

# طراحی مدل اندازه‌گیری ارزش‌آفرینی منابع انسانی در بخش دولتی

سمیه نعمتی<sup>۱</sup>، احمد علی خائف الهی<sup>۲\*</sup>، حسن دانایی فرد<sup>۳</sup>

۱- دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۲- دانشیار، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۳- استاد، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

تاریخ دریافت: ۹۵/۲/۱۱

تاریخ پذیرش: ۹۵/۷/۱۱

## چکیده

در سال‌های اخیر عملکرد بخش دولتی و تلقی مردم از ارزش‌هایی که توسط این بخش به واسطه خدمت‌رسانی عمومی خلق می‌شود، دغدغه بسیاری از پژوهشگران حوزه مدیریت دولتی شده است. در این میان پژوهش‌های فراوانی در خصوص تدوین سنجه‌هایی برای اندازه‌گیری عملکرد بخش دولتی در بسترهای مطالعاتی مختلف انجام شده است؛ بر این اساس هدف پژوهش حاضر در رویکردی کاربردی تدوین مدل اندازه‌گیری عملکرد بخش دولتی تحت ارزش‌های عمومی خلق شده توسط این بخش است. به این منظور پژوهشی کمی مبتنی بر پیمایش انجام گرفت که در آن پس از مطالعه ادبیات موجود در حوزه ارزش عمومی فهرست به نسبت جامعی از ارزش‌های عمومی مشتمل بر چهار دسته اخلاقی، حرفه‌ای، انسانی و دموکراتیک شناسایی شد که روایی صوری و محتوایی آن‌ها توسط پنل خبرگان مورد تأیید قرار گرفت. در مرحله بعد پرسش‌نامه‌ای براساس ارزش‌های احصا شده مرحله نخست تهیه شد و در اختیار نمونه آماری متشکل از ارباب‌رجوع‌های بانک‌های دولتی (ملی، سپه و کشاورزی) قرار گرفت. در این مرحله خروجی نرم‌افزار SPSS و نتایج تحلیل عاملی روایی سازه ارزش‌ها را مورد تأیید قرار داد. در گام نهایی برای سنجش مدل اندازه‌گیری ارزش‌ها از روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار PLS استفاده شد و ارزش‌هایی که بار عاملی کمتر از ۰/۴ داشتند، از مدل اندازه‌گیری حذف شدند. در نهایت ۱۸ ارزش باقی‌مانده در چهار دسته برشمردن در مدل اندازه‌گیری عملکرد مورد تأیید قرار گرفتند.

واژگان کلیدی: ارزش‌آفرینی منابع انسانی، ارزش عمومی، بخش دولتی، مدل اندازه‌گیری

## ۱- مقدمه

یکی از بزرگ‌ترین پرسش‌هایی که در حوزه مدیریت دولتی مطرح می‌شود این است که مدیران دولتی چگونه می‌توانند دستاوردهای سازمان خود را اندازه‌گیری و مدیریت کنند به نحوی که این اندازه‌گیری به آن‌ها کمک کند تا عملکرد خود را بهبود بخشند؟ [۱، ص ۳۱۵]. مفهوم ارزش عمومی معیار به نسبت مناسبی است که می‌توان براساس آن نسبت به عملکرد و خطمشی‌های نهادهای عمومی قضاوت کرد و در باب تخصیص منابع و انتخاب سیاست‌های مناسب ارائه خدمات تصمیم‌گیری کرد. هیلز و سولیوان<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) معتقدند هر چه بخش دولتی ارزش عمومی بیشتری تولید کند، عملکرد بهتری از خود نشان داده است [۲، ص ۳۷۷].

ارزش عمومی به راه‌های متعددی خلق می‌شود و انواع فعالیت‌های بخش خدمات عمومی ارزش‌های مختلفی در پی دارد. عرصه اصلی خلق ارزش عمومی اغلب در بخش پشتیبانی سازمان‌ها سازمان‌های خدمات عمومی است، جایی که بیشترین تعامل مستقیم بین متولیان خدمات عمومی، شهروندان و جوامع محلی وجود دارد. افزودن ارزش عمومی از طریق ارائه خدمات آموزشی، بهداشتی، مراقبت‌های اجتماعی و خدمات پلیسی متکی به نکاوت، قابلیت‌ها و تعهد این کارکنان صنفی است که در کلاس‌های درس، بیمارستان‌ها و محله‌های شهری و روستایی دیده می‌شوند [۲، ص ۳۲۲].

## ۲- بیان مسأله و اهمیت آن

مدیریت عملکرد سازمان مسیر دست یافتن به اهداف سازمانی را تعیین می‌کند و به این دلیل شناسایی متغیرهایی که سبب بهبود عملکرد سازمان می‌شوند از اهمیت قابل توجهی برخوردار هستند [۳، ص ۱۹۹]. در سال‌های اخیر در خلال ظهور نهضت ارزش عمومی به منظور ارزیابی عملکرد این بخش سنج‌های ذهنی و ره‌آورد محور مبتنی بر ارزش عمومی تدوین شده که دارای ابعاد چندگانه‌ای است که تنش‌های اساسی بین اهداف عملکردی را به خوبی مدیریت می‌کند و دید به نسبت جامعی از عملکرد سازمان و پیامدهای عملکردی آن ارائه می‌دهد؛ از آنجایی که ارزش‌های عمومی می‌تواند اصول راهنمایی جهت مدیریت

عملکرد بخش عمومی باشند به نظر می‌رسد شاخص‌های مبتنی بر آن‌ها به نحو مناسبی بتوانند در خصوص عملکرد این بخش قضاوت کنند، همچنین استفاده از ابعاد چندگانه براساس ارزش عمومی به منظور توصیف و سنجش عملکرد بخش عمومی می‌تواند بین اهداف عملگری چون کارایی و کیفیت، مصالحه و توازن ایجاد و می‌تواند مؤلفه‌هایی که باید بهبود یابند را مشخص کند [۱، ص ۳۱۷]. طرح رویکرد ارزش عمومی در مدیریت بخش دولتی و دغدغه پژوهشگران و البته دولت‌ها نسبت به آن نشان‌دهنده عزم جدی برای تغییر نگاه در خصوص عملکرد بخش دولتی است؛ به عبارت دیگر رواج رویکرد ارزش عمومی به عنوان محور محک‌زنی فعالیت دولت‌ها به اهرمی برای ارتقای مشروعیت دولت در نظر مردم تبدیل شده است. استدلال حامیان این رویکرد این است که نمی‌توان منفعت عامه مردم در فعالیت‌های بخش دولتی را صرفاً به شاخص‌های اقتصادی محدود کرد و عملکرد بخش دولتی چیزی نیست جز ارزش‌هایی که عام مردم از فعالیت‌های این بخش به دست می‌آورند. به علاوه «عامه مردم» این ارزش‌ها را بهتر تعریف می‌کنند [۲، ص ۲۸۳]. نحله فکری نهادی در میان دیدگاه‌های مطرح شده در خصوص ارزش عمومی مدعی است ارزش‌های اصلی در هر حکومتی مبنای نهادی دارند و اموری ثابت‌اند و باید این ارزش‌های ثابت را در تمام امور بخش دولتی ساری و جاری کرد [۲، ص ۲۸۴]. منطق دیدگاه نهادی انطباق بیشتری بر بستر حاکم بر بخش دولتی کشور دارد. نحله فکری نهادی در ادبیات ارزش عمومی به مراتب دغدغه بیشتری نسبت به تعریف، طبقه‌بندی و نظم‌دهی ارزش‌های عمومی دارد. بر این اساس و با فرض پذیرش اهمیت روزافزون اصل رویکرد ارزش عمومی در فعالیت‌های بخش دولتی این مسأله مطرح می‌شود که به منظور راهبری عملکرد بخش دولتی کشور به دنبال فهرستی طبقه‌بندی شده از ارزش‌های نهادی باشیم.

