



Academy of Organizational
Behavior Management

Organizational Behavior Studies Quarterly

Print ISSN: 2322-1518
Online ISSN: 3456-6452

Spring 2023 (Serial No. 45), Vol. 12, No. 1

Concept Analysis of Public Service Motivation Using Rodgers' Evolutionary Method

Mohammad Reza Lotfollah Hamedani¹

Ahmad Vedadi (Ph. D.)²

Kaveh Teymournejad (Ph. D.)³

Abstract

The concept of public service motivation encompasses a wide range of roles in government and public organizations. However, its usage is often unclear. Therefore, it is necessary to provide a clear definition of this concept. The purpose of this research is to elucidate the concept of public service motivation by addressing existing theoretical issues and understanding its characteristics, antecedents, and consequences. The Rogers evolutionary concept analysis approach was employed as the methodology for this research. This approach involves identifying a comprehensive combination of research in the field of public service motivation and analyzing the evolution of the concept in terms of its importance, usage, and application. The relevant texts were analyzed using content analysis, specifically focusing on the keyword "Public Service Motivation" within the time interval from 1990 to 2022, sourced from reliable databases such as Mesh. The findings of the research indicate that public service motivation is rooted in benevolence, the desire to perform work that benefits others and society, and the aspiration to influence society. Its characteristics include membership in the government sector, individual performance efficiency, and reduced dependence on material incentives. Substitute concepts for public service motivation include altruism, internal motivation, social motivation, and a sense of responsibility towards society. Furthermore, the research highlights important antecedents of public service motivation, such as organizational commitment, employee-manager relations, sociability, job characteristics, and religiosity. It also reveals a positive relationship between public service motivation and individual-organization fit, organizational citizenship behavior, job commitment, work quality, work effort, and organizational performance. Overall, the results demonstrate that public service motivation is closely related to the activities and responsibilities of public and government employees within organizational contexts.

Keywords: *Public Service Motivation, Public Organizations, Concept Analysis, Rodgers' Evolutionary Method*

1. Ph. D. Student, Department of Public Administration, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

2. Associate Professor, Department of Public Administration, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran (Corresponding Author), ahvedadi@gmail.com

3. Assistant Professor, Department of Public Administration, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran



تحلیل مفهوم انگیزش خدمات عمومی، به روش رویکرد تکاملی راجرز

محمدرضا لطف‌اله همدانی*، احمد ودادی**
کاوه تیمورنژاد***

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۱/۳۰

تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۱/۱۲/۲۳

چکیده

مفهوم انگیزش خدمات عمومی، علی‌رغم اینکه طیف گسترده‌ای از نقش‌ها را در سازمان‌های دولتی و عمومی در برمی‌گیرد، ولی در اغلب موارد، استفاده از این اصطلاح، نامفهوم است. بنابراین، ضرورت فهم این واژه، نیازمند تعریفی روشن از آن است. هدف این پژوهش، شفاف‌سازی و واضح‌نمودن مفهوم انگیزش خدمات عمومی با توجه به مباحث نظری موجود، شناخت ویژگی‌ها، پیشایندها و پیامدهای آن است. از نظر روش‌شناسی، در این پژوهش از رویکرد تحلیل مفهوم تکاملی راجرز استفاده شد. در این رویکرد، تلفیقی جامع از تحقیقات ارائه‌شده در حوزه مفهوم موردنظر، شناسایی شده و تکامل مفهوم را در یک چرخه اهمیت، استفاده و کاربرد آن، تحلیل می‌نماید. متون موردنظر به صورت تحلیل درونمایه و شبیه تحلیل محتوا با کلیدواژه «Public Service Motivation» در فاصله زمانی ۱۹۹۰ تا ۲۰۲۲ از پایگاه‌های اطلاعاتی موجود و معتبر، مشن یافته‌ها نشان داد انگیزش خدمات عمومی براساس خیرخواهی، انجام کار خوب برای کمک به دیگران و منافع جامعه و تمایل به تأثیرگذاری بر جامعه بنا شده است. ویژگی‌های آن عبارتند از: عضویت در بخش دولتی، کارآمدی در عملکرد فردی و وابستگی کمتر به مشوق‌های مادی. مفاهیم جانشین عبارتند از: نوع‌دوستی، انگیزش درونی، انگیزش اجتماعی و احساس مسئولیت نسبت به جامعه. پیشایندهای مهم آن تعهد سازمانی، روابط کارمند با مدیر، جامعه‌پذیری، ویژگی‌های شغلی و دینداری است و با تناسب فرد با سازمان، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد شغلی، کیفیت کار، تلاش کاری و عملکرد سازمانی رابطه مثبت دارد. نتایج نشان داد انگیزش خدمات عمومی با فعالیت‌های کارکنان دولتی و عمومی در مسئولیت‌ها و فعالیت‌های سازمانی، ارتباط دارد.

کلیدواژه: انگیزش خدمات عمومی؛ سازمان‌های دولتی و عمومی؛ تحلیل مفهوم؛ روش تکاملی راجرز

* دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
** دانشیار، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول) ahvedadi@gmail.com
*** استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مقدمه

