکیه‌گاه‌ها چه از نوع رویه‌ای، چه از نوع مفهومی و چه از نوع فراشناختی فراگیران را در شناسایی ساختارهای اطلاعاتی، ساختاربندی فرایندهای تحقیق و اکتشاف، دستیابی به فهم جدیدی از تجارب یادگیری، کمک به فراگیر در ایجاد یادگیری خودنظم یافته و حفظ انگیزش در طی فرایند یادگیری یاری می‌دهند و به تدریج از حمایت‌های خود در طول یادگیری کم می‌کنند تا آنجا که فراگیر با انگیزه درونی خود در امر یادگیری مستقل شود. بیان صریح و

قابل فهم مطالب، ارائه درس به طور ساختاریافته و منظم، فعال بودن دانش آموز در جریان آموزش و ارتباط داشتن دانش جدید با دانش قبلی که همه این‌ها به صورت تکیه گاه‌های آموزشی هستند، همچنین بهره‌گیری از همسالان توانا تر به منزله یک تکیه گاه آموزشی برای کمک به دانش آموز سبب افزایش یادگیری می‌شود. همچنین فکر کردن با صدای بلند که از شاخص‌های مهم در آموزش به روش تکیه گاه‌زنی است، سبب رشد تفکر مفهومی و بالا رفتن توانایی استدلال در دانش آموز می‌شود. به کارگیری روش تکیه گاه‌زنی آموزشی بر یادگیری دانش آموزان تأثیر مثبت دارد. از مزایای این روش می‌توان به فعال بودن یادگیرنده، امکان خود - ارزشیابی، صرفه‌جویی در زمان و تعامل با همسالان اشاره کرد. همچنین این امر سبب افزایش علاقه و اعتماد به نفس دانش آموز می‌شود و یادگیری او را افزایش می‌دهد (Mohammadloo et al. 2020)

با توجه به مطالب ذکر شده مساله اصلی پژوهش این است که طراحی الگوی کیفی تکیه‌گاه سازی آموزشی برای دانش آموزان مقطع متوسطه به چه صورت می‌باشد؟

ادبیات نظری

آموزش موثرترین وسیله در دسترس جامعه برای به چالش کشیدن آینده است. پیشرفت به طور فزاینده‌ای به ظرفیت‌های تحقیق، نوآوری و سازگاری نسل‌های جدید بستگی دارد. بدون آموزش، مشارکت جوانان در زندگی فرهنگی و اجتماعی اقتصادی غیرممکن است. بدیهی است که آموزش تمام مشکلی را که امروزه بشریت با آن روبروست را برطرف نخواهد کرد، اما به منظور پیوند اعضای جامعه، ایجاد روابط جدید و پاسخگویی به نیازهای محیطی ضروری است. آموزش مدرسه یا آموزش رسمی همه چیز نیست. آموزش همچنین به نقش خانواده و اجتماع اهمیت می‌دهد و شامل جنبه‌های غیررسمی و نیمه‌رسمی نیز می‌شود (Grecu and Denes, 2017).

تکیه‌گاه سازی آموزشی ساختار پیشینیان کننده‌ای است که در آن به دانش آموزان کمک می‌کند، وظایف و مفاهیم جدیدی را که به طور معمول نمی‌توانند آن را تجربه کنند، بیاموزند. یکی از مزایای این روش این است که دانش آموز در محیط یادگیری حمایت می‌شود و با ایجاد محیطی برای یادگیری باعث ایجاد انگیزه بیشتر در دانش آموزان می‌گردد. در این روش دانش آموزان در سؤال پرسیدن آزاد هستند و از حمایت و بازخورد همتایان خود در یادگیری موارد جدید برخوردار می‌شوند. از دیگر فواید این روش، به چالش کشیدن دانش آموزان از طریق یادگیری عمیق و اکتشاف است و انگیزه در دانش آموزان برای تبدیل شدن به دانش آموزی بهتر و یادگیری چگونه یاد گرفتن ایجاد می‌گردد و افزایش احتمال رسیدن به اهداف آموزشی را فراهم می‌کند. داربست‌های آموزشی یادگیری را از طریق گفت و گو، بازخورد و به اشتراک گذاشتن مسئولیت تقویت می‌کند و با حمایت و به چالش کشیدن تجارب یادگیری به دست آمده از یادگیری داربست برنامه‌ریزی شده، مربیان می‌توانند به دانش آموزان کمک کنند که تبدیل به یادگیرنده مادام‌العمر و مستقل شوند (Kalantari et al, 2016).

داربست‌سازی (تکیه‌گاه‌سازی) را می‌توان به فرایند هدایت یادگیرنده برای گذار از آنچه اکنون می‌داند به آنچه قرار است یاد بگیرد تعریف کرد. در تکیه‌گاه‌سازی، ابتدا معلم یا شخص دیگری که یادگیرنده را یاری می‌دهد سهم عمده‌ای از مسئولیت را به عهده می‌گیرد، اما به تدریج که یادگیری پیش می‌رود مسئولیت به یادگیرنده واگذار می‌شود (Seyf,)

2014). داربست‌سازی در واقع فرایندی است که به واسطه‌ی آن، یادگیرنده از یک موقعیت یادگیری - که شروع یادگیری و انجام تکالیف در آن با حمایت و پشتیبانی معلم صورت می‌گیرد و در اصطلاح به آن یادگیری حمایت شده می‌گویند - به طرف موقعیت یادگیری مستقل، یعنی موقعیتی که در آن یادگیرنده بدون کمک معلم قادر به انجام تکالیف یادگیری به تنهایی است، حرکت داده می‌شود (Purjamshidi et al, 2014). به طور کلی، تکیه‌گاه‌سازی «فرایند ایجاد موقعیت برای شروع آسان و موفق یادگیری و سپس ایجاد نقش فعال یادگیرنده برای مدیریت یادگیری» تعریف شده است (Shariat, 2018).

پیشینه پژوهش

(Akati et al, 2022) به بررسی افزایش توانایی نوشتن از طریق تکنیک‌های تکیه‌گاه‌سازی: مطالعه ترکیبی پرداختند. نتایج نشان داد که تکیه‌گاه‌سازی مبتنی بر انگیزه مؤثرترین تکنیک در افزایش توانایی نوشتن زبان آموزان انگلیسی است. نتایج مصاحبه همچنین نشان داد که تکنیک‌های تکیه‌گاه‌سازی به طور مداوم مهارت‌های نوشتاری زبان آموزان را بهبود می‌بخشد.

(Heo, 2022) به بررسی تکیه‌گاه‌سازی معلم و یادگیری زبان در کلاس غوطه‌وری برای دانش آموزان با پس زمینه حمایت شده در یک کلاس ابتدایی پرداختند. یافته‌ها نشان داد که معلم انواع داربست‌های کلامی، رویه‌ای و آموزشی را برای دانش آموزان حمایت شده فراهم می‌کند تا درک و تولید زبان آن‌ها را تقویت کند، مانند اجرای اشکال حروف صدا دار از طریق حرکات بدن، در حالی که با یادگیری اجتماعی-عاطفی آن‌ها هماهنگ می‌ماند. نتایج نهایی نشان داد که معلمانی که به دانش آموزان جوان در کلاس‌های زبان خدمت می‌کنند، باید به روش‌های مختلف داربست تهیه کنند و با نگرش‌های غیر قضاوتی و رویکردهای سازنده به رفتار و یادگیری اجتماعی-عاطفی دانش آموزان توجه کنند.