### ۳- پیشینه کاوی پژوهش

در این بخش به مرور ادبیات پیرامون خاستگاه، تعریف، نحله‌های فکری ارزش عمومی و مطالعات شاخص در خصوص طبقه‌بندی ارزش‌های عمومی پرداخته می‌شود تا از این گذر فهرستی از ارزش‌های عمومی در بخش دولتی به دست آید.

### ۳-۱- ارزش عمومی

اصطلاح<sup>۳</sup> ارزش عمومی در سال ۱۹۹۵ میلادی توسط مارک مور<sup>۴</sup> در دانشکده مدیریت بازرگانی هاروارد در کتابی با عنوان «آفرینش ارزش عمومی: مدیریت استراتژیک در دولت» مطرح شد. در نظریه سازمان به طور معمول ارزش‌ها به عنوان یک جزء اساسی و لاینفک فرهنگ سازمانی و ابزاری در تعیین، راهنمایی و آگاهی‌دهندگی رفتار در سازمان مفهوم‌سازی<sup>۱</sup> شده است [۴، ص ۳]. مفهوم «ارزش خدمات عمومی»<sup>۵</sup> ارزش خدمات ارائه شده توسط بخش عمومی (دولت) مبانی را برای تمام جنبه‌های کاری دولت و حکومت به وجود می‌آورد. انعکاس این مطلب را می‌توان در این گفته دید که عنوان می‌شود هیچ مطلبی در مدیریت دولتی و سیاست‌گذاری عمومی<sup>۶</sup> مهم‌تر از ارزش‌های عمومی نیست؛ برخلاف وجود اجماع جهانی بر اهمیت ارزش‌ها در توسعه و بهبود سازمانی در بخش دولتی و خصوصی، مطالعات در این حوزه اغلب ماهیت محض و انتزاعی داشته و مسائلی تئوریک در حوزه آن مطرح و تحلیل شده‌اند؛ ارزش‌های خدمات اغلب پر ابهام هستند، به سختی اندازه‌گیری می‌شوند و دارای تعریف‌هایی رقیب و متعارض هستند. به علاوه پژوهش‌های اندکی نیز در راستای چگونگی تبدیل مفهوم ارزش عمومی به عمل در راستای ارائه خدمات عمومی انجام گرفته است. با این وجود تمام فعالیت‌های خدمات عمومی ارزش محور هستند و تعیین ماهیت این ارزش‌ها شایسته بررسی است [۵، ص ۳۵۷].

به اعتقاد اوفلین<sup>۷</sup> (۲۰۰۵) ارزش عمومی به عنوان سازه‌ای چند بعدی (تجلی ترجیحات جمعی که از حیث سیاسی تعدیل شده و مورد نظر شهروندان قرار گرفته) است که نه تنها از طریق ره‌آوردها، بلکه از طریق فرایندهایی که ممکن است اعتماد یا انصاف را ایجاد کند نیز خلق می‌شود. کلی و همکاران<sup>۸</sup> (۲۰۰۲) ارزش عمومی را به عنوان ارزشی تعریف می‌کنند که به وسیله دولت از طریق خدمات [کالاها]، تنظیم قوانین و مقررات و دیگر اقدامات خلق می‌شود و می‌توان آن را به عنوان «معیار اصلی» ارزیابی عملکرد، تصمیم‌گیری در مورد تخصیص منابع و سیستم متناسب ارائه خدمات عمومی مورد استفاده قرار داد. دانایی‌فرد (۱۳۹۳) ارزش عمومی را ارزشی می‌داند که دولت با ارائه خدمات عمومی، تدوین قوانین و مقررات و دیگر اقداماتی که دولت از قبیل سایر بخش‌ها (خصوصی، غیرانتفاعی) انجام می‌دهد، خلق می‌کند. در یک دموکراسی این ارزش در نهایت به وسیله خود مردم تعریف

می‌شود [۲، ص ۳۷۲]. استوکر<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۶) ارزش عمومی را چیزی بیش از تجمیع ترجیحات فردی کاربران یا تولیدکنندگان خدمات عمومی می‌داند به زعم او ارزش عمومی از طریق مشارکت مقامات منتخب و منصوب دولت و همین‌طور ذی‌نفعان کلیدی به صورت جمعی خلق می‌شود. هوریزر و هزل<sup>۱۲</sup> (۲۰۰۵) قدری واضح‌تر ارزش عمومی را به عنوان مجموعه ارزش خصوصی یا بازده ذی‌نفعان می‌دانند. این دو معتقدند شهروندان سهام‌دارانی هستند که مالیات خود را سرمایه‌گذاری می‌کنند، ارزش ممکن است از طریق رونق اقتصادی، انسجام اجتماعی یا توسعه فرهنگی خلق شود. در نهایت قاضی ارزش‌ها (مانند خدمات بهتر، تقویت اعتماد یا سرمایه اجتماعی<sup>۱۳</sup>) شهروندان هستند. شهروندان این قضاوت را از طریق فرایندهای دموکراتیک و نه صرفاً شرکت در رأی دادن که از طریق مشارکت در مشاوره‌ها، پیمایش‌ها و... نشان می‌دهند. این نکته با عقیده مور (۱۹۹۵) که مدعی است خلق ارزش عمومی فعالیت محوری مدیران دولتی است همان‌طور که خلق ارزش خصوصی هسته فعالیت‌های بخش خصوصی است، پیوند دارد. در خدمات خصوصی واحد تحلیل اغلب یک مصرف‌کننده است در حالی که در خدمات عمومی یک گروه یا جماعتی از یک جامعه یا کلیت جامعه است؛ بنابراین ارزش عمومی به ما اجازه می‌دهد از ملاحظات اقتصادی بازار فراتر رفته و عوامل اجتماعی و سیاسی را نیز مورد نظر قرار دهیم؛ بنابراین ارزش عمومی به وسیله سازمان‌های دولتی به شهروندان و نه به افراد ارائه می‌شود، بر این اساس پارادایم ارزش عمومی بر چشم‌اندازی جامع‌تر از انسانیت استوار است [۲، ص ۳۲۰].

از سویی دیگر در حوزه منابع انسانی دیواولریش و وین بروک بنک<sup>۱۴</sup> (۲۰۰۵) برای این باورند که بیشتر کوشش‌ها در اثربخشی<sup>۱۵</sup> منابع انسانی بدون تعریف ارزش آغاز می‌شود. به همین سبب متولیان منابع انسانی تنها به فعالیت‌های خود می‌نگرند و آن را اصل فرض می‌کنند و از این نکته غافل می‌مانند که ارزش عبارت است از آن دستاوردهایی که به طور عمده دریافت‌کننده ارزش آن را تعریف می‌کند. امروزه متولیان و واحدهای منابع انسانی نمی‌توانند تنها به ارائه کارها یا فعالیت‌ها و حتی ارزش‌هایی بسنده کنند که تنها خود تعریف و مشخص کرده‌اند. مدیریت منابع انسانی باید برای سازمان‌ها ارزش‌آفرینی کند. این ارزش‌آفرینی برای ذی‌نفعان داخلی<sup>۱۶</sup> و خارجی است. کارکنان و سازمان ذی‌نفعان داخلی هستند در حالی که ذی‌نفعان خارجی مشتریان سازمان، سرمایه‌گذاران و همچنین جامعه

است [۶، ص ۱۵۷]. رکن اساسی در تولید ارزش عمومی به خصوص در بخش عمومی که محصول اصلی آن خدمت منابع انسانی است.