از زمان پیدایش اصطلاح انگیزش خدمات عمومی در سال ۱۹۹۰، از یک مفهوم ساده به یک مفهوم بسیار گسترده تغییر پیدا کرده است (پری^۱، ۲۰۲۰). این مفهوم از زمان معرفی آن، به یکی از سؤالات بزرگ در مدیریت دولتی تبدیل شده و بسیاری به دنبال ارائه پاسخ برای آن بوده‌اند (برور و همکاران^۲، ۲۰۰۰؛ هوستون^۳، ۲۰۰۶). با رشد محبوبیت انگیزش خدمات عمومی در کشورهای مختلف، تحقیقات مربوط به آن تحت بررسی دقیق‌تر قرار گرفت، اما به جای توضیح بیشتر مفهوم آن، بر اندازه‌گیری و ایجاد مدل‌های مختلف تمرکز پیدا کرد. اگرچه تحقیقات انگیزش خدمات عمومی هنوز به شدت به سایر زمینه‌ها متکی است، اما به تدریج در حال شروع صادرات مفاهیم بومی خود به سایر حوزه‌هاست (پری و واندنابل^۴، ۲۰۱۵). با افزایش فشارها و تقاضاها برای کارآمدی مؤثرتر و پاسخگوشدن بخش دولتی و عمومی، درک مفهوم انگیزش خدمات عمومی در سازمان‌ها حیاتی‌تر شده است (زبیر، خان و مکارام^۵، ۲۰۲۱). پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهد که وضوح مفهومی در رابطه با انواع مختلف انگیزش‌های مربوط به دیگر، مانند انگیزش خدمات عمومی یک نیاز حیاتی برای تحقیقات مدیریت دولتی است (شات و همکاران^۶، ۲۰۱۹؛ ریتز و همکاران^۷، ۲۰۲۰). معمولاً محققان، مفاهیم و معیارهای انگیزش خدمات عمومی را پی‌درپی جمع کرده و همیشه آنها را اضافه می‌کنند اما به ندرت تفریق در این خصوص صورت می‌گیرد. اضافه‌شدن مؤلفه‌های بیشتر به مجموعه‌های تعریف شده انگیزش خدمات عمومی در طول زمان، سبب تغییر مداوم مفهوم آن شده است. همان‌طور که مندلر^۸ (۲۰۰۸) توضیح می‌دهد، در طی مراحل اولیه یک دانش، مفاهیم بسیار کلی هستند که اغلب مبتنی بر توضیحات بیش از حد ساده می‌باشند و با تکامل تحقیق و نظریه، مفاهیم اولیه با شناخت تجربی متناسب‌تر می‌شوند. البته قابل درک است که مفاهیم متنوعی برای انگیزش خدمات عمومی به کار رفته است؛ اما باید به این نکته دقت شود که در رشته‌های علمی استفاده از مفهوم ممکن

1. Perry
2. Brewer & et al
3. Houston
4. Vandenabeele
5. Zubair, Khan & Mukaram
6. Schott & et al
7. Ritz & et al
8. Mandler

است با معنای رایج آن در جامعه متفاوت باشد. بنابراین ضرورت یک تجزیه و تحلیل و واضح‌سازی مفهوم نیاز است تا اطمینان حاصل شود که از ثبات معنا و درک لازم برخوردار است.

درواقع، می‌توان بیان داشت که تجزیه و تحلیل مفهوم انگیزش خدمات عمومی ضروری است؛ زیرا ممکن است بسیاری از تعاریف آن در طول زمان، سبب تغییر فرایند کاربرد آن شده باشد. اهمیت و ضرورت این پژوهش در شناسایی و روشن‌سازی مشکلات مفهومی انگیزش خدمات عمومی و وابستگی آن از جمله اصطلاحات مبهم، تعاریف مبهم و ناسازگار و کاربردهای بسیار متغیر در انگیزش خدمات عمومی در راستای فهم دقیق آن با سایر متغیرهای سازمانی در نظام اداری در گذر زمان است که به روش راجرز^۱ صورت پذیرفته و برای هدایت تحقیقات آینده و کمک به شفافیت درک دقیق آن در سازمان‌های دولتی و عمومی مهم و ضروری است. در توسعه یک مفهوم، روش راجرز اهمیت، استفاده و کاربرد مفهوم را در نظر می‌گیرد که در یک چرخه مداوم در طول زمان پیشرفت می‌کند (راجرز و کنافل، ۲۰۰۰). از این رو، سؤال اصلی در این پژوهش چیستی مفهوم انگیزش خدمات عمومی با استفاده از روش تحلیل راجرز است. دلیل استفاده محققان این پژوهش از رویکرد راجرز این است که این روش با تحلیل موضوعی به اهمیت در توانایی کمک به حل مسئله و توصیف کافی پدیده‌ها اشاره دارد. مفهومی که در این روش معمولاً مورد بررسی قرار می‌گیرد، قابل توجه تلقی می‌شود و کاربرد آن به صفاتی اشاره دارد که به سازماندهی آن کمک می‌کنند. در روش راجرز اهمیت بر فرکانس و میزان استفاده از مفهوم، نحوه استفاده و موقعیت‌های مناسب برای کاربرد آن و استفاده از زبان یا شکل دیگر تأثیرگذار است (راجرز و کنافل، ۲۰۰۰). هدف از این تحلیل مفهوم، روشن‌سازی، حل موانع مفهومی موجود در پیشرفت دانش انگیزش خدمات عمومی با تجزیه و تحلیل نظام‌مند تاریخی، اهمیت، کاربرد مفهوم آن است. در نهایت، چندین راه برای تحقیقات آتی، پیشنهاد می‌شود.