(Yang, 2022) به بررسی مطالعه تجربی بر روی نوشتار استدلالی انگلیسی دانشجویان دانشگاه چینی تکیه‌گاه‌سازی بر اساس مدل تولمین پرداختند. به منظور گسترش مسیر نوشتن برای زبان آموزان زبان دوم، این مطالعه از مدل استدلال تولمین به عنوان یک داربست آموزشی استفاده نمود. تأثیر مدل استدلال به عنوان یک داربست آموزشی بر مقاله‌نویسی استدلالی دانش آموزان بر روی نتایج پیش آزمون و پس آزمون از هر دو گروه آزمایش و کنترل مورد بررسی قرار گرفت. نمرات کلی و عناصر استدلالی به ترتیب از نظر کمی، نوع و کیفیت مورد بررسی قرار گرفتند. مدل اثرات مختلط نشان داد که معرفی مدل استدلال تولمین به روش داربستی تأثیر قابل توجهی بر اکثر عناصر استدلالی در نوشتار دانش آموزان داشت.

(Mohammadlo & Mohammadlo, 2022) به بررسی چگونه توانستیم با استفاده از راهبرد داربست زنی آموزشی، یادگیری ریاضی دانش آموزان پایه ششم ابتدایی مدرسه متقین را تقویت نماییم؟ (اقدام پژوهی) پرداختند. هدف از انجام این طرح، تقویت انگیزش و یادگیری هر چه بهتر مفاهیم ریاضی توسط دانش آموزان است که با استفاده از شاخص‌های کمی و کیفی اقدام به جمع‌آوری اطلاعات کرده و سپس با بهره‌گیری از منابع کتابخانه‌ای و ارائه راهکارهای متعدد و ارزیابی راه حل‌ها مشخص شد که اجرای روش‌های موردنظر مفید بوده است ازجمله نتایج حاصل از این طرح عبارت‌اند از: افزایش علاقه و انگیزه دانش آموزان به حل مسئله ریاضی، افزایش مهارت در حل مسئله، مشارکت در فعالیت‌های

گروهی، یادگیری شیوه‌های سازماندهی مطالب، دنبال کردن اهداف یادگیری، کاهش شکست‌ها در طول انجام حل مسئله.

(Khatib & Kardust, 2021) به بررسی نمود تکیه گاه سازی در فازهای مختلف کلاس برای معلمان تازه کار و با تجربه زبان انگلیسی ایرانی پرداختند. نتایج نشان داد که معلمان در فازهای مطالب درسی و سیستمها و مهارت‌ها اطلاعات بیشتری را در قالب مدل‌ها و اشارات به فراگیران انتقال دادند و در فاز کلاسی اطلاعات کمتری ارائه دادند. معلمان تازه کار ساختارهای هم پوشان و هم آغاز بیشتری به کار بردند که موجب اختلال در تعامل فراگیران شد در صورتی که معلمان با تجربه فضای تعاملی بیشتری را به وجود آوردند.

(Sun et al, 2021) به بررسی ادراک دانش آموزان دبستانی از تکیه گاه سازی در یادگیری مبتنی بر بازی دیجیتال در ریاضیات پرداختند. این مطالعه به بررسی رویکردهای داریست سازی معلم در یادگیری مبتنی بر بازی دیجیتال در کلاس‌های درس ریاضی اولیه و همچنین تأثیر آن بر درک دانش آموزان از یادگیری در یک بازی دیجیتال می‌پردازد که در آن داریست سازی ارائه شده‌است. نتایج، استراتژی‌های کلی کلاس و یک به یک را شناسایی کرد، که هر دوی آن‌ها تأثیر مهمی بر فعالیت‌های یادگیری دانش آموزان و ادراکات ریاضی در زمینه بازی‌های دیجیتال در آموزش ابتدایی داشتند.

(Gunawardena & Wilson, 2021) به بررسی تفکر انتقادی برای دانش آموزان با تکیه گاه سازی: یک فرآیند نه یک بازی پایانی پرداختند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که مدرسان درک روشنی از تفکر انتقادی دارند و استراتژی‌های هدفمند را در تدریس خود اتخاذ می‌کنند، با این حال آنها درک می‌کنند که تعداد کمی از دانش آموزان، مهارت‌های تفکر انتقادی قابل انتقال را توسعه می‌دهند. دلایل ارائه شده برای این نقص درک شده در پذیرش تفکر انتقادی توسط دانش آموزان عمدتاً عوامل مرتبط با دانش آموز مانند انگیزه ضعیف دانش آموزان، تصور نادرست از اهداف یادگیری و عدم آمادگی دانش آموزان برای تفکر مرتبه بالاتر است. محققان استدلال نمودند که معلمان تفکر انتقادی را به عنوان «محصول» به جای یک فرآیند توسعه‌ای درک می‌کنند و این ادراک بر رویکردهای آنها برای آموزش تفکر انتقادی تأثیر می‌گذارد. معلمان می‌توانند با ایجاد فرهنگ تفکر در کلاس با تکیه گاه سازی آشکار، به توسعه تفکر انتقادی در دانش آموزان کمک کنند.

روش‌شناسی پژوهش

مطالعه حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، به روش کیفی انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل خبرگان سازمانی و دانشگاهی به شرح مدیران عالی و میانی نظام آموزش و پرورش، اعضای هیئت علمی رشته علوم تربیتی - مدیریت آموزشی در مراکز آموزش عالی و متخصصان حوزه یادگیری - یاددهی و روش‌های تدریس می‌باشد. با استفاده از روش نمونه‌گیری گلوله برفی تا رسیدن به اشباع نظری با ۱۳ خبره، مصاحبه عمیق انجام گرفته و با روش هدفمند برای اسناد، ۱۸ سند (متن) مورد بررسی قرار گرفت. روش نمونه‌گیری گلوله برفی یک روش غیراحتمالی است که حالت انتخاب تصادفی نیز دارد. در این تحقیق مصاحبه‌ها تا آن جا ادامه پیدا کرد که احساس شد پاسخ‌های ارائه شده با پاسخ‌های قبلی مشابهت دارد و چیزی به یافته‌ها اضافه نمی‌کند (حد اشباع). شباع نظری بر تعداد مصاحبه شوندگان مؤثر

است. در این پژوهش، از مصاحبه عمیق به عنوان اصلی ترین ابزار جمع آوری داده‌ها استفاده شد. شکلی از مصاحبه‌های بدون ساختار که به واقع غنی ترین داده‌ها را خلق و اغلب شواهدی شگفت آور فراهم می آورد، در فرهنگ بررسی های کیفی، مصاحبه عمیق نامیده می شود. داده‌های مورد نیاز این پژوهش عمدتاً با استفاده از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته جمع آوری شد. قبل از شروع مصاحبه، خلاصه‌ای از طرح پژوهش، نتایج بررسی پیشینه پژوهش، به همراه اهداف و سؤالات پژوهش جهت مطالعه و آمادگی اولیه برای مصاحبه‌شوندگان از طریق ایمیل ارسال شد و در ابتدای جلسه مصاحبه نیز در مورد کارهای انجام شده به طور مختصر توضیح داده شد. سپس نسبت به طرح سؤالات مصاحبه و انجام فرآیند مصاحبه اقدام شد. برای اطمینان از روایی و پایایی داده‌ها با معیارهای خاص پژوهش کیفی بررسی های لازم شامل مقبولیت و قابلیت تأیید صورت گرفته است. جهت افزایش مقبولیت از روش های بازنگری توسط شرکت کنندگان استفاده شد. در این روش متن تایپ شده پنج مصاحبه اولیه به همراه کدگذاری اولیه ای که براساس این پنج مصاحبه به دست آمد، در اختیار خبرگانی که آنان مصاحبه به عمل آمده بود، قرار گرفت تا آنان در مورد، برداشت‌ها و استنباط‌هایی که مصاحبه گر از مصاحبه آنان، کرده بود، اعمال نظر کنند. در صورت مغایرت و نیاز به اصلاح بر روی موارد تایپ شده از روی مصاحبه، اصلاحات انجام گرفتند تا آنچه که مدنظر خبرگان بوده، مورد تحلیل قرار گیرد.