### ۳-۲- نخله‌های فکری ارزش عمومی

ارزش‌هایی که در قلمرو فعالیت‌های بخش عمومی ذاتی است و باید در فرایندها و ستاده‌های دولت متجلی شود بی‌تردید متعدد است، به علاوه این ارزش‌ها به وسیله «عامه مردم» بهتر تعریف می‌شوند. بر این اساس دو نخله فکری به نسبت یکسان با اختلاف‌های جزئی در ادبیات کنونی ارزش عمومی وجود دارد. نخستین نخله فکری نگاه «تولید ارزش عمومی» بر این مبنا استوار است که ارزش‌ها سیالند و توسط مدیران دولتی مدام تولید و بازآفرینی می‌شوند. در مقابل نخله فکری دوم که به «نگاه نهادی»<sup>۱۷</sup> موسوم است قرار دارد. معتقدان به نخله فکری نهادی معتقدند ارزش‌ها نهادهای جامعه هستند و در هر نظامی ثبات نسبی دارند و همه سازمان‌های دولتی حتی اگر بخواهند ارزشی تولید کنند باید آن را در پرتو ارزش‌های کلیدی جامعه تولید کنند [۲، ص ۲۸۷]. در بسیاری از نظام‌های پارلمانی و حتی در ایران چنانچه رویکرد تولید ارزش عمومی به کار رود، مخرب خواهد بود؛ در واقع این رویکرد کار ویژه مدیران دولتی را به صورت ناصواب تعریف و نقش‌هایی برای آن‌ها ترسیم می‌کند که برای آن منصوب نشده‌اند، متناسب با آن نقش‌ها نیستند، آمادگی اجرای آن نقش‌ها را ندارند و مهم‌تر از آن اگر اموری که در قالب آن نقش‌ها انجام می‌دهند به خطا برود، در برابر قانون دفاعیه‌ای از خود ندارند. این رویکرد بر مبنای تفکر تولید ارزش از مدیران دولتی می‌خواهد جانشین سیاست‌مداران در بخش سیاست‌گذاری شوند و به طور مستقیم در فرایند سیاسی درگیر شوند [۲، ص ۳۱۸].

### ۳-۳- طبقه‌بندی ارزش‌های عمومی

پژوهشگران متعددی کوشیده‌اند تا ارزش‌های عمومی را بر مبنای نخله نهادی تعریف و بر مبنای ویژگی‌های شاخص آن‌ها را طبقه‌بندی کنند. کرناگان<sup>۱۸</sup> (۲۰۰۷) ارزش‌های خدمات عمومی (در کانادا) را در چهار دسته اخلاقی، دموکراتیک، حرفه‌ای و مردمی طبقه‌بندی کرد [۷، ص ۷۱۳]. انجمن امریکایی مدیریت دولتی<sup>۱۹</sup> پنج منبع برای ارزش‌های مدیریت دولتی معرفی

کرده که عبارت از ۱- ارزش‌های شخصی؛ ۲- ارزش‌های حرفه‌ای؛ ۳- ارزش‌های سازمانی؛ ۴- ارزش‌های قانونی<sup>۲۰</sup>؛ ۵- ارزش‌های منفعت عمومی<sup>۲۱</sup> است [۸، ص ۸-۲۵]. در مجموع دو پژوهش گسترده دانشگاهی صورت گرفته، سه مجموعه ارزش کلی که ارزش‌های هسته‌ای مدیریت دولتی نام گرفته‌اند: ۱- صرفه‌جویی و اقتصادی بودن<sup>۲۲</sup>؛ ۲- عدالت، تساوی حقوق و راستی (درستی و صداقت)؛ ۳- استواری (قدرت)، انعطاف‌پذیری (قابلیت ارتجاع)، ثبات<sup>۲۳</sup> [۹، ص ۶۹]. در سال ۲۰۰۷ یورگنسن و بوزمن<sup>۲۴</sup> با مرور و بررسی ادبیات ۲۰۰ مقاله به چاپ رسیده معتبر حول محور ارزش‌ها و خاصه ارزش‌های عمومی ضمن شناسایی موانع توسعه مطالعات در حوزه ارزش‌های عمومی<sup>۲۵</sup> فهرستی<sup>۲۶</sup> از ارزش‌ها براساس روابط میان آن‌ها مشتمل بر سلسله مراتب، روابط علی و معلولی و مجاورت (نزدیکی) در ۷۲ طبقه ارائه کردند [۵، ص ۳۶۰].

#### ۴- چارچوب نظری

در غالب پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه ارزش خلق شده در بخش دولتی ارزش‌های خدمات عمومی در چهار دسته اخلاقی به معنای اخلاقی عمل کردن به نحوی که اعتماد عمومی<sup>۲۷</sup> تقویت شود، دموکراتیک به معنای دنبال کردن منفعت عمومی<sup>۲۸</sup> با پاسخ‌گویی<sup>۲۹</sup> و شفافیت<sup>۳۰</sup>؛ حرفه‌ای به معنای خدمت کردن به صورت حرفه‌ای همراه با شایستگی<sup>۳۱</sup>، کارایی<sup>۳۲</sup> و بی‌طرفی؛ و انسانی به معنای نمایش احترام<sup>۳۳</sup>، برابری<sup>۳۴</sup> و عدالت<sup>۳۵</sup> در رفتار با شهروندان و کارگزاران دولتی<sup>۳۶</sup> طبقه‌بندی شده‌اند [۵، ص ۳۶۸؛ ۸، ص ۳۰۴؛ ۹، ص ۶۸؛ ۱۰، ص ۳]. از آنجایی که این طبقه‌بندی طبق نظر استادان از حیث پوشش ابعاد مختلف جامع‌تر بود مبنای پژوهش حاضر قرار گرفت.

با مطالعه ادبیات موجود در حوزه ارزش عمومی در بخش دولتی، فهرستی از ارزش‌های عمومی در نظام اداری به شکل اولیه به شرح جدول ۱ دسته‌بندی شد تا ارزش‌های مناسب بستر دولتی کشور از دیدگاه خبرگان در مراحل بعدی و تحلیل از میان این ارزش‌ها شناسایی شوند.