بیان مسئله

در حوزه رفتاری، اغلب مفاهیمی انتزاعی هستند که معنای آنها یا نامشخص است و یا برای ایجاد دانشی که کاربرد و استفاده آن را بهبود می‌بخشد، وضوح مفهومی لازم را ندارد. انگیزش خدمات عمومی

1. Rodgers
2. Knafl

بیشتر به دلیل تعریف مفهوم مبهم و سردرگمی و ناهماهنگی ساختار اندازه گیری همواره از سوی محققان، مورد انتقاد قرار گرفته است (بوزمان و سو^۱، ۲۰۱۵؛ پربل^۲، ۲۰۱۶؛ وارد^۳، ۲۰۱۴). برخی از محققان مفاهیم یکپارچه ای مانند «سوق دادن افراد به عمل مجموعه ای از انگیزه ها یا عوامل محرکه» را برای انگیزش خدمات عمومی در نظر می گیرند (تیلور^۴، ۲۰۰۷)؛ یا آن را نوعی «پاداش ذاتی» تعریف می کنند (کیم^۵، ۲۰۰۶). تیلور (۲۰۰۸) معتقد است که انگیزش خدمات عمومی مجموعه ای از انگیزش ها، ارزش ها و نگرش های خدماتی برای منافع عمومی است. پری و هوندقم^۶ (۲۰۰۸) نیز عواملی مانند ارزش و اعتقاد را به تعریف اضافه می کنند. در تلاشی دیگر پری، هوندقم و وایز^۷ (۲۰۱۰) انگیزش خدمات عمومی را بصورت تعریفی جدید از ارزش ها و گرایش های روان شناختی بخش عمومی که از نوع دوستی یا انگیزش اجتماعی الهام گرفته شده است، بیان می کنند. همه کوشش های محققان فوق نشان می دهد که انگیزش خدمات عمومی مفهومی است که به طور فزاینده ای مورد تحقیق و بررسی قرار گرفته، اما وضوح مفهومی صورت پذیرفته است و هنوز در مورد انگیزش خدمات عمومی در سازمان های دولتی و عمومی شفافیت وجود ندارد. این ابهام مفهومی به این دلیل است که اغلب مفاهیم منتشر شده در خصوص انگیزش خدمات عمومی، فاقد یک تعریف واضح و روشن است؛ به طوری که عدم یک مفهوم روشن و دقیق که عموماً پذیرفته شده برای انگیزش خدمات عمومی باشد، نشانه دهنده نیاز به تحقیقات بیشتر است (واندنابل و شات، ۲۰۲۰).

علی رغم مطالعات انجام شده در خصوص مفهوم انگیزش خدمات عمومی، این دیدگاه وجود دارد که این تحقیقات همیشه به شناسایی دانش آن کمک نکرده است. محققان این پژوهش، با رویکرد تکاملی راجرز به دنبال واضح سازی انگیزش خدمات عمومی می باشند تا قدرت توضیحی انگیزش خدمات عمومی افزایش یابد و تصویری ذهنی را ارائه دهد که درک و ارتباط با آن را تسهیل کند. این تحقیق می تواند برای توسعه نظریه های محلی در محافل دانشگاهی استفاده شود و برای محققان علاقه مند به این تحقیقات،

1. Bozeman & Su
2. Prebble
3. Ward
4. Taylor
5. Kim
6. Hondeghem
7. Wise

راهگشا و مؤثر واقع شود. جدید بودن این پژوهش از نظر موضوعی، رویکرد و روش تحلیل داده‌های مورد بررسی است و جهت دستیابی به آن، از پژوهش‌های پیشین در این حوزه استفاده شده است. ارائه یک تحلیل روشن از مفهوم انگیزش خدمات عمومی در این حوزه به موقع و ضروری است؛ زیرا تبیین مفهوم گام مهمی در توسعه دانش مفید و قابل استفاده در علوم مدیریت است. شفاف‌سازی مفهوم، طبقه‌بندی یا توصیف پدیده‌ها را پیش می‌برد و امکان ارزیابی نقاط قوت و ضعف یک مفهوم را فراهم می‌کند. تجزیه و تحلیل مفهوم را به عنوان اولین گام در توسعه نظریه‌ها و مدل‌های نظری توصیه می‌کنند.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

انگیزش خدمات عمومی

منشأ مفهوم انگیزش خدمات عمومی را می‌توان در سال ۱۹۸۲ ردیابی کرد؛ زمانی که راینی^۱ در نتایج تحقیقات خود بدون اشاره صریح به مفهوم انگیزش خدمات عمومی، این ایده را مطرح کرد که کارمندان دولتی و خصوصی، پایه و اساس انگیزشی متفاوتی دارند (راین، ۱۹۸۲). در سال ۱۹۹۰، در ایالات متحده، پری صریحاً مفهوم انگیزش خدمات عمومی را در برابر نظریه انتخاب که فرض می‌کرد افراد برای حداکثر استفاده از منافع خود تصمیم‌گیری می‌کنند، معرفی نمود که در آن، انگیزش خدمات عمومی به تمایل به کمک به دیگران برای بهبود شرایطشان مربوط می‌شود و با ارائه یک مفهوم رسمی و شرطی از آن، بیان می‌کند که انگیزش خدمات عمومی بر ارزش نهادهای دولتی و عمومی استوار است (پری و وایز، ۱۹۹۰).

پری (۱۹۹۶) مفهوم انگیزش خدمات عمومی را با چهار بُعد متمایز ساخت: ۱. جذب به سیاست‌گذاری (تاچه‌حد علاقه‌مند هستید تا در تصمیم‌گیری‌های سیاسی مرتبط با منافع عمومی و وظیفه مدنی شرکت کنید)، ۲. منافع مشترک و احساس شفقت در وظیفه شخصی چقدر مهم است، ۳. برای چه تاچه‌حد با افراد کم‌برخوردار از خود گذشتگی و همدردی و دلسوزی می‌شود و ۴. تاچه‌حدی حاضر می‌باشید منافع خود را فدای دیگران کنید. بسیاری از محققان اگرچه با اصل کلی پری موافق هستند، اما بعضی از محققان بعدی، بر لزوم ابعاد اضافی مانند اهمیت حاکمیت دموکراتیک تأکید کرده‌اند (واندنابل، ۲۰۰۸؛ گیاکو و همکاران^۲، ۲۰۱۱)؛ یا برعکس برخی از ابعاد را حذف کرده‌اند (کورسی و پندی^۱، ۲۰۰۷؛ کورسی و