یافته‌های پژوهش

در بخش کیفی پژوهش، محور اصلی پژوهش مربوط به کاوش و اکتشاف عوامل متأثر در خصوص مقوله، زیرمقوله و معیارهای مربوط به الگوی تکیه گاه سازی در دانش آموزان به عنوان مفهوم اصلی بود. برای نیل به این موضوع، مؤلفه (ملاک) و شاخص‌ها (نشانگرها) بر اساس کدگذاری باز و محوری داده‌های حاصل از تحلیل محتوای مصاحبه‌های عمیق و اکتشافی با خبرگان کلیدی و انجام پالایش کدهای مفهومی ارائه می گردد. بر این اساس برای انجام کدگذاری باز و محوری در مرحله اول، داده‌ها در سطح جمله و عبارت برای هر یک از مصاحبه‌ها مورد بررسی قرار گرفت و کدهای مفهومی از رونوشت مصاحبه‌ها استخراج شدند. در مرحله بعدی با انجام پالایش و عمل کاهش، این مؤلفه (ملاک) و شاخص‌ها (نشانگرها) در قالب بعدها (عامل‌ها) سازمان دهی و با بررسی مستمر نام گذاری شدند. به منظور اطمینان از سازمان دهی مناسب هر یک از مقوله و زیرمقوله، مجدداً رونوشت مصاحبه‌ها واریسی شد و با مرور شاخص‌ها (نشانگرها) به منظور رسیدن به اشباع منطقی برای مقوله و زیرمقوله صورت گرفت. کدگذاری باز و محوری، زمانی متوقف گردید که یک طبقه بندی معنادار پس از چندین بررسی درباره رونوشت مصاحبه‌ها حاصل شد. به طور کلی از تحلیل داده‌های کیفی پژوهش در مرحله کدگذاری، ۵۴۴ کد مفهومی اولیه حاصل شد و پس از بررسی این کدها و حذف کدهای تکراری، تعداد ۴۱۰ کد، حذف شده و در نهایت، کدگذاری محوری با کدهای باقی مانده (۱۳۴ کد) انجام شد.

جدول ۱. نتایج کدگذاری محوری

ردیف	زیرمقاله (کدگذاری محوری)	معیار (کدگذاری باز)
۱	توسعه منابع انسانی	[N18-25] انتقادپذیر بودن معلم در قبال ایرادات یادگیرنده [N2-22] نیاز به وجود افراد آگاه و مطلع در فرایند یاددهی - یادگیری [N26-3] نقش معلم به عنوان تسهیل کننده یادگیری [N2-1] دغدغه مندی معلمان در خصوص فرایند آموزش و یادگیری [N27-1] درک معلمان از مکانیزم های یادگیری و رشد
۲	توانمندسازی دانش آموزان	[N20-1] ارتقاء و تسهیل توانایی دانش آموز برای ساختن دانش های قبلی و اطلاعات جدید [N2-21] ایجاد تعامل اجتماعی در روند توسعه شناختی یادگیرنده [N9-11] انتقال مسئولیت و ارتقاء مسئولیت پذیری در یادگیرنده [N1-4] نیاز به افزایش دامنه و محدوده رشد و پیشرفت دانش آموز [N18-36] گماشتن دانش آموزان به تهیه ی مصنوعات مختلف و استفاده از آنها [N12-12] روشن ساختن تفکر یادگیرنده و رفع ابهام های ذهنی
۳	توسعه امکانات سخت افزاری و نرم افزاری	[N21-8] اختصاص جا و مکان مناسب برای مشارکت دادن دانش آموزان در امر آموزش و تشکیل گروه های آموزشی [N22-4] ایجاد فضای امن برای تعامل یادگیرنده با معلم و هم کلاسی ها [N1-26] استفاده از نرم افزارهای آموزشی [N12-11] استفاده از ابزارها و منابع موجود در محیط یادگیری [N28-3] ایجاد محیط اجتماعی مناسب برای یادگیری و تفکر حیاتی یادگیرنده [N18-35] فراهم کردن ابزارهای یادگیری که هنگام کار بر روی تکالیف سخت، به یادگیری دانش آموزان کمک کنند.
۴	تدریس مشارکتی و تعاملی	[N19-2] امکان تدریس دانش آموزان قوی به دانش آموزانی که از لحاظ درسی ضعیف تر هستند. [N21-2] فاصله از سبک تدریس معلم محور و تمرکز بر مشارکت دانش آموز [N6-4] راهنمایی و مشارکت هدایتگر و انطباق با پاسخ های دانش آموز [N10-16] توجه به تأثیرات موقعیت یادگیری و ویژگی های فراگیران
۵	ساده سازی تکلیف	[N31-6] پشتیبانی از طریق ساده سازی تکلیف مطابق با سطحی که یادگیرنده توان مدیریت آن را داشته باشد. [N8-15] قابلیت تقسیم تکالیف یادگیری به اجزای کوچکتر

[N3-9]تنظیم میزان راهنمایی از سوی فرد یاددهنده برای مناسب شدن سطح عملکرد یادگیرنده [N29-3] اجازه دادن به نگهداری تکالیفی که به شکل دیگر امکان پذیر است		
[N20-12] ارتقاء و توسعه جذابیت های فناوری های نوین [N12-16] استفاده از فناوری ها و رسانه برای کمک به یادگیرنده [N10-2] امکان طراحی داربست سازی در محیط های یادگیری الکترونیکی و مجازی [N18-16] استفاده از فناوری ها و رسانه برای کمک به یادگیرنده در اجرای مهارت ها، پاسخ دادن به سؤال و یا / حل تمرین ها	یادگیری مجازی	۶
[N20-10] استفاده از راهبردهای دارای پشتوانه تئوری و عملی مستمر و سیستماتیک [N27-3] ارائه مداخلات آموزشی مناسب [N31-10] افزایش به کارگیری دانش موجود فراگیر از طریق به حداقل رساندن ساختاردهی مطالب [N18-34] ایجاد فرصت های تمرین روش های تفکر و یادگیری [N30-16] چالش کشیدن دانشجویان از طریق یادگیری عمیق و اکتشاف [N13-4] تجزیه و تحلیل و استدلال علمی بر فرایندهای تصمیم گیری خود [N25-5] روشن سازی جنبه های انتقادی تکلیف	یاددهی مبتنی بر تئوری های علمی	۷
[N21-3] فرهنگ سازی در بین والدین دانش آموزان توانمند برای حمایت از مشارکت آنان در آموزش [N21-5] معرفی و تشویق معلمان به تکیه گاه سازی در دوره های آموزشی [N21-9] مرآوده و تعامل با والدین برای کم کردن مقاومت و اصطکاک ناشی از مشارکت دانش آموزان در امر آموزش [N17-1] ایجاد رابطه بین دانش فرهنگی معلمان و تجربه ی روزانه دانش آموزان [N22-2] رابطه بین دانش فرهنگی یاددهنده و تجربه روزانه یادگیرنده	فرهنگ سازی بین والدین و معلمان	۸
[N18-31] فراهم شدن زمینه ی همکاری و همیاری معلمان، دانش آموزان و دیگران [N9-2] ایجاد تعامل بین سطح حقیقی و بالقوه رشد یادگیرنده [N26-6] پاسخ به ابهامات و سؤالات با راهنمایی های غیرمستقیم [N9-34] موقعیت اجتماعی در گروه های آموزشی و کارکرد جفت گروه ها [N9-5] ساخت فهم مشترک بین یادگیرنده و یاددهنده	ارتباطات مؤثر	۹
[N18-21] حرکت فرایند یادگیری به سوی ساخت فعال و شخصی دانش، مهارت ها و توسعه ی توانایی ها [N1-43] یاری رساندن به یادگیرنده در زمینه هایی که فاقد دانش اولیه است	مقوله اصلی (پدیده) (محوری) تکیه گاه سازی برای	۱۰