## جدول ۱ فهرست ارزش‌های عمومی در نظام اداری

تعریف	ارزش‌های عمومی	
سازمان‌های بخش دولتی صادقانه عمل می‌کنند و به تعهدات خود پایبندند.	صداقت	ارزش‌های اخلاقی
عملکرد سازمان‌های بخش دولتی به گونه‌ای است که انصاف و عدالت را در جامعه ترویج می‌دهند.	عدالت اجتماعی	
سازمان‌های بخش دولتی در پی راه‌کارهایی برای حفاظت از طبیعت و محیط‌زیست هستند.	حفاظت از محیط‌زیست	
سازمان‌های بخش دولتی حاضرند در مورد اقداماتی که انجام می‌دهند به ارباب‌رجوع، مجلس، ذی‌نفعان مرتبط و عامه مردم توضیح دهند و آن‌ها را توجیه نمایند.	پاسخگویی	
سازمان‌های بخش دولتی براساس اصول اخلاقی و هنجارهای مرتبط عمل می‌کنند.	درستی	
سازمان‌های بخش دولتی در مواجهه با مخاطرات گوناگون به خوبی عمل می‌کنند.	شجاعت	ارزش‌های انسانی
سازمان‌های بخش دولتی به گونه‌ای عمل می‌کنند که احترام و حفظ شأن نسبت به مردم را در عملکردشان نشان می‌دهند.	انسانیت	
سازمان‌های بخش دولتی به گونه‌ای عمل می‌کنند که رفاه و پیشرفت حرفه‌ای کارکنان خود را ارتقا دهند.	نفع شخصی	
سازمان‌های بخش دولتی نسبت به منافع همه مردم و نه گروهی خاص، حساسیت نشان می‌دهند.	درستکاری	
سازمان‌های بخش دولتی به گونه‌ای عمل می‌کنند که در عملکردشان هیچ تبعیض یا تعصبی نسبت به گروه یا فرد خاصی وجود نداشته باشد.	انصاف / بی‌طرفی	
عملکرد سازمان‌های بخش دولتی در جهت بهبود کالاها و خدمات عمومی و پرهیز از زیان رساندن به شهروندان است.	خیرخواهی	ارزش‌های حرفه‌ای
سازمان‌های بخش دولتی به شکلی قابل پیش بینی و قابل اطمینان عمل می‌کنند.	قابلیت اطمینان	
سازمان‌های بخش دولتی به گونه‌ای عمل می‌کنند که عملکردشان مفید باشد و خدماتی باکیفیت را برای شهروندان، مشتریان، و سایر ذی‌نفعان مرتبط فراهم آورند	خدمت‌رسانی	
سازمان‌های بخش دولتی بر مبنای مهارت و دانش انجام وظیفه می‌کنند.	خبرگی	
سازمان‌های بخش دولتی به شکل ابتکاری و خلاقانه عمل می‌کنند تا خط‌مشی‌ها یا محصولات جدید را معرفی کنند.	خلاقیت و نوآوری	
سازمان‌های بخش دولتی به شیوه‌ای مجدانه و مشتاقانه انجام وظیفه می‌کنند.	فداکاری	



ادامه جدول ۱

تعریف	ارزش‌های عمومی	
عملکرد سازمان‌های بخش دولتی در جهتی است که منفعت سازمانی خود را ارتقا دهند.	منفعت سازمانی	ارزش‌های دموکراتیک
سازمان‌های بخش دولتی به گونه‌ای عمل می‌کنند که منافع مالی برای خود به وجود آورند.	سودبخشی	
سازمان‌های بخش دولتی به گونه‌ای عمل می‌کنند که بهترین دستاوردها را در نتایج مورد انتظار به دست آورند.	اثربخشی	
سازمان‌های بخش دولتی به گونه‌ای عمل می‌کنند که نتایج مورد انتظار را با استفاده از حداقل منابع به دست آورند.	کارایی	
سازمان‌های بخش دولتی در تصمیم‌گیری‌های خود، تمام شهروندان، مشتریان و سایر ذی‌نفعان مرتبط را لحاظ می‌کنند.	تمامیت	
سازمان‌های بخش دولتی براساس قوانین و مقررات و دستورالعمل‌های فرادستی موجود عمل می‌کنند.	فرمان‌برداری	
سازمان‌های بخش دولتی به گونه‌ای همسو با ارزش‌های شهروندان عمل می‌کنند.	نماینده‌گری	
سازمان‌های بخش دولتی در پی هم‌ساز نمودن منافع شهروندان مختلف هستند.	کثرت‌گرایی	
سازمان‌های بخش دولتی مطابق با ترجیحات شهروندان، مشتریان و سایر ذی‌نفعان مرتبط عمل می‌کنند.	مسئولیت‌گرایی	
عملکرد سازمان‌های بخش دولتی ارتقا منفعت عمومی را در پی دارد.	منفعت عمومی	
سازمان‌های بخش دولتی براساس قوانین و مقررات موجود عمل می‌کنند.	قانون‌گرایی	
نحوه عملکرد سازمان‌های بخش دولتی برای شهروندان و سایر ذی‌نفعان مرتبط، روشن و قابل مشاهده است.	شفافیت	
سازمان‌های بخش دولتی به گونه‌ای عمل می‌کنند که مشارکت فعال شهروندان را در تصمیم‌گیری‌های اداری افزایش دهند.	مشارکت‌گرایی	
منابع		
Van der Wal & Huberts, 2008 & Jørgensen & Bozeman, 2007 & Kernaghan, 2007 [۸ و ۷ه]		

۵- روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش در زمره پژوهش‌های کمی و کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش را ارباب



رجوع‌های سازمان‌های دولتی تشکیل می‌دهند چرا که ارزش باید از نگاه دریافت‌کننده ارزش تعریف شود [۶، ص ۶۶-۶۷] و بنا به عقیده بوزمن (۲۰۰۲) ارزش وقتی ارزش است که شهروندان (انفرادی و گروهی) میل به ارائه چیزی در ازای دریافت آن داشته باشند. از آنجایی که فضای صنعت بانکداری در کشور در دهه اخیر رقابتی‌تر شده است، در این عرصه جدید درک جایگاه بانک در ذهن مشتریان نسبت به رقبا، به مدیریت بانک در تدوین برنامه‌های مؤثرتر کمک می‌کند [۱۱، ص ۶۵]؛ بر این اساس نمونه از میان ارباب‌رجوع‌های بانک‌های دولتی (کشاورزی، سپه و ملی) که بیش از یک سال مشتری خدمات بانک مزبور بودند، به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد تا مجموع نظرات خود را در زمینه ارزش‌های عمومی مورد انتظار از خدمات دریافت شده، ابراز کنند. در مورد تعداد نمونه هم به منابع موجود در خصوص کفایت نمونه برای تحلیل عاملی و مدل اندازه‌گیری استناد شد؛ در تحلیل عاملی تأییدی حداقل حجم نمونه براساس عامل‌ها و نه متغیرها تعیین می‌شود. حجم نمونه توصیه شده برای تحلیل عامل تأییدی حدود ۲۰۰ نمونه برای ده عامل توصیه شده است. از آنجایی که در این پژوهش به دنبال بررسی فرضیه‌ای در خصوص پارامتر جامعه نیستیم به استفاده از فرمول کوکران جهت محاسبه حجم نمونه نیازی نیست.

## ۶- تحصیل ارزش‌ها از دیدگاه خبرگان (روایی محتوایی و صوری)

از آنجایی که ارزش‌ها و ابعاد مربوط به آن‌ها از منابع معتبر موجود استخراج شده‌اند روایی محتوایی آن‌ها مورد تأیید است اما به منظور دستیابی به دیدی وسیع‌تر پیش از انجام محاسبات میدانی، ارزش‌ها به پنلی از خبرگان اجرایی و دانشگاهی (۴ نفر از پنل ۱۳ نفره از خبرگان دانشگاهی و ۹ نفر از خبرگان اجرایی در بخش دولتی بودند که از این میان ۴ نفر دارای مدرک دکتری، ۶ نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۳ نفر دارای مدرک کارشناسی بودند که از این میان ۹ نفر مرد و ۴ نفر زن و دارای میانگین سنی ۵۳/۶ سال بودند) ارائه شد تا نظرات تخصصی آن‌ها اخذ شود. نظرات این پنل در مجموع روایی صوری را مورد تأیید قرار دادند و البته نظراتی نیز وجود داشت که در صورت اتفاق نظر اکثریت اعمال شد. روایی محتوایی این ارزش‌ها تحت شاخصی با عنوان CVI مورد بررسی قرار گرفت. در شاخص روایی محتوایی<sup>۳۷</sup> (CVI) جهت بررسی شاخص روایی محتوا از روش والتز<sup>۳۸</sup> استفاده

می‌شود. بدین صورت که متخصصان «مربوط بودن»، «واضح بودن» و «ساده بودن» هر گویه را براساس یک طیف لیکرتی ۴ قسمتی مشخص می‌کنند.