1. Rainey

2. Giauque & et al

همکاران، ۲۰۰۸). در ادامه تحقیقات مربوط به تعمیم ابعاد انگیزش خدمات عمومی، پارک^۲ (۲۰۱۳) دو بعد جدید تأثیر بر جامعه و سهم در توسعه اجتماعی را نشان داد و معتقد بود ابعاد جدید، جایگزین بهتری برای جذب به سیاست‌های عمومی و تعهد برای ارزش‌های عمومی است. دلسوزی و ایثار که بیانگر انگیزش‌های احساسی است، در زمینه‌های فرهنگی پایدار است. با این حال، ابعادی که انگیزش‌های هنجاری و عقلانی را نشان می‌دهند، باتوجه به زمینه فرهنگی متفاوت است. باتوجه به این پیچیدگی و همچنین به دلیل عدم تکرارپذیری این ساختار، برخی از محققان سؤالاتی را درباره نیاز به رویکرد ابعادی آن مطرح کرده‌اند (رایت، کریستنسن^۳ و پندی، ۲۰۱۳)؛ که به طور خاص، اهمیت بررسی ابعاد انگیزش خدمات عمومی را زیر سؤال می‌برد. اگرچه گره‌گشایی از دلایل مختلف انگیزش خدمات عمومی با جدا کردن مفهوم آن برای اهداف تحلیلی مفید است (پری و واندنابل، ۲۰۱۵).

تحلیل مفهومی

تجزیه و تحلیل مفهوم به بررسی چگونگی توصیف، استفاده و اندازه‌گیری یک مفهوم در ادبیات می‌پردازد. هدف از تجزیه و تحلیل مفهوم، تعریف، توسعه و ارزیابی یک مفهوم است (و باید برای دستیابی به درک بهتر از مفهوم انجام شود). این فعالیتی است که در آن ویژگی‌ها و روابط یک مفهوم با دیگران روشن می‌شود (اسمیت و مورلیوس^۴، ۲۰۲۱). تحلیل مفهومی برای ارزیابی چگونگی استفاده از یک مفهوم و تغییراتی که با استفاده از آن در طول زمان پردازش شده و در چه موقعیت‌هایی اعمال می‌شود، مفید است (مادوریرا، سیلوا و سوزا^۵، ۲۰۲۰).

تصمیم‌گیری در مورد استفاده از انواع روش‌های تحلیل مفهومی به دلیل رویکردهای مختلف توسعه یافته در طول سال‌های اخیر می‌تواند دشوار باشد. مطابق جدول (۱) برای تجزیه و تحلیل مفاهیم رویکردهای مختلفی ارائه و توسعه یافته است. انتخاب یک رویکرد تحلیل مفهوم به سطح توسعه مفهوم بستگی دارد. البته شکاف‌های موجود در ادبیات مفهوم مورد نظر، انتخاب یک روش را دشوار می‌کند. از این رو، اهمیت

1. Coursey & Pandey
2. Park
3. Wright, Christensen
4. Smith & Mörelius
5. Madureira, Silva & Souza

تحلیل مفاهیمی که از ادبیات به وجود می‌آیند، برای ایجاد سودمندی عمل‌گرایانه از این مفاهیم است تا برای کسانی که برای روشن کردن معانی مفهوم در یک زمینه، زمان و موقعیت یکسان، استفاده می‌کنند، به روشی مشابه قابل درک باشند.

جدول ۱. خلاصه رویکردهای تحلیل مفهومی

عنوان تحلیل مفهوم	اهداف تحلیل مفهوم
شوارتز-بارکوت ^۱ و کیم (۱۹۹۳)	هدف استفاده از این تحلیل مفهوم، اصلاح مفاهیم برای توسعه نظریه است زیرا ترکیبی از تجزیه و تحلیل نظری و مشاهده تجربی را به هم مرتبط می‌کند. این نشان‌دهنده الهام در سه حوزه دانش است: فلسفه علم، جامعه‌شناسی ساخت نظریه و مشاهده مشارکتی یا تحقیقات میدانی.
گرین ^۲ (۱۹۹۹)	این تحلیل مفهوم به عنوان چارچوب و معیاری برای درک شکل‌گیری مفهوم در مطالعات علوم اجتماعی استفاده می‌شود. دستیابی به مفهوم باید با کمترین عبارات (موارد در تعاریف) تا حد امکان انجام شود. و تمایز از سایر مفاهیم مشابه، میزان ارتباط با پدیده‌ها در حوزه موضوع مورد توجه، مفیدبودن کاربرد نظری و کاربرد میدانی مفهوم بررسی می‌شود.
راجرز (۱۹۸۹-۲۰۰۰)	در این تحلیل مفهوم به روش استقرایی، مفاهیم در طول زمان توسعه می‌یابند و تحت تأثیر زمینه‌ای هستند که در آن استفاده می‌شوند و چگونگی تجزیه و تحلیل بافت مفهوم، واژه‌های جایگزین و مرتبط، پیشنهاد، ویژگی‌ها، مثال‌ها و پیامدها را بازتعریف می‌کنند. تجزیه و تحلیل صرفاً جهت‌گیری برای تحقیقات بیشتر را نشان می‌دهد و نتیجه‌گیری قطعی ارائه نمی‌دهد.
پنرود و هویسی ^۳ (۲۰۰۵)	در این تحلیل مفهوم روش تمرکز بر ادغام آنچه در مورد مفهوم شناخته شده و برای گسترش درک یک پدیده مورد علاقه است. شکاف‌ها و ناهماهنگی‌ها در درک یک مفهوم را مشخص می‌کند. نتیجه یک تعریف نظری خواهد بود که درک علمی پدیده را یکپارچه کرده و تحلیل نظری مفهوم را بازسازی می‌کند.

1. Schwartz-Barcott
2. Gerring
3. Penrod & Hupcey

پیشینه تحقیق

خلاصه برخی پژوهش‌های مرتبط با تحقیق در جدول (۲) آمده است.