[N3-6] کاهش پیچیدگی تکالیف یادگیری از طریق مطلع ساختن یادگیرنده برای شروع فعالیت‌های ساده‌تر [N20-3] ارتباط اطلاعات قدیمی یا موقعیت‌های آشنا با دانش جدید از طریق ارتباط کلامی و غیر کلامی و الگوبرداری رفتاری [N14-2] عمل کردن به عنوان یک متور برای یادگیرنده [N13-33] ارائه دیدگاه‌ها و راه‌حل‌های متفاوت و بعضاً متضاد در خصوص یک مشکل به یادگیرنده	دانش آموزان	
[N13-2] پشتیبانی مبتنی بر ابزار و مبتنی بر معلم و همسالان [N11-3] تشویق ارائه ایده‌های نوآورانه [N18-17] ارائه تشویق‌های عاطفی مستمر برای دستیابی به سطح بالای تفکر و افزایش عملکرد [N9-10] حمایت‌های واکنشی، مناسب و درخور و تنظیم شده با توانایی یادگیرنده [N2-23] حمایت از یادگیرنده در منطقه مجاور رشد تقریبی [N19-4] برگزاری کلاس‌های تقویتی یا آموزش تربیت مربی توسط معلمان برای دانش آموزان	رفتارهای حمایتی	۱۱
[N20-5] دستورالعمل‌هایی به منظور کمک به دانش آموز برای تمرکز در رسیدن به هدف [N21-6] تدوین آیین نامه‌های داخلی در محیط مدارس برای فراهم کردن شرایط [N21-10] در نظر گرفتن تکیه گاه سازی در تدوین راهبردهای سالیانه مدارس [N7-11] امکان طرح ریزی، نظارت و ارزیابی حین یادگیری [N19-5] تقویت و توسعه مدارس غیرانتفاعی [N31-4] تدوین یک هدف یادگیری مشترک	راهبردها و دستورالعمل‌های درون و برون سازمانی	۱۲
[N1-42] درگیری فعال افراد در فعالیت‌های یادگیری فرهنگی، اجتماعی [N20-7] درگیر شدن در یادگیری مشارکتی و کمک دانش آموزان در تیم‌های کاری [N3-13] درگیر ساختن یادگیرنده در فعالیت‌های یادگیری در سطوح بالا همچون تفکر روی هدف‌ها، برنامه‌ریزی [N18-33] ایجاد مباحثات کلاسی مستمر در زمینه‌ی یادگیری و دانش	درگیری ذهنی و تحصیلی	۱۳
[N31-11] به حداکثر رساندن کنترل فراگیر به منظور گشت‌زنی در محیط یادگیری [N31-3] ارزیابی توانایی فراگیر در انجام تکالیف یادگیری به صورت مستقلانه [N25-11] نمایش ارزش تکلیف یادگیری و کاربردهای آن در عمل به یادگیرنده [N25-2] ارزشیابی فضای بین عملکرد واقعی و بالقوه از طریق تعاملات اجتماعی بین	ارزیابی مداوم	۱۴

یادگیرنده و معلم [N28-7] خودنظارتی بر فرایندهای یادگیری و اخذ راهبردهای مناسب [N18-28] فرصت دهی برای دانش آموزان به منظور تعمق و تفکر درباره‌ی تفکر، یادگیری و رفتارهای کلاسی خود [N18-24] طراحی و مدیریت فعالیت‌های یادگیری توسط خود یادگیرنده [N29-6] تدارک اطلاعات با توجه به عملکرد دانش آموز و ارائه آن به خودش		
[N13-7] یادداشت‌های اطلاعاتی و هشدار دهنده [N13-8] ابزارهای دیداری باورسنج [N13-9] سیستم‌های الگوبردازی هوشمند [N23-4] ارائه سؤال‌های چالش برانگیز و جملات ناکامل [N23-7] شناسایی روابط میان مفاهیم و مرتب‌سازی اطلاعات برای یادگیری [N18-11] استفاده از اشاره و راهنما [N3-12] ایجاد ارتباط بین نادانسته‌های و منطقه تقریبی رشد در یادگیرنده [N29-7] تدارک سرنخ‌ها و یا پیشنهادات برای کمک به بهبود پیشرفت دانش آموزان	راهبردهای فراشناختی	۱۵
[N13-13] پیش‌سازمان‌دهنده تطبیقی و توضیحی [N13-16] تفکیک عناصر متعامل [N10-19] الگوها، نقشه‌های مفهومی، یادداشت‌بردارها برای سازماندهی و تنظیم اطلاعات [N4-27] سازماندهی سیستم یادگیری با ساختارهای سلسله‌مراتبی [N18-18] توجه به محیط یادگیری مثل مثال‌های حل شده، مثال‌های تکمیلی و کارت-های آماده [N3-20] پیشنهادهای متخصص؛ الگوبردازی مشکل توسط یک متخصص [N13-30] تشریح بافت یا محیط مشکل یا مسئله [N4-9] یادآوری فعالیت‌ها به یادگیرنده به شکل نوشتاری	راهبردهای شناختی	۱۶
[N13-22] خودتوضیحی [N13-24] مثال‌های تکمیلی [N13-27] نقشه‌های مفهومی [N13-28] پرسش‌های هشداردهنده چندرسانه‌ای شامل هشداردهنده‌های تأملی، شرح و بسطی، رویه‌ای [N18-37] فراهم کردن الگو یا ارائه‌ی نمایش‌های مختلف، بلند فکر کردن، تذکر دادن بازخورد مفید	راهبردهای شناختی و فراشناختی	۱۷