تعداد متخصصینی که به گویه نمره ۳ و ۴ داده‌اند

$CVI = \frac{\text{تعداد کل متخصصین}}{\text{تعداد کل متخصصین}}$

تعداد کل متخصصین

حداقل مقدار قابل قبول برای CVI برابر با ۰/۷۹ است و اگر میانگین شاخص CVI گویه‌ای کمتر از ۰/۷۹ باشد آن گویه باید حذف شود [۱۲، ص ۱۵۷]. در محاسبات صورت گرفته بر نظرات خبرگان مقادیر CVI به دست آمده برای ۲۹ شاخص (ارزش)، بین ۰/۷۲ تا ۰/۸۵ بود که به دلیل مرزی بودن مقادیر برای حذف، بنابر نظر استادان تصمیم بر این شد که در این مرحله شاخصی حذف نشود و حذف قطعی موکول به نتایج متقن کمی در مراحل تحلیل عاملی و مدل اندازه‌گیری شود تا شاخصی به اشتباه از دست نرود.

## ۷- تحلیل عاملی تأییدی KMO و آزمون بارتلت

برای ارزیابی روایی سازه (تأیید مؤلفه‌ها به روش کمی) از روش تحلیل عاملی استفاده گردید. تحلیل عاملی سعی در شناسایی عامل‌های اساسی دارد. لازم به ذکر است از آنجایی که مؤلفه‌ها از ادبیات استخراج شده بودند و پشتوانه نظری داشتند بنابراین به منظور سنجش روایی، فقط از تحلیل عاملی تأییدی<sup>۳۹</sup> (و نه اکتشافی<sup>۴۰</sup>) استفاده گردید. تحلیل عاملی دارای سه خروجی اصلی آزمون بارتلت<sup>۴۱</sup>، شاخص KMO<sup>۴۲</sup> و اشتراک اولیه و استخراجی است. همان‌طور که از جدول ۲ برمی‌آید شاخص KMO برابر با ۰/۸۲۵ است (نزدیک به یک) که شاخص بالایی را برای کفایت تعداد نمونه به منظور مجوز برگزاری تحلیل عاملی نشان می‌دهد [۱۳، ص ۱۹۳]. همین‌طور مقدار Sig (مقدار معناداری) آزمون بارتلت برابر با ۰۰/۰ و کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین مشخص می‌شود که فرض شناخته شده بودن ماتریس همبستگی رد می‌شود و مفید بودن اجرای تحلیل عاملی مورد تأیید قرار می‌گیرد [۱۴، ص ۱۹۹].

جدول ۲ شاخص KMO و آزمون بارتلت

آزمون KMO		۰/۸۲۵
آزمون بارتلت	کای مربع	۲۲۷۷/۲۲۵
	درجه آزادی	۴۰۶
	Sig.	۰۰۰.

خروجی بعدی تحلیل عاملی که در جدول ۳ به نمایش درآمده مشتمل بر سه ستون است، در ستون میانی، اشتراک اولیه<sup>۴۳</sup> و در ستون سمت چپ اشتراک استخراجی<sup>۴۴</sup> دیده می‌شود. تحلیل عاملی تأییدی به منظور بررسی روایی سازه شاخص‌ها (ارزش‌ها) انجام گرفته است؛ هر چه مقادیر اشتراک استخراجی بزرگ‌تر باشد، عامل‌های استخراج شده مؤلفه‌ها را بهتر نمایش می‌دهد و به این معنی است که ارزش احصاء شده از روایی سازه مناسب‌تری برخوردار است [۱۴، ص ۱۹۹]. چنان‌چه هر یک از مقادیر اشتراک استخراجی بسیار کوچک باشند، ممکن است استخراج عامل یا عوامل دیگری الزامی شود. در جدول ۳ تمامی اشتراک‌های استخراجی در حد قابل قبول (بزرگ‌تر از ۰/۵) است؛ بنابراین هیچ یک از عوامل حذف نمی‌شوند و روایی سازه تمامی شاخص‌های ارزش عمومی مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۳ نتایج تحلیل عاملی در زمینه استخراج شاخص‌ها (اشتراک اولیه و استخراجی)

اشتراک اولیه	اشتراک اولیه	شاخص‌ها	اشتراک اولیه	اشتراک اولیه	اشتراک اولیه
۰/۶۶۰	۱	فداکاری	۰/۷۰۳	۱	صداقت
۰/۶۰۱	۱	منفعت سازمانی	۰/۷۹۵	۱	عدالت اجتماعی
۰/۷۸۶	۱	سودبخشی	۰/۵۸۵	۱	حفاظت از محیط‌زیست
۰/۶۴۸	۱	اثربخشی	۰/۶۷۵	۱	پاسخ‌گویی
۰/۶۷۸	۱	کارایی	۰/۵۸۰	۱	درستی
۰/۵۳۰	۱	تمامیت	۰/۵۰۵	۱	شجاعت
۰/۵۲۳	۱	فرمانبرداری	۰/۶۰۵	۱	انسانیت
۰/۵۵۴	۱	نمایندگی	۰/۵۵۴	۱	نفع شخصی

ادامه جدول ۳

شاخص‌ها	اثرآک اولیه	استخراج	شاخص‌ها	اثرآک اولیه	استخراج
درستکاری	۱	۰/۶۶۷	کثرت‌گرایی	۱	۰/۶۵۰
انصاف/ بی‌طرفی	۱	۰/۷۴۰	مسئولیت‌گرایی	۱	۰/۵۰۰
خیرخواهی	۱	۰/۵۹۰	منفعت عمومی	۱	۰/۶۰۷
قابلیت اطمینان	۱	۰/۶۵۰	قانون‌گرایی	۱	۰/۵۵۹
خدمت‌رسانی	۱	۰/۶۷۰	شفافیت	۱	۰/۷۵۹
خبرگی	۱	۰/۵۶۴	مشارکت‌گرایی	۱	۰/۵۱۰
خلاقیت و نوآوری	۱	۰/۵۳۴			

### ۸- آزمون کولوموگروف اسمیرنوف

این آزمون جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها (برای متغیر کمی پیوسته) اجرا می‌شود و در این‌جا جهت مشخص کردن نوع آزمون برای سنجش مدل اندازه‌گیری ارزش‌ها کاربرد دارد؛ در این آزمون فرض صفر عبارت از توزیع داده‌ها نرمال است، و فرض مقابل عبارت از توزیع داده‌ها نرمال نیست. در خروجی این آزمون چون در تمام شاخص‌ها (ارزش‌ها) میزان sig آزمون کمتر از ۵٪ به دست آمد که نشان می‌دهد توزیع ارزش‌ها نرمال نیست؛ بنابراین به منظور طراحی مدل اندازه‌گیری (حصول به سنجه‌های اندازه‌گیری ارزش عمومی ایجاد شده توسط منابع انسانی در بخش دولتی ایران) از روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار PLS استفاده شد که نسبت به حجم نمونه و نوع توزیع داده‌ها حساس نیست [۱۵، ص ۶۸].