جدول ۲. خلاصه پژوهش‌های پیشین

پژوهشگر	عنوان تحقیق	یافته‌ها و نتایج
پورعزت، مختاریان‌پور و آذری (۱۳۹۹)	شناسایی مؤلفه‌های انگیزش خدمت عمومی در سازمان‌های عمومی	نتایج نشان داد که اعتقادات و مذهب، عدم تعلق به مادیات، احساسات درونی، ویژگی‌های فردی، شایسته‌سالاری و عدالت، ویژگی‌های شغل، توجه به منافع عمومی و بهبود جایگاه اجتماعی، سبب ایجاد انگیزش خدمات عمومی می‌شود.
چیت‌سازیان و کمال (۱۳۹۹)	تکوین نظریه انگیزه خدمت رسانی عمومی از منظر روش شناسی بنیادین	مهم‌ترین زمینه‌های شکل‌گیری معرفتی و غیرمعرفتی نظریه انگیزش خدمات عمومی عبارتند از: نظریه «هویت» استرایکر، افول اعتماد عمومی نسبت به دولت امریکا، بحران بی‌صدا در خدمت‌رسانی کشوری دولت، گرایش مذهبی و مرام دموکرات‌آبانه پری است.
بهرام‌زاده و همکاران (۱۳۹۹)	انگیزه خدمات عمومی و عوامل سازمانی و غیرسازمانی	متغیرهای سازمانی (شامل ویژگی‌های شغلی، رهبری تحول‌آفرین، شفافیت اهداف) و متغیرهای غیرسازمانی (شامل جامعه‌پذیری مذهبی، ایدئولوژی سیاسی، خصیصه‌های شخصیتی، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، هویت حرفه‌ای و جامعه‌پذیری خانواده) با انگیزش خدمات عمومی یک رابطه معنادار افزایشی دارند.
احمدی‌شعار و همکاران (۱۳۹۹)	طراحی الگوی جامع پیشایندهای انگیزه خدمت عمومی در سازمان‌های حاکمیتی	پیشایندهای انگیزش خدمات عمومی شامل عوامل فردی (باورهای دینی و تمایلات ارزشی، گرایش‌های اخلاقی فرد، گرایش‌های ملی و جمع‌گرایانه، متغیرهای جمعیت‌شناسی، ویژگی‌های شخصیتی فرد و تجربه مثبت سازمانی) و عوامل سازمانی (شایسته‌محوری، رهبری خادمانه، طراحی شغل انسان‌گرا، فضیلت‌محوری، اهداف، ارزش‌ها و انتظارات سازمانی، جامعه‌گرایی سازمان) و عوامل اجتماعی-فرهنگی (رشد و تربیت در محیط اجتماعی مذهبی، یادگیری اجتماعی در بستر جامعه و فرهنگ خانواده‌گرا) می‌باشند.

پژوهشگر	عنوان تحقیق	یافته‌ها و نتایج
پری (۲۰۲۰)	انگیزش خدمات عمومی: به کارانداختن سرمایه فکری	سرمایه فکری عظیمی حول مجموعه‌ای از سازه‌های مرتبط با انگیزش خدمات عمومی انباشته شده است و این موضوع به اندازه کافی قانع‌کننده است که محققین شروع به ادغام و ایجاد پایگاه دانش در خصوص تحقیقات انگیزش خدمات عمومی کنند.
ریتز و همکاران (۲۰۲۰)	بررسی و مقایسه انگیزش خدمات عمومی و انگیزش اجتماعی	انگیزش خدمات عمومی و انگیزش اجتماعی نه تنها از جنبه نظریه، بلکه از نظر تجربی نیز مفاهیمی متمایز هستند و اگر انگیزش اجتماعی در جنبه انگیزش خدمات عمومی قرار بگیرد، عواقب رفتاری را می‌توان انتظار داشت.
پیاتاک و هولت (۲۰۲۰)	رفتارهای جامعه پسند: موضوع نوع دوستی یا انگیزش خدمات عمومی؟	انگیزش خدمات عمومی و نوع دوستی رفتارهای اجتماعی را به طور جداگانه پیش‌بینی می‌کنند و نوع دوستی در کنترل انگیزش خدمات عمومی تأثیری ندارد و انگیزش خدمات عمومی نسبت به نوع دوستی، به ویژه در زمینه‌های رسمی‌تر، پیش‌بینی‌کننده ثابت‌تری برای برخی رفتارهای اجتماعی است.
بوزمان و سو (۲۰۱۵)	بررسی مفاهیم نظریه انگیزش خدمات عمومی	نویسندگان نتیجه گرفته‌اند انگیزش خدمات عمومی نیاز به پاکسازی و جداسازی از مفاهیم مرتبط کلی‌تر نظیر نوع دوستی دارد و محققین در انگیزش خدمات عمومی به‌ندرت به وضوح مفهوم آن با مفاهیم مرتبط می‌پردازند.

در جمع‌بندی پیشینه پژوهش‌های انجام‌شده، این نتیجه حاصل می‌شود که تحلیل مفهوم انگیزش خدمات عمومی با رویکرد تکاملی راجرز، پژوهش جدیدی است و این دیدگاه وجود دارد که مطالعات پراکنده‌ای که در تحقیقات پیشین انجام گرفته، به شناسایی دقیق مفهوم آن کمک نکرده است. در مطالعه حاضر کوشش شد تا براساس مرور نتایج پژوهش‌های مربوط به حوزه انگیزش خدمات عمومی، یک وضوح مفهومی به روش تکاملی راجرز صورت پذیرد. نقطه قوت این روش در این پژوهش نسبت به سایر روش‌های دیگر، در نظام‌مند بودن و بر مراحل واضح فرایند تجزیه و تحلیل متمرکز در آن است که می‌تواند به روشن‌سازی، توصیف و توضیح مفهوم انگیزش خدمات عمومی کمک کند. این روش برای ترویج شفاف‌سازی و دقت در مفهوم است و به محقق اجازه می‌دهد تا معنای یک مفهوم را در طول زمان ردیابی

کند و اصطلاحات دیگری را که مترادف و مشابه به کار رفته‌اند، شناسایی کند. نتایج این پژوهش کمک می‌کند تا درک مسئولان و مدیران منابع انسانی سازمان‌های دولتی و عمومی از مفهوم انگیزش خدمات عمومی افزایش یافته و نظر آنها را در جهت توسعه و پیاده‌سازی آن جلب نماید.