[N12-15] طرح پرسش، الگوپردازی، کمک به یادگیرنده برای طرح ریزی [N18-32] استفاده از تکالیف، مسأله‌ها و ارزیابی‌های اصیل		
[N19-8] کاهش سطح اضطراب دانش آموزان هنگام فرایند یاددهی - یادگیری [N20-8] ارتقاء عزت نفس دانش آموز به وسیله همراهی با او [N21-7] ارتقاء انگیزه دانش آموزان یاددهنده و دانش آموزان یادگیرنده [N18-39] اهمیت هنجارها و انتظارات مربوط به احترام به دیگران، یعنی به دانش، باورها و تفاوت‌های فردی [N28-5] ایجاد رضایت و لذت درونی [N2-45] افزایش علاقه و اعتماد به نفس دانش آموز [N30-5] کمک به کاهش احساس ناکارآمدی در طی فعالیت یادگیری	راهبردهای انگیزشی	۱۸
[N19-8] کاهش سطح اضطراب دانش آموزان هنگام فرایند یاددهی - یادگیری [N20-8] ارتقاء عزت نفس دانش آموز به وسیله همراهی با او [N21-7] ارتقاء انگیزه دانش آموزان یاددهنده و دانش آموزان یادگیرنده [N18-39] اهمیت هنجارها و انتظارات مربوط به احترام به دیگران، یعنی به دانش، باورها و تفاوت‌های فردی [N28-5] ایجاد رضایت و لذت درونی [N2-45] افزایش علاقه و اعتماد به نفس دانش آموز [N30-5] کمک به کاهش احساس ناکارآمدی در طی فعالیت یادگیری	بهبودی روانی	۱۹
[N22-3] ارتقاء توانمندی‌های روانشناختی یادگیرندگان [N18-27] اراده، اختیار و خودکارآمدی در فرایند یادگیری [N30-8] تقویت مهارت کار تیمی [N9-28] پرورش خلاقیت، آزمایشگری، مهارت‌های حل مسئله [N30-9] آزادی بیشتر، تفکر انتقادی، استقلال و توانمندسازی [N2-42] رشد تفکر مفهومی و بالا رفتن توانایی استدلال در دانش آموز [N9-36] رشد مهارت‌های اجتماعی از طریق شنیدن، فهمیدن، درخواست کردن [N30-1] افزایش انطباق‌پذیری فراگیران با یک موقعیت یادگیری ویژه [N28-8] تبیین کاربرد عملی آموخته‌های درس در محیط کار و زندگی	به فعلیت رسیدن استعدادهای بالقوه	۲۰
[N1-11] ارتقاء دامنه دقت یادگیرندگان [N18-3] ارتقاء کیفیت مداخله معلم در فرایند یادگیری [N1-12] کاهش زمان کار و تلاش ذهنی درک شده [N9-29] یادگیری اکتشافی و کارایی بیشتر دانش آموزان	بهبود روند یادگیری	۲۱

[N1-24] کنترل و مدیریت فرایند یادگیری [N28-2] رشد توانایی های تفکر و یادگیری مستقل در یادگیرنده [N30-17] تقویت یادگیری از طریق گفتگو، بازخورد و به اشتراک گذاشتن مسئولیت		
[N18-20] پیشرفت تحصیلی فراتر از سطح توانایی فعلی [N26-8] تاب آوری تحصیلی بالاتر [N27-10] پیشرفت در خواندن و درک مطلب [N2-16] رفع دانش موضوعی [N30-15] کاهش شکست ها در طول انجام وظیفه و حل مسأله	پیشرفت تحصیلی	۲۲

در جدول (۲) نتایج حاصل از کدگذاری انتخابی آمده که در این مرحله از کدگذاری، ۱۳۴ کد نهایی در قالب ۲۲ ملاک یا مؤلفه یا زیرمقوله (بدون احتساب پدیده محوری) دسته بندی شده بود که در زیرمجموعه ۱۰ بعد یا مقوله یا عامل، قرار گرفت.

جدول ۲. نتایج کدگذاری انتخابی

ردیف	نقش در الگو	مقوله (کدگذاری انتخابی)	زیرمقوله (کدگذاری محوری)
۱	شرایط علی	توسعه منابع انسانی و غیرانسانی	توسعه منابع انسانی
۲			توانمندسازی دانش آموزان
۳			توسعه امکانات سخت افزاری و نرم افزاری
۴			تدریس مشارکتی و تعاملی
۵			ساده سازی تکلیف
۶	شرایط زمینه‌ای	شیوه‌های یاددهی - یادگیری	یادگیری مجازی
۷			یاددهی مبتنی بر تئوری‌های علمی
۸			فرهنگ سازی بین والدین و معلمان
۹			ارتباطات مؤثر
۱۰	مقوله اصلی	مقوله اصلی (پدیده)(محوری) تکیه گاه سازی برای دانش آموزان	-
۱۱	شرایط	قوانین و رفتارهای حمایتی	رفتارهای حمایتی
۱۲			راهنم‌ها و دستورالعمل‌های درون و برون سازمانی
۱۳	مداخله‌ای	نظارت بر عملکرد	درگیری ذهنی و تحصیلی

ارزیابی مداوم			۱۴
راهبردهای فراشناختی	راهبردهای مبتنی بر شناخت و فراشناخت	راهبرد	۱۵
راهبردهای شناختی			۱۶
راهبردهای شناختی و فراشناختی			۱۷
راهبردهای انگیزشی			۱۸
بهریستی روانی	پیشرفت ذهنی	پیامد	۱۹
به فعلیت رسیدن استعدادهای بالقوه			۲۰
بهبود روند یادگیری	پیشرفت علمی		۲۱
پیشرفت تحصیلی			۲۲

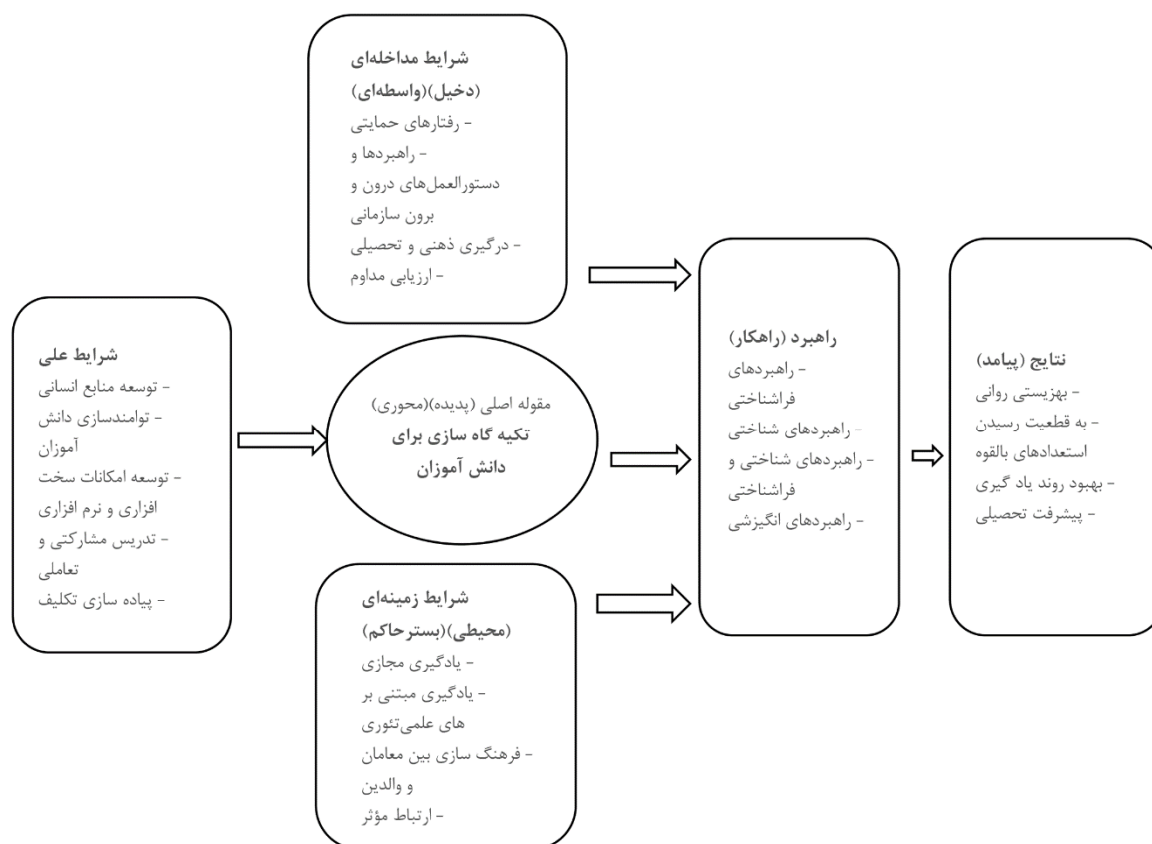
نتایج نهایی حاصل از تحلیل کیفی، به شرح جدول (۳) است:

جدول ۳. دسته بندی مقوله، زیرمقوله و شاخص های الگوی تکیه گاه سازی برای دانش آموزان مقطع متوسطه

ردیف	عامل	تعداد ملاک	ملاک ها	تعداد نشانگر
۱	توسعه منابع انسانی و غیر انسانی	۳	توسعه منابع انسانی توانمندسازی دانش آموزان توسعه امکانات سخت افزاری و نرم افزاری	۱۷
۲	بهرسازی و توسعه سیستم آموزشی	۲	تدریس مشارکتی و تعاملی ساده سازی تکلیف	۸
۳	شیوه های یاددهی - یادگیری	۲	یادگیری مجازی یاددهی مبتنی بر تئوری های علمی	۱۱
۴	فرهنگ سازی و ارتباطات	۲	فرهنگ سازی بین والدین و معلمان ارتباطات مؤثر	۱۰
۵	قوانین و رفتارهای حمایتی	۲	رفتارهای حمایتی راهنمادها و دستورالعمل های درون و برون سازمانی	۱۲
۶	نظارت بر عملکرد	۲	درگیری ذهنی و تحصیلی ارزیابی مداوم	۱۲
۷	راهنمادهای مبتنی بر	۳	راهنمادهای فراشناختی	۲۳

	شناخت و فراشناخت		راهنماهای شناختی راهنماهای شناختی و فراشناختی	
۸	راهنماهای مبتنی بر انگیزش	۱	راهنماهای انگیزشی	۷
۹	پیشرفت ذهنی	۲	بهزیستی روانی به فعلیت رسیدن استعدادها بالقوه	۱۶
۱۰	پیشرفت علمی	۲	بهبود روند یادگیری پیشرفت تحصیلی	۱۲
۱۱	مقوله اصلی (پدیده) (محوری) - تکیه گاه سازی برای دانش آموزان			۶
۱۲	۱۰ عامل	۲۱ ملاک	-	۱۳۴ نشانگر

بعد از اتمام مرحله کیفی و تعیین ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های الگوی تکیه گاه سازی برای دانش آموزان مقطع متوسطه، الگوی پارادایمی پژوهش، به شرح شکل (۱) ارائه می‌گردد.



شکل ۱. الگوی تکیه گاه سازی برای دانش آموزان مقطع متوسطه

بحث و نتیجه گیری

اهمیت تکیه گاه سازی در این است که یادگیرنده با حضور آن، توانایی تحقق هدف‌هایی را خواهد داشت که در فقدان آن ندارد. تکیه گاه سازی حضور دائم در جریان یادگیری نخواهد داشت. در ابتدای جریان آموزش، بیشترین تکیه گاه- سازی به یادگیرنده ارائه می‌شود، اما به تدریج و با افزایش تسلط یادگیرنده بر هدف‌های یادگیری، تکیه گاه‌سازی کم و در نهایت، حذف می‌شود. فرایند ارائه و حذف تکیه گاه‌سازی برای همه یادگیرندگان ثابت نیست. برای برخی تکیه گاه- سازی اندکی صورت می‌گیرد و خیلی زود حذف می‌شود، در حالیکه برای برخی دیگر تکیه گاه‌سازی زیادی صورت می‌گیرد و تا مراحل نهایی یادگیری ارائه می‌شود. آنچه مسلم بوده، ضرورت ارائه تکیه گاه‌سازی در هر فرایند آموزشی است. تحقیق حاضر در پی ارائه الگوی تکیه گاه‌سازی برای دانش آموزان مقطع متوسطه می‌باشد. انگیزه محقق برای انجام تحقیق حاضر این بوده که یکی از مشکلات اساسی کشور ما به مانند بسیاری از کشورهای در حال توسعه، عدم توجه ویژه و جدی به امر نوآوری و خلاقیت در نظام آموزش و پرورش است. اگر جستجویی در دلایل پیشرفت کشورهای پیش رو در اقتصاد، صنعت و علم گردد، به وضوح می‌توان اهمیت بالای نظام آموزش و پرورش در این کشورها را دریافت که با به کارگیری روشها و متدهای نوین، در پی ارتقاء کیفیت آموزشی و توسعه پژوهش محوری نظام آموزش و پرورش خود هستند تا دانش آموزانی مستعد و توانمند را وارد نظام آموزش عالی خود بکنند. یکی از اصلی ترین عوامل در ارتقاء کیفی آموزش، به کارگیری تکنیک‌های نوین در فرایند یاددهی - یادگیری است که عمده کشورهای پیشرفته و دارای نظام آموزشی قدرتمند، به این مسئله توجه ویژه‌ای دارند. نتایج نشان داد که الگوی کیفی تکیه گاه سازی آموزشی برای دانش آموزان مقطع متوسطه شامل ۱۰ بعد (توسعه منابع انسانی و غیرانسانی، بهسازی و توسعه سیستم آموزشی، شیوه‌های یاددهی - یادگیری، فرهنگ سازی و ارتباطات، قوانین و رفتارهای حمایتی، نظارت بر عملکرد، راهبردهای مبتنی بر شناخت و فراشناخت، راهبردهای مبتنی بر انگیزش، پیشرفت ذهنی و پیشرفت علمی)، ۲۱ مؤلفه (توسعه منابع انسانی، توانمندسازی دانش آموزان، توسعه امکانات سخت افزاری و نرم افزاری، تدریس مشارکتی و تعاملی، ساده سازی تکلیف، یادگیری مجازی، یاددهی مبتنی بر تئوری‌های علمی، فرهنگ سازی بین والدین و معلمان، ارتباطات مؤثر، رفتارهای حمایتی، راهبردها و دستورالعمل‌های درون و برون سازمانی، راهبردهای فراشناختی، راهبردهای شناختی، راهبردهای شناختی و فراشناختی، راهبردهای انگیزشی، بهزیستی روانی، به فعلیت رسیدن استعدادها بالقوه، بهبود روند یادگیری و پیشرفت تحصیلی) و ۱۳۴ شاخص است که در قالب شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌ای، راهبردها و پیامد در الگوی پارادایمی پژوهش جای گرفتند. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش (Ekati et al, 2022)، (Mohammadlou & Mohammadlou, 2022)، (Heo, 2022)، (Yang, 2022)، (Sun et al, 2021)، (Khatib & Kardost, 2021) همسو بوده است. (Ekati et al, 2022) نشان دادند که افزایش توانایی نوشتن از طریق تکنیک‌های تکیه گاه سازی، تکنیک‌های تکیه گاه سازی فراشناختی، انگیزشی و مبتنی بر فناوری به طور مداوم مهارت‌های نوشتاری زبان آموزان را بهبود می‌بخشد. در تحقیق حاضر، مؤلفه‌های «توانمندی سازی دانش آموزان» و «توسعه امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری» تبیین کننده اجزای «شرایط علی» و مؤلفه‌های «راهبردهای فراشناختی» و «راهبردهای انگیزشی» تبیین کننده اجزای «راهبردها» در الگوی پارادایمی پژوهش حاضر بوده است. نتایج حاصل از پژوهش (Mohammadlou & Mohammadlou, 2022) در مورد استفاده از راهبرد داربست زنی آموزشی و