### ۹- طراحی مدل اندازه‌گیری با رویکرد حداقل مربعات جزئی<sup>۴۵</sup>

ارزیابی متغیرهای مکنون در علوم اجتماعی سابقه‌ای طولانی دارد. متغیرهای مکنون اشکالی از مفاهیم نظری است که به طور مستقیم قابل مشاهده نیست و از طریق شاخص‌های



آشنکاری که قابل مشاهده است، اندازه‌گیری می‌شود. به بیان دیگر یک مدل اندازه‌گیری روابط میان یک سازه یا مفهوم (در اینجا ارزش عمومی) و شاخص‌های (فهرست ارزش‌ها) آن را تشریح می‌کند. بنا بر مدل اندازه‌گیری مشخص می‌شود که کدام متغیرهای مشاهده شده یا شاخص‌ها، اندازه‌گیرنده کدام متغیرهای مکنون هستند [۱۶، ص ۶]. در حالی که یک مدل ساختاری روابط میان سازه‌های مختلف را مشخص می‌کند [۱۷، ص ۲۳]. پژوهشگران معتقدند تدوین صحیح مدل اندازه‌گیری ارجح‌تر از تحلیل ساختاری است [۱۸، ص ۱۲۰۴].

برازش مدل اندازه‌گیری ارزش عمومی (تعیین روایی و پایایی شاخص‌ها) در PLS مشتمل بر سه مرحله پایایی ترکیبی شاخص<sup>۶</sup>، روایی همگرا<sup>۷</sup> و روایی واگرا<sup>۸</sup> است که در ادامه محاسبه می‌شوند. در این مدل چهار زیرمدل اندازه‌گیری مربوط به چهار دسته ارزش عمومی (اخلاقی، حرفه‌ای، انسانی و دموکراتیک) وجود دارد که طی سه مرحله پیش‌گفته مورد بررسی قرار می‌گیرند.

#### ۹-۱- ضرایب بارهای عاملی

چنانچه بار عاملی شاخصی کمتر از  $0/4 > V_i$  باشد آن شاخص (ارزش) حذف می‌شود؛ بارهای عاملی به دست آمده شاخص‌ها (متغیرهای آشکار) به شرح جدول ۴ است.

جدول ۴ بار عاملی شاخص‌ها

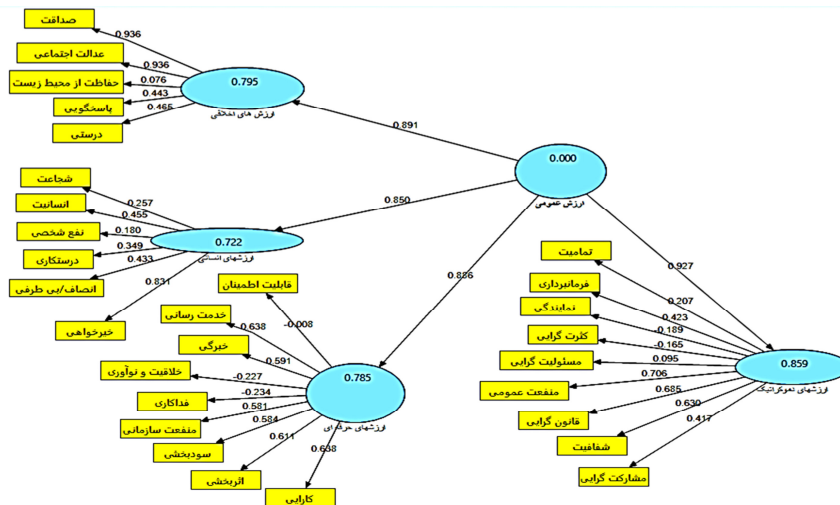
بار عاملی	شاخص	بار عاملی	شاخص	بار عاملی	شاخص
۰/۲۰۷	تمامیت	۰/۸۳۱	خیرخواهی	۰/۹۳۶	صداقت
۰/۴۲۳	فرمانبرداری	-۰/۰۰۸	قابلیت اطمینان	۰/۹۳۶	عدالت اجتماعی
-۰/۱۸۹	نماینده‌گری	۰/۶۳۸	خدمت‌رسانی	۰/۰۷۶	حفاظت از محیط زیست
-۰/۱۶۵	کثرت‌گرایی	۰/۵۹۱	خبرگی	۰/۴۴۳	پاسخگویی
۰/۰۹۵	مسئولیت‌گرایی	-۰/۲۲۷	خلاقی‌ت و نوآوری	۰/۴۶۵	درستی
۰/۷۰۶	منفعت عمومی	-۰/۲۳۴	فداکاری	۰/۲۵۷	شجاعت
۰/۶۸۵	قانون‌گرایی	۰/۵۸۱	منفعت سازمانی	۰/۴۵۵	انسانیت
۰/۶۳۰	شفافیت	۰/۵۸۴	سودبخشی	۰/۱۸۰	نفع شخصی

ادامه جدول ۴

شاخص	بار عاملی	شاخص	بار عاملی	شاخص	بار عاملی
درستکاری	۰/۳۴۹	اثربخشی	۰/۶۱۱	مشارکت‌گرایی	۰/۴۱۷
انصاف/بی‌طرفی	۰/۴۳۳	کارایی	۰/۶۳۸		

براساس جدول ۴ و شکل ۱ که خروجی فرمان PLS Algorithm است، شاخص‌هایی که بار عاملی کمتر از ۰/۴ دارند عبارت از حفاظت از محیط‌زیست، شجاعت، نفع شخصی، درستکاری، قابلیت اطمینان، خلاقیت و نوآوری، فداکاری، تمامیت، نمایندگی، کثرت‌گرایی و مسئولیت‌گرایی است که باید از مدل اندازه‌گیری حذف شوند؛ شاخص‌های نفع شخصی، خلاقیت و نوآوری و کثرت‌گرایی شاخص‌هایی است که در مجموع نظرات خبرگان نیز نمره CVI کمتر از ۰/۷۹ را کسب کرده بودند.

شکل ۱ مدل اندازه‌گیری ارزش‌های عمومی در بخش دولتی را نمایش می‌دهد.



شکل ۱ بارهای عاملی (مدل اندازه‌گیری) در نرم‌افزار PLS

### ۹-۲- آلفای کرونباخ

مقدار آلفای کرونباخ<sup>۹</sup> بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل قبول شاخص (ارزش) مورد نظر است [۱۹، ص ۳۰۰]. البته موس و همکاران<sup>۱۰</sup> (۱۹۹۸) در مورد متغیرهای با تعداد پرسش‌های اندک، مقدار ۰/۶ را به عنوان سرحد ضریب آلفای کرونباخ معرفی کرده‌اند [۲۰، ص ۱۳۹۸]. مقدار آلفای کرونباخ کل پرسش‌ها ۰/۸۸۳ که در جدول ۵ به نمایش درآمده است.