روش‌شناسی پژوهش

تحلیل مفهومی می‌تواند صورت‌های گوناگون داشته باشد. تجزیه کلمه به اجزای آن، تعریف کلمه، کاربرد آن در شکل‌های مختلف و مشخص کردن شرط‌های الزام و کافی برای به کارگیری آن، از روش‌های متداول و شناخته شده تحلیل مفهومی است (توسلی، ۱۳۹۹). روش‌های گوناگونی برای تحلیل مفهومی وجود دارد. اغلب، پی‌بردن به مفاهیم، هم جنبه تجربی و هم جنبه پیشینی دارد. این امر به‌ویژه هنگامی آشکار می‌شود که محققان پرسش‌هایی را درباره مفاهیم نه فقط با یک دستور کار توصیفی، بلکه با دستور کار تحلیلی دنبال کنند (کالبل^۱، ۲۰۲۱).

تحلیل مفهومی را می‌توان به صورت عملکردی نیز طراحی کرد. یکی از اهداف آن مشخص کردن بسط یک مفهوم است. هدف از بسط یک مفهوم، ارتباط آن با مفاهیم دیگر است. به عنوان مثال، انگیزش خدمات عمومی به چه چیزهایی مربوط می‌شود؟ به عبارت دیگر، یک تحلیل مفهومی موفق باید نشان دهد که چه چیزهایی شناخته شده به حساب می‌آیند و چه چیزهایی است که آنها را می‌شناساند، چگونه چیزهای شناخته شده به چیزهای واقعی مرتبط می‌شوند و غیره (استوارت^۲، ۲۰۱۵).

تفاوت فراترکیب با تحلیل مفهوم

مطالعات فراترکیب به دنبال درک و تبیین یک پدیده خاص از طریق تلفیق مطالعات است. هدف کلی فراترکیب، ادغام دانش در یک زمینه اساسی است تا نظریه یا مدلی توضیحی ایجاد شود که یک چارچوب نظری در اختیار محققان قرار دهد (بونداس و هال^۳، ۲۰۰۷).

تجزیه و تحلیل مفهوم را می‌توان فعالیتی تعریف کرد که در آن مفاهیم، خصوصیات و روابط آنها با

1. Kölbel
2. Stuart
3. Bondas & Hall

سایر مفاهیم روشن می‌شود و تمرکز بر پالایش و واضح‌سازی یک مفهوم واحد است (کنافل و دیتریک^۱، ۲۰۰۰).

رویکرد تکاملی راجرز

این مطالعه با رویکردی مبتنی بر تحلیل مفهوم تکاملی راجرز است که برای بررسی اجماع و دانش تاریخی یک مفهوم معین (انگیزش خدمات عمومی) استفاده می‌شود. آنچه راجرز از آن به‌عنوان تعریف «واقعی» مفهوم یاد می‌کند، نه تعریف اسمی است و نه فرهنگ لغت، بلکه تبیین جنبه‌های متنی مفهوم، درک مکان و زمان استفاده از مفهوم است و اهمیت بر فرکانس و میزان استفاده است. در روش راجرز، اصطلاحات جایگزین باید در تحلیل گنجانده شود. راجرز هدف این روش را این‌گونه توضیح داده است که «روشن کردن وضعیت فعلی یک مفهوم با شناسایی اجماع، بررسی پیشینه تاریخی یا تکاملی مفهوم، و تعیین زمینه‌های توافق است و همچنین اختلاف نظر در استفاده از این مفهوم در میان رشته‌های مختلف (راجرز و کنافل، ۲۰۰۰: ۱۰۴). در این روش توسعه مفهوم تحت تأثیر اهمیت و کاربرد آن و همچنین توانایی آن در حل مشکلات، توصیف پدیده‌ها و توانایی دستیابی به آرمان‌های فکری است (راجرز، ۱۹۸۹). از دیدگاه راجرز مفاهیم، پویا، مبهم و وابسته به زمینه هستند و به‌جای یک حقیقت ذاتی، به‌صورت یک ابزار عملی، استفاده می‌شوند (راجرز، ۲۰۰۰). این روش، تکاملی نامیده می‌شود و این ایده را توسعه می‌دهد که مفاهیم در یک چرخه از مراحل اهمیت، استفاده و کاربرد، تکامل می‌یابند. توسعه مفهوم از این حیث تکاملی است که با گذشت زمان در یک زمینه خاص، ممکن است ادامه یابد (ویور و میچام^۲، ۲۰۰۸). روش تکاملی راجرز یک رویکرد اکتشافی با دیدگاه تقلیل‌گرایانه ارائه می‌دهد و به نگرانی‌های معاصر در مورد روابط ارزش می‌دهد. در این روش مفهوم از دیدگاه تاریخی در رشته‌های مختلف برای تعریف توافق در مقابل عدم توافق در استفاده از مفهوم مورد بررسی قرار می‌گیرد (راجرز و کنافل، ۲۰۰۰). هنگامی که این مفهوم در مورد مدل به کار می‌رود، درک کاملی آشکار می‌شود. در این روش تحلیل‌گر از روش استقرایی استفاده می‌کند و به‌جای تحمیل معیارهای دقیق، به‌دنبال شناسایی موارد مشترک است. در این روش با استفاده از کلیدواژه، به جستجوی متون دربرگیرنده مفهوم می‌پردازد و