یادگیری ریاضی دانش آموزان، عبارت بود از: افزایش علاقه و انگیزه‌ی دانش آموزان به حل مسئله ریاضی، افزایش مهارت در حل مسئله، مشارکت در فعالیت‌های گروهی، یادگیری شیوه‌های سازماندهی مطالب، دنبال کردن اهداف یادگیری، کاهش شکست‌ها در طول انجام حل مسئله. در تحقیق حاضر، مؤلفه‌های «تدریس مشارکتی» تبیین‌کننده اجزای «شرایط علی»، مؤلفه‌های «یاددهی مبتنی بر تئوری‌های علمی» تبیین‌کننده اجزای «شرایط زمینه‌ای»، و مؤلفه «راهنمایی انگیزشی» تبیین‌کننده اجزای «راهنماها» و مؤلفه «بهبود روند یادگیری» تبیین‌کننده اجزای «پیامد» در الگوی پارادایمی پژوهش حاضر بوده است. نتایج پژوهش (Heo, 2022) در مورد تکیه‌گاه سازی معلم و یادگیری زبان در کلاس غوطه‌وری برای دانش آموزان، نهایی نشان داد که معلمانی که به دانش آموزان جوان در کلاس‌های زبان خدمت می‌کنند، باید به روش‌های مختلف داربست تهیه کنند و با نگرش‌های غیر قضاوتی و رویکردهای سازنده به رفتار و یادگیری اجتماعی-عاطفی دانش آموزان توجه کنند. در تحقیق حاضر، مؤلفه‌های «بهبود روند یادگیری» و «بهبودی روانی» تبیین‌کننده اجزای «پیامد» در الگوی پارادایمی پژوهش حاضر بوده است.

با توجه به نتایج حاصل از پژوهش، پیشنهاد می‌شود معلم باید در قبال ایرادات یادگیرنده، انتقادپذیر بوده و از خود سعه صدر نشان بدهد. درک معلمان از مکانیزم‌های یادگیری و رشد در حد بالایی بایستی باشد. گماشتن دانش آموزان به تهیه‌ی مصنوعات مختلف و استفاده از آنها برای بهبود توانمندی آنهاست. روشن ساختن تفکر یادگیرنده و رفع ابهام‌های ذهنی یادگیرنده، او را در مسیر درستی قرار می‌دهد. مدیریت مدرسه در جهت ارتقاء و توسعه جذابیت‌های فناوری‌های نوین موجود گام بردارد. معلمان از راهنماهای دارای پشتوانه تئوری و عملی مستمر و سیستماتیک استفاده نمایند. معلمان از دانش موجود فراگیر از طریق به حداقل رساندن ساختاردهی مطالب، می‌توانند برای ساماندهی مطالب درسی استفاده کنند. فرصت‌های تمرین روش‌های تفکر و یادگیری در طول روند یاددهی-یادگیری حکمفرما باشد. از سوی مدیریت مدرسه و یا مقام بالاتر، معلمان به تکیه‌گاه سازی در دوره‌های آموزشی ترغیب و تشویق گردند. محیط کلاس درس باید به ایجاد رابطه بین دانش فرهنگی معلمان و تجربه‌ی روزانه دانش آموزان، کمک کند. مدیریت مدرسه حمایت خود را در قالب پشتیبانی مبتنی بر ابزار و مبتنی بر معلم و همسالان، انجام بدهد. برگزاری کلاس‌های تقویتی یا آموزش تربیت مربی توسط معلمان برای دانش آموزان، از جمله راهکارهای حمایتی مناسب است. دستورالعمل‌هایی به منظور کمک به دانش آموز برای تمرکز در رسیدن به هدف، تدوین و بکار گرفته شود. تقویت و توسعه مدارس غیرانتفاعی در دستور کارف آموزش و پرورش منطقه باشد تا آنان به سمت به‌کارگیری داربست زنی حرکت کنند. توانایی فراگیر در انجام تکالیف یادگیری به صورت مستقلانه ارزیابی شود. ارزش تکلیف یادگیری و کاربردهای آن در عمل به یادگیرنده نمایش داده شود. یادداشت‌های اطلاعاتی و هشدار دهنده در روند یاددهی - یادگیری بکار گرفته شود. سیستم‌های الگوبردازی هوشمند در صورت امکان، در محیط کلاس استفاده شود. معلم در روند یاددهی - یادگیری به شناسایی روابط میان مفاهیم و مرتب‌سازی اطلاعات برای یادگیری، توجه نماید. فراهم کردن الگو یا ارائه‌ی نمایش‌های مختلف، بلند فکر کردن، تذکر دادن بازخورد مفید در فراگیری دروس مختلف مؤثر بوده و به یادگیری بهتر دانش آموز، کمک می‌کند.

References

- Arefi, M., Khazaei, S., Khazaei A. (2020). Utilization of educational support strategies and determining its effectiveness on learning and motivation of students with math learning disorder, *Teaching-Research Quarterly*. 8(1). 217-198. (in Persian).
- Ekati F., Mojavezi, A., Pishadast, A. (2022). Enhancing writing ability through scaffolding techniques: A mixed-methods study. *Linguistic research in foreign languages*. 12(3). 237-214. (in Persian).
- Kalantari S., Aghaei-Nejad A., Chehreh Gosha M., Iraqi, F. (2016), Use of educational scaffolding to improve the clinical training of surgical technologist students, *Iranian Journal of Education in Medical Sciences*. 16(26). 219-221. (in Persian).
- Khatoun Zabihi Hessari, N., Hosseini, N., Mahmoudi H. (2022). The effectiveness of supporting strategies on students' academic procrastination. *The second international conference on research findings in psychology, counseling and educational sciences*. (in Persian).
- Khatib M, Kardost A. (2021). The appearance of support in different phases of the class for novice and experienced Iranian English teachers. *Iranian magazine in English for academic purposes*. 10(4). 136-123. (in Persian).
- Gunawardena M, Wilson K. (2021). Scaffolding students' critical thinking: A process not an end game. *Thinking Skills and Creativity*. 41(2021). 100848.
- Heo S. (2022). Teacher scaffolding and immersion language learning of refugee-background students in an elementary immersion classroom. *Linguistics and Education*. 70(2022). 101055.
- Maksic S, Josic S. (2021). SCAFFOLDING THE DEVELOPMENT OF CREATIVITY FROM THE STUDENTS' PERSPECTIVE, *Thinking Skills and Creativity*. 41 (2021). 100835.
- Mohammadlou, A; Mohammadlou, M.; Mohammadi, R.; Ipeki, H. (2020). Examining educational scaffolding strategies in the teaching and learning process. *The fifth national conference of new approaches in education and research*. (in Persian).
- Mohammadlou A, Mohammadlou M. (2022). How were we able to use the educational scaffolding strategy to strengthen the math learning of the sixth grade students of Motaqeen school? (Research Action), 7th National Conference on New Approaches in Education and Research, Mahmudabad. (in Persian).
- Pourjamshidi M, Zanganeh H, Momeni Rad R, (2014), educational support and its effect on Persian language learning, research paper on teaching Persian to non-Persian speakers (scientific-research). 3 (2 consecutive 7). 3-24. (in Persian).
- Samiei Zafarghandi M, Irvani Manesh M, (2017), Studying the use of educational scaffolding strategies and its effect on students' learning and memory, *Education and Training Quarterly*. 33(130). 117-146.. (in Persian).
- Seyif, A. (2014), *An Introduction to Learning Theories*, Tehran: Doran Publishing House. (in Persian).
- Shariat Bagheri M. (2018). The effect of teaching social-communication skills on students' responsibility and adaptability. *Psychological methods and models*. Volume 9, No. 32, pp. 203-220. (in Persian).
- Sun L, Ruokamo H, Siklander P, Li B, Devlin K. (2021). Primary school students' perceptions of scaffolding in digital gamebased learning in mathematics. *Learning, Culture and Social Interaction* 28 (2021) 100457
- Yang R. (2022). An empirical study on the scaffolding Chinese university students' English argumentative writing based on toulmin model. *Heliyon*. 8(12). e12199



Journal of Management and educational perspective

eISSN: 2676-7821

Volume 5, Issue 1, Spring 2023

Director-in-Charge: Mahdi khodaparast

Managing Director of Institute of Management fekrenoandish And member of the Scientific Society of Training and Human Resource Developmentrces Iran
mahdi.khodaparast@qaemiau.ac.ir

Editor-in-Chief: Hasan Ghalavandi

Professor, Faculty member, Department of Educational Sciences. University of Urmia. Urmia. Iran.
h.ghalavandi@urmia.ac.ir

Manager: Mohammad Hadi Asgari

Assistant Professor of Business Management, Islamic Azad University of Tonekabon, Iran.
President of Iran Business Management Association
dr_mh_asgariyahoo.com

Publisher: Iranian Business Management Association

<https://www.jmep.ir>

Office address: Journal of Management and educational perspective

Iran, Mazandaran, Chalous, Shariati Ave., After Golshan 1, Khodaparast Building, 1st Floor,

Postal Code: 4661668187

Mobile Number: +989118912539

Contact: +09811 52211444

Journal Email: fekrenoandish.jmep.ir@gmail.com

Designer: Mohammad Saki Entezami, mohammad.entezami@gmail.com

Editorial Board



Professor Azar Kaffash poor

Full Professor, Department of Management, Ferdowsi University of Mashhad,
kafashpor@um.ac.ir



Professor Amin Reza Kamalian

Professor, Department of Public Administration, University of Sistan and
Baluchistan, Zahedan, Iran
kamalian@mgmt.usb.ac.ir



Hasan Ghalavandi

Professor, Faculty member, Department of Educational Sciences. University of
Urmia. Urmia. Iran.
h.ghalavandi@urmia.ac.ir



Professor Shahnaz Naibzadeh

Professor, and Management Department, Yazd Branch, Islamic Azad University,
Yazd, Iran
snayebzadeh@gmail.com



Davood Kiakoouri

Associate Professor, Department of Management, Chalous Branch, Islamic Azad
University, Chalous, Iran
davoodkia@iauc.ac.ir



Peyman Yar Mohammadzadeh

Associate Professor, Department of Educational Sciences, Shahid Madani
University of Azerbaijan, Iran
dr.peyman.ymz@azarunive.edu



Hamid Shafizadeh

Associate Professor, Faculty Member, Department of Educational Management,
Islamic Azad University, Garmsar Branch, Iran
shafizadeh11@gmail.com



Esmaeil Kazempour

Associate Professor, Department of Education, Islamic Azad University,
Tonekabon Branch, Tonekabon, Iran
e.kazempour@toniau.ac.ir



Hossein Momeni Mahmoudi

Associate Professor, Department of Educational Management, Torbat
Heydariyeh Branch, Islamic Azad University, Torbat Heydariyeh, Iran
momenimahmouei@gmail.com

International Editorial Board



Professor. Mahnaz Moallem

Professor and Chair of the Dept. of Educational Technology & Literacy, College of Education, Towson University. Baltimore, Maryland, United States
Instructional Systems Design
mmoallem@towson.edu

International Advisory Board



Professor. John Solomon Gaikwad

Retired Professor, Department of Anthropology, Savitribai Phule Pune University, Pune, India
dr.john.gaikwad@gmail.com

Advisory Board



Professor Seyed Mohammad Mir Kamali

Retired Professor, Management and Educational Planning, Department of Educational Management, University of Tehran, Iran
mkamali@ut.ac.ir



Professor Nosrat Riahinia

Full Professor of Library and Information Studies, Faculty member of Psychology and Education, Kharazmi University, Tehran, Iran.
riahinia@khu.ac.ir



Professor Nadjla Hariri

Professor, Department of Educational Sciences and Science, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran
n-hariri@srbiau.ac.ir



Dr. Mohammad Taleghani

Associate Professor, Department of Industrial Management, Islamic Azad University, Rasht Branch, Rasht, Iran
taleghani@iaurasht.ac.ir



Dr. Morteza Maleki Minbashrazgah

Associate Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Management and Administrative Sciences, Semnan University, Semnan, Iran
mmaleki80@semnan.ac.ir

Deputy Editor

Esmail Kazempour

Associate Professor, Department of Education, Islamic Azad University, Tonekabon Branch, Tonekabon, Iran

e.kazempour@toniau.ac.ir

Executive Manager

Seyed Rasool Toudar

Assistant Professor, Department of Information Science, Faculty of Humanities, Azad University, Iran

toudar@yahoo.com

Editor

Mohammad Saki Entezami

Master of Marine Biology - Marine Ecology

Mohammad.entezami@gmail.com

Contents

The Effect of Organizational Stroke on Teacher's Organizational Cynicism with Mediating of Organizational Rumor

Mina Irandegani, Naser Nastiezaie 1

The effect of human and financial resources on the operational planning process in teaching hospitals affiliated to Mashhad University of Medical Sciences

Reza Besharati..... 21

Presenting a structural model of job performance based on communication skills with the mediation of job conflict in primary school teachers

Masoumeh Dadashi, Samira Pali 42

Dormitory Services Quality Evaluation using Servqual and IPA (Case Study: Ardakan University)

Mitra Moubed, Ali Nadizadeh, Parisa Shaker 67

The relationship between academic optimism and academic engagement with the mediating role of goal orientation and academic identity of girls' secondary school students

Sima lotfi, Haideh Ashouri..... 92

Providing a smart governance model with a focus on the development and training of human resources in the public sector

Ghaem Gheiravani, Mohammad Montazari, Shams Sadat Zahedi 111

Designing a qualitative model of educational support for high school students

Maryam Sori, Mohammad Mojtabazadeh, Rasol Daudi 142



Journal of Management and educational persepective

Volume 5, Issue 1, Spring 2023

- The Effect of Organizational Stroke on Teacher's Organizational Cynicism with Mediating of Organizational Rumor
Mina Irandegani, Naser Nastiezaie 1
- The effect of human and financial resources on the operational planning process in teaching hospitals affiliated to Mashhad University of Medical Sciences
Reza Besharati 21
- Presenting a structural model of job performance based on communication skills with the mediation of job conflict in primary school teachers
Masoumeh Dadashi, Samira Pali 42
- Dormitory Services Quality Evaluation using Servqual and IPA (Case Study: Ardakan University)
Mitra Moubed, Ali Nadizadeh, Parisa Shaker 67
- The relationship between academic optimism and academic engagement with the mediating role of goal orientation and academic identity of girls' secondary school students
Sima lotfi, Haideh Ashouri 92
- Providing a smart governance model with a focus on the development and training of human resources in the public sector
Ghaem Gheiravani, Mohammad Montazari, Shams Sadat Zahedi111
- Designing a qualitative model of educational support for high school students
Maryam Sori, Mohammad Mojtabazadeh, Rasol Daudi142