جدول ۵ آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و شاخص AVE

	Cronbachs Alpha	Composite Reliability (CR)	AVE
ارزش‌های اخلاقی	۰/۷۳۲	۰/۷۹۹	۰/۷۶۹
ارزش‌های انسانی	۰/۷۶۹	۰/۷۵۴	۰/۶۹۳
ارزش‌های حرفه	۰/۸۱۹	۰/۸۱۹	۰/۸۴۹
ارزش‌های دموکراتیک	۰/۷۷۱	۰/۷۹۹	۰/۶۲۷
ارزش عمومی	۰/۸۸۳	۰/۸۹۰	۰/۸۰۰

### ۹-۳- پایایی ترکیبی

با توجه به جدول ۵ در تمام متغیرهای پنهان مرتبه اول، پایایی ترکیبی شاخص‌ها (ارزش‌ها) بالاتر از ۰/۷ قرار دارد و این نشان از برازش بالای مدل‌های اندازه‌گیری دارد. در مورد متغیرهای پنهان مرتبه دوم به بالا (ارزش عمومی) مقادیر پایایی ترکیبی و AVE باید به صورت دستی محاسبه شوند، زیرا نرم‌افزار پی‌ال‌اس آن‌ها را به درستی محاسبه نمی‌کند. محاسبه پایایی ترکیبی برای یک متغیر پنهان مرتبه دوم از طریق واریانس خطای اندازه‌گیری ابعاد آن صورت می‌پذیرد. برای تک متغیر پنهان مرتبه دوم (ارزش عمومی) پایایی ترکیبی به شکل زیر محاسبه می‌شود.

a = توان دوم مجموع بارهای عاملی ارزش‌های اخلاقی، انسانی، حرفه‌ای و دموکراتیک

b = مجموع واریانس‌های خطای اندازه‌گیری چهار ارزش (بار عاملی نظیر ارزش-۱)

$$CR(\text{ارزش عمومی}) = \frac{a}{a + b} = \frac{12/630 + 0/446}{12/630 + 0/446} = 0/965$$

نشان‌دهنده پایایی ترکیبی بالای متغیر ارزش عمومی است.



#### ۹-۴- روایی همگرا (ضریب AVE سازه‌ها)

ضریب AVE سازه‌ها<sup>۱</sup> نشان‌دهنده روایی همگرا به معنی میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود است، هر چه این همبستگی بیشتر باشد برازش نیز بیشتر است [۱۷، ص ۸۱].

$a =$  مجموع مقادیر اشتراکی هر یک از ارزش‌های چهارگانه (مجموع بار عاملی هر ارزش به توان ۲)

$$AVE(\text{ارزش عمومی}) = a \div \varepsilon = ۳/۱۳۲ \div ۴ = ۰/۷۸۳$$

که حاکی از روایی همگرای مناسب متغیر ارزش عمومی است.

#### ۹-۵- روایی واگرا

روایی واگرای قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارد تا با سازه‌های دیگر. سنجش این روایی دو روش دارد: ماتریس بارهای عاملی متقابل<sup>۲</sup> و روش فورنل و لارکر<sup>۳</sup> که در این پژوهش از روش دوم استفاده شده است.

روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر (یعنی مربع مقدار ضرایب همبستگی بین سازه‌ها) در مدل باشد. ماتریس فورنل و لارکر ماتریسی است که خانه‌های حاوی مقایسه ضرایب همبستگی بین سازه‌ها و جذر مقادیر AVE مربوط به هر سازه در قطر اصلی است. در صورتی ماتریس روایی واگرایی مناسبی نشان می‌دهد که اعداد قطر اصلی از مقادیر زیرین خود بیشتر باشند [۱۷، ص ۸۴] که در جدول ۶ چنین شرطی برقرار است.

جدول ۶ ماتریس فورنل و لارکر

سازه‌ها	ارزش‌های اخلاقی	ارزش‌های انسانی	ارزش‌های حرفه‌ای	ارزش‌های دموکراتیک
ارزش‌های اخلاقی	۰/۸۷۶	-	-	-
ارزش‌های انسانی	۰/۳۸۵	۰/۸۳۲	-	-
ارزش‌های حرفه‌ای	۰/۴۵۱	۰/۵۵۰	۰/۹۲۱	-
ارزش‌های دموکراتیک	۰/۴۵۲	۰/۶۴۶	۰/۶۹۴	۰/۷۹۱



## ۱۰- نتیجه‌گیری و بحث

مفهوم ارزش عمومی معیار مناسبی است که می‌توان براساس آن نسبت به عملکرد خط مشی‌ها و نهادهای عمومی و بخش دولتی قضاوت کرد و در باب تخصیص منابع و انتخاب سیاست‌های مناسب ارائه خدمات تصمیم‌گیری کرد. در هر نوع نهضت مدیریتی معیارهایی برای اندازه‌گیری عملکرد بخش دولتی اندیشیده شده است. هر کدام از این معیارها خود حکایت جداگانه‌ای دارد؛ این‌که این معیارها چه ویژگی‌هایی باید داشته باشند و چگونه اندازه‌گیری شوند بحث پژوهش حاضر نیست، ابرمعیاری که در نهضت مدیریت ارزش عمومی ملاک ارزیابی بخش دولتی قرار می‌گیرد «ارزش عمومی» است. بر این اساس هدف از انجام این پژوهش احصا ارزش‌های نهادهای در بستر بخش دولتی کشور است که در مجموع مراحل طی شده ارزش‌های حفاظت از محیط‌زیست از مجموعه ارزش‌های اخلاقی، شجاعت، نفع شخصی و درستکاری از ارزش‌های انسانی، قابلیت اطمینان، خلاقیت و نوآوری و فداکاری از دسته ارزش‌های حرفه‌ای و در نهایت تمامیت، نمایندگی، کثرت‌گرایی و مسئولیت‌گرایی از مجموعه ارزش‌های دموکراتیک از دید پاسخ‌دهندگان جهت خلق توسط بخش دولتی یا به عبارت بهتر توسط ارباب‌رجوع‌های بانک‌های دولتی با اهمیت تشخیص داده نشدند؛ البته لازم به تأکید است ارزش‌های حاصل شده با توجه به تعریف‌های ارائه شده در ادبیات موجود اقبال لازم را به دست نیاوردند و بنابراین از مدل اندازه‌گیری کنار گذاشته شدند تا برازش مدل حاصل شود به این معنا که ممکن است این واژگان چنانچه با تعریف دیگری ارائه شوند مورد توجه پاسخ‌دهندگان قرار گیرند و یا این‌که این احتمال وجود دارد در میان نمونه دیگر به عنوان مثال ارباب‌رجوع‌های یک وزارتخانه نتایج متفاوتی حاصل شود؛ بنابراین جهت دستیابی به نتایجی با قابلیت اتکای بیشتر در سطح ملی باید نمونه‌گیری جامع‌تری از مشتریان و البته ذی‌نفعان بخش دولتی انجام داد که تنوع کافی را در پوشش‌دهی بخش‌های متنوع دولتی و تمام ارباب‌رجوع‌ها و ذی‌نفعان دارا باشد.