1. Deatrick
2. Weaver & Mitcham

کاربرد و توسعه آن را نشان می‌دهد. اولین مرحله، همیشه روشن کردن مفهوم و انجام نوعی از جمع‌آوری داده‌ها (اساساً مبتنی بر ادبیات) است. تحلیل مفهوم تکاملی راجرز از مراحل زیر تشکیل شده است:

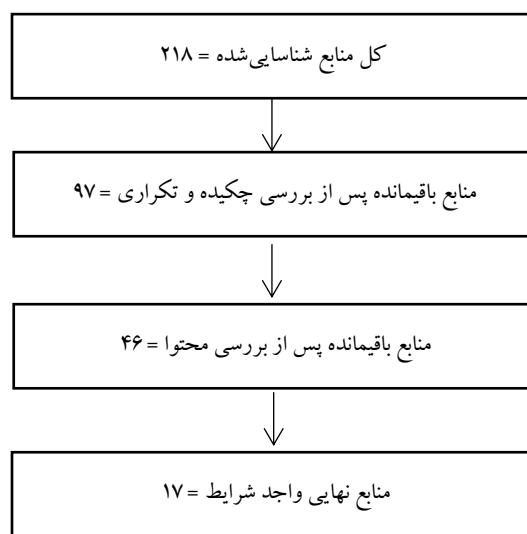
۱. تعیین مفهوم موردعلاقه برای تحلیل و انتخاب قلمرو (نمونه) مناسب برای جمع‌آوری داده‌ها؛
۲. شناسایی مفهوم موردنظر و زمینه‌های نظری مفهوم؛
۳. شناسایی زمینه، تعاریف و ویژگی‌های مفهوم؛
۴. شناسایی پیشایندها و پیامدهای مفهوم؛
۵. شناسایی مفاهیم جایگزین و مرتبط با مفهوم؛
۶. شناسایی مثال‌های عینی از مفهوم (در صورت لزوم)؛
۷. بحث و نتیجه‌گیری (راجرز، ۱۹۸۹: ۳۳۳).

در مرحله اول راجرز، تمرکز اولیه، مشخص کردن مفهوم موردعلاقه محقق و واژه‌شناسی مناسب برای تحلیل است. مفهوم موردنظر محققان در این پژوهش، انگیزش خدمات عمومی است. با مرور مقالات در این حوزه تنها اصطلاحی که می‌تواند به جانشینی انگیزش خدمات عمومی به کار رود، واژه انگیزش بخش دولتی یا "Motivation of Public Sector" است که پس از جمع‌بندی، واژه انگیزش خدمات عمومی یا "Public Service Motivation" مناسب تشخیص داده شد. اصطلاحات جانشین مفاهیمی هستند که اشتراک فراوانی با مفهوم اصلی دارند و به دلیل مشابهت اسمی و یا محتوایی به جای مفهوم اصلی به کار می‌روند (راجرز، ۲۰۰۰).

برای انتخاب قلمرو (نمونه) مناسب برای جمع‌آوری داده‌ها، مرتبط‌ترین مطالعات با روش رویکردی هدف‌مند در نمونه‌گیری که به صورت الکترونیکی کامل در دسترس بود، از پایگاه داده‌ها، نشریه‌های داخلی و خارجی در حوزه انگیزش خدمات عمومی طی سال‌های ۱۹۹۰ تا ۲۰۲۲ انتخاب شدند. جامعه آماری پژوهش مورد مطالعه شامل انتشارات پیشین (مقالات، کتاب‌ها، پایان‌نامه‌ها) به زبان فارسی و انگلیسی در حوزه انگیزش خدمات عمومی بود و از کلیدواژه اصلی انگیزش خدمات عمومی برای جمع‌آوری داده‌ها از پایگاه‌های معتبر علمی داخلی و خارجی استفاده شد. از علامت‌های نقل قول برای محدود کردن نتایج جستجو به آثاری استفاده شد که عبارت دقیق آنها را محصور کرده بودند.

برای تعیین نهایی پژوهش‌های منتخب جهت ورود به مرحله تحلیل، مطابق شکل (۱) مراحل زیر دنبال شد: با جستجوی کلیدواژه انگیزش خدمات عمومی در پایگاه‌های معتبر داخلی و خارجی در مجموع،

تعداد ۲۱۸ مقاله، کتاب، پایان‌نامه و تحقیقات مرتبط با این حوزه یافت شد. ابتدا عنوان و چکیده پژوهش‌ها مورد بررسی قرار گرفت. سپس با حذف مطالعات تکراری، محتوای منابع باقیمانده مورد ارزیابی قرار گرفت. سپس در نهایت، ۱۷ پژوهش برای بررسی و تحلیل عمیق انتخاب شد. به منظور تحقق روایی و پایایی تحقیق و کاهش سوگیری در فرایند انتخاب نهایی مقالات، از سوی دو ارزیاب براساس معیارهای پذیرش و اهداف پژوهش مورد ارزیابی و بازبینی قرار گرفت.



شکل ۱. مراحل انتخاب منابع نهایی

داده‌ها در یک صفحه گسترده اکسل در دو بخش خصوصیات و تحلیل مفهومی سازماندهی شدند. بخش خصوصیات منابع عبارت بودند از: عنوان اثر، سال انتشار، نوع مطالعه، نویسنده، دانشگاهی که مطالعه در آن انجام شده است و بخش تحلیل مفهومی شامل تعاریف، ویژگی‌ها، رویدادهایی که به پیدایش مفهوم مورد مطالعه کمک کردند (سوابق)، پیامدها و اصطلاحات جایگزین و مرتبط بود. سپس تحلیل داده‌ها انجام و اطلاعات مرتبط با مفهوم خلاصه و کدبندی شد.

جدول ۳. مشخصات مقاله‌های منتخب

ردیف	منبع	عنوان تحقیق	شرح مختصر یافته‌ها و نتایج
۱	پری و وایز (۱۹۹۰)	مبانی انگیزش خدمات عمومی در مدیریت دولتی	در این مطالعه بطور رسمی و اولین بار مفهوم انگیزش خدمات عمومی معرفی شد. در این تعریف کارمندان در بخش‌های دولتی و عمومی نسبت به کارکنان بخش خصوصی تمایل بیشتری برای توضیح و خدمت به دیگران در جهت منافع عمومی دارند.
۲	پری (۱۹۹۷)	پیشایندهای انگیزش خدمات عمومی	در این مطالعه اجتماعی بودن والدین، جامعه‌پذیری مذهبی، هویت حرفه‌ای، ایدئولوژی سیاسی و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی فردی به‌عنوان پیشایندهای انگیزش خدمات عمومی معرفی شد.
۳	فرانسوا ^۱ (۲۰۰۰)	انگیزش خدمات عمومی به‌عنوان استدلالی برای ارائه توسط دولت	با استفاده از الگوبرداری رسمی ریاضی، نشان داد که وقتی انگیزش خدمات عمومی وجود داشته باشد، می‌توان شرایطی را برای یوروکراسی دولت ایجاد کرد تا از یک بنگاه، حداکثر سود استاندارد و تلاش بیشتری را از کارمندان به‌دست آورد.
۴	پارک و راینی (۲۰۰۸)	بررسی رابطه رهبری و انگیزش خدمات عمومی	این پژوهش تأثیرات رهبری و متغیرهای انگیزشی و به‌ویژه انگیزش خدمات عمومی را بر متغیرهای رضایت شغلی، عملکرد درک‌شده و کیفیت کار بررسی کرده است.
۵	گران ^۲ (۲۰۰۸)	بررسی هم‌افزایی انگیزش درونی در پیش‌بینی عملکرد و بهره‌وری در اجتماع	این پژوهش نتیجه می‌گیرد که انگیزش اجتماعی به احتمال زیاد پشتکار، عملکرد و بهره‌وری را زمانی که با انگیزش درونی همراه باشد، پیش‌بینی می‌کند.
۶	پدرسن ^۳ (۲۰۱۳)	تعهد به منافع عمومی: انگیزش و پیامدهای رفتاری میان اعضای شورای محلی.	در این پژوهش نتیجه می‌گیرد که چنانچه در مشاغل سیاسی که اغلب به‌عنوان مشاغلی با انگیزه‌های محدود منافع شخصی در نظر گرفته می‌شوند بین انگیزه شخصی و محیط سازمانی تناسب وجود داشته باشد، پیامدهای رفتاری بیشتر است و منجر به انگیزش خدمات عمومی و تعهد به انجام کار خیر برای منافع عمومی می‌شود.

1. Francois
2. Grant
3. Pedersen

ردیف	منبع	عنوان تحقیق	شرح مختصر یافته‌ها و نتایج
۷	نیومن و ریتز (۲۰۱۵)	یک طرح آزمایشی برای مدل-سازای انگیزش خدمات عمومی	نویسندگان پژوهش مدلی شامل سه بعد انگیزشی شامل انگیزش بیرونی، درونی مبتنی بر لذت و درونی اجتماعی برای پیش‌بینی‌های تناسب دقیق‌تر فرد-شغل ارائه داده و انگیزش خدمات عمومی را بخشی از فضای زیرمجموعه‌ای شامل ۵۰ درصد بالای بُعد انگیزش درونی اجتماعی و ۵۰ درصد پایین‌تر از هر دو بُعد انگیزش درونی مبتنی بر لذت و انگیزش بیرونی تعریف کرده‌اند.
۸	چن و ژیو ^۱ (۲۰۱۶)	بررسی، بازتاب و جهت‌گیری مجدد انگیزش خدمات عمومی	نویسنده معتقد است با وجود رشد سریع انگیزش خدمات عمومی، مفهوم‌سازی آن نامشخص است؛ چراکه تاکنون به ۲۳ روش و با ۴۲ معیار مختلف تعریف شده است. علاوه بر این، ارزش‌ها، باورها و نگرش‌ها با تعاریف موجود انگیزش خدمات عمومی مخلوط شده‌اند و سبب شده شکل انگیزشی کمتری داشته باشد و پیشنهاد داده است که برای مطالعه انگیزش خدمات عمومی در آینده، محققان باید بر معنای تحت اللفظی آن تمرکز کنند: یعنی «انگیزش‌های رفتارهای خدمات عمومی». از آنجا که رفتارهای خدمات عمومی به یک دسته محدود نمی‌شود، محققان ممکن است بخواهند ابزارهای اندازه‌گیری متعددی را برای رفتارهای مختلف خدمات عمومی ایجاد کنند. نویسنده پیشنهاد می‌کند که نظریه خودتعیینی ^۲ می‌تواند در این خصوص به‌طور گسترده‌تری اعمال شود.
۹	بولینو ^۳ و گرانت (۲۰۱۶)	جنبه روشن و تاریک اجتماعی بودن در محل کار: بررسی و دستور کار برای تحقیق در مورد انگیزش‌ها، رفتار، و تأثیر در سازمان‌ها	در این پژوهش، نویسندگان، با مروری در مطالعات قبلی، اهمیت انگیزش‌ها، رفتارها و تأثیرات اجتماعی را برجسته کرده و معتقدند، تلاش کمی برای بازنگری سیستماتیک و ادغام این خطوط کاری مرتبط، به گونه‌ای که درک ما از جامعه‌پذیری در سازمان‌ها را بیشتر کند، صورت گرفته است. محققان این پژوهش