ارزش‌های خدمات عمومی براساس نحله نهادی به منظور مفهوم‌سازی بهتر و مقایسه ارزش‌ها بارها و بارها توسط پژوهش‌ها و بررسی‌های مختلف در بسترهای ارزشی متفاوت و اساس اصول منحصر به فرد طبقه‌بندی شده‌اند؛ طبقه‌بندی‌های مختلف از ارزش‌ها نه تنها رشد انتظارات از خدمات عمومی را در جوامع منعکس می‌کند، بلکه نشان می‌دهد که چگونه

عناصر و وظایف مختلف خدمات عمومی از منظر ذی‌نفعان نیازمند ارزش‌گذاری است. وست و دیویس (۲۰۱۱) روی شناسه (علامت‌های ارزش‌های عمومی مطالعه و به این واسطه آن‌ها را دسته‌بندی کردند. کرناگان (۲۰۰۷) در پژوهشی مشابه در بخش خدمات عمومی کانادا ارزش‌های شجاعت، نوآوری و مسئولیت‌گرایی را در بستر مورد مطالعه خود مرتبط با عملکرد بخش دولتی تشخیص داد [۷، ص ۷۱۳]؛ ون وارت در سال ۱۹۹۸ نتایج به نسبت مشابهی در بخش دولتی امریکا به دست آورد و این‌که مطالعات او دو دسته ارزش دیگر (ارزش قانونی و ارزش منفعت عمومی) را نیز به مجموعه این ارزش‌ها افزود [۸، ص ۳۱۳]. تونن (۲۰۰۳) در بخش دولتی سه دسته ارزش عدالت‌گستری، ثبات و اقتصادی بودن را تأثیرگذار معرفی کرد [۹، ص ۶۹]. انجمن امریکایی مدیریت دولتی پنج منبع برای ارزش‌های مدیریت دولتی معرفی کرده است [۸، ص ۸-۲۵] و در مطالعه‌ای شاخص در سال ۲۰۰۷ یورگنسن و بوزمن با مرور و بررسی گسترده ادبیات ۲۰۰ مقاله معتبر حول ارزش‌های عمومی ضمن شناسایی موانع توسعه مطالعات در حوزه ارزش‌های عمومی مجموعه‌ای از ارزش‌های عمومی براساس روابط میان آن‌ها در ۷۲ طبقه ارائه کردند. این مجموعه شامل مجموعه‌ای از ارزش‌ها در قالب واژه‌ها یا عباراتی بود که ویژگی‌های یک «دولت خوب» را بیان می‌کرد [۵، ص ۳۶۰]. تفاوت در نتایج پژوهش‌ها در خصوص تعریف و طبقه‌بندی ارزش‌های نهادی نشأت گرفته از تمایزهای اجتماعی، فرهنگی و مانند این‌ها در بسترهای مطالعاتی و ماهیت ارزشی و هنجارهای حاکم بر جوامع مورد بررسی است. بر این اساس پژوهش حاضر با توجه به این‌که در بستر ارزشی کشور انجام گرفته است به عنوان مطالعه مبنایی در این حوزه می‌تواند راهنمای عمل در حوزه نوپای پژوهش و کاربرد این مفهوم در کشور قرار گیرد.

## ۱۱- پی‌نوشت‌ها

1. Hill & Sullivan
2. Term
3. Mark Moor
4. Creating Public Value: Strategic Management in Government
5. Conceptualized
6. Public Service Value
7. Public Policy



8. O'Flynn
9. Kelly et. al
10. Stoker
11. Horner & Hazel
12. Social Capital
13. Dave Ulrich & Wayne Brockbank
14. Effectiveness
15. Internal & External Stakeholders
16. Institutional perspective
17. Kernaghan
18. The American Society for Public Administration
19. Legal Values
20. Public Interest Values
21. Parsimony & Economy
22. Robustness, Resilience & Sustainability
23. Jørgensen & Bozeman
24. Stock of the Public Value Universe
25. Inventory
26. Public Trust
27. Public Interest
28. Accountability
29. Transparency
30. Competence
31. Efficiency
32. Respect
33. Equity
34. Fairness
35. Citizen & Fellow Public Servants
36. Content validity index
37. Waltz
38. Principal Factor Analysis
39. Likelihood Factor Analysis
40. Bartlett's Test of Sphericity
41. Kaiser–Mayer–Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)
42. Initial
43. Extraction
44. Test One-Sample Kolmogorov–Smirnov
45. Partial Least Squares (PLS)
46. Composite Reliability (CR)
47. Convergent Validity
48. Divergent Validity
49. Cronbach

- 50. Moss et. Al.,
- 51. Average Variance Extracted (AVE)
- 52. Cross- loading
- 53. The Fornell –Larcker Criterion
- 54. Good government

## ۱۲- منابع

- [1] Behn, Robert D. "The Big Questions of Public Management", *Public Administration Review*, 55(4).1995. pp.313-324.
- [2] Danaeefard, H. "Managerial Movements in Public Sector: Past, Present & Future", Tehran: SAMT. 2016. 544 pages.
- [3] Bayazi T. et al. "Study of quality management activities effect on organizational performance", *Management Researches in Iran*, 14(4). 1389. pp.186-204, (in Persian).
- [4] Meynhardt, Timo . "Public Value – Turning a Conceptual Framework into a Scorecard"; Paper submitted for the Conference: Creating Public Value in a Multi-Sector, Shared-Power World, Minneapolis on September 20-22. 2012. 28 pages.
- [5] Jørgensen, T. B., & Bozeman, B. "Public Values: An Inventory, *Administration & Society*, 39(3). 2007. pp.354–381.
- [6] Dave Ulrich and Wayne Brockbank. "The HR value proposition", Boston, MA: Harvard Business School Press. 2005. 316 pages.
- [7] Kernaghan, K. "Integrating values into public services: The values statement as centerpiece". *Public Administration Review*, 63(6). 2007. pp.711–719.
- [8] Van Wart, M. "Changing Public Sector Values", London: Garland Publishing. 1998. 316 pages.
- [9] Toonen, T.A.J. 'Administrative Reform: Analytics' in Peters, B. G and Pierre, J. "Handbook of Public Administration", London: Sage. 2003. pp.467-77.
- [10] Al-Raisi, Ahmad N., and Al-Khourri, Ali M. "Public Value and ROI in the Government Sector", *Advances in Management*, 3 (2). 2010. pp.1-6.



- [11] Azizi, Sh. "Conceptual Mapping of Retail Banking: A Correspondence Analysis Approach". *Journal of New Research in Decision-Making*, 1(3). 2016. pp.65-84, (in Persian).
- [12] Waltz, C.F., Strickland, O.L., & Lenz, E.R." *Measurement in nursing and health research*" (3rd<sup>Ed.</sup>) New York: Springer Publishing Co. 2005. 316 pages.
- [13] Kline, R.B. "Principles and practice of structural equation modeling" (3rd<sup>ed.</sup>). New York: Guilford Press. 2010. 316 pages.
- [14] Momeni, M., Faalghaumi, A. "Statistical Analysis with SPSS", Tehran: Ketabno press. 2008. 302 pages.
- [15] Davari, A., Rezazadeh, A. "Structural Equation Modeling with PLS", Tehran: Jahad Press. 2015. 240 pages.
- [16] Amini F. et al. "Measuring organizational effectiveness with structural equation modeling", *Management Researches in Iran*, 16 (3). 2012. pp.1-20, (in Persian).
- [17] Azar, A., Gholamzadeh, R., Ghanavati, M., "Path – Structurral Modeling in Management: Smart PLS Application", Tehran: Negah Danesh Press. 2012. 280 pages.
- [18] Diamantopoulos, A., Riefler, P., Roth, K. P. "Advancing formative measurement models", *Journals of Business Research*, 61(2). 2008. pp.1203-1218.
- [19] Cronbach, L. J. "Coefficient alpha and the internal structure of tests"; *Psychometrika*, 22(3). 1951. pp. 297-334.
- [20] Moss, E., Rousseau, D., Parent, S., St-Laurent, D., & Saintonge, J. "Correlates of Attachment at School Age: Maternal Reported Stress, Mother-Child Interaction and Behavior Problems", *Child Development*, 69(5). 1998. pp.1390-1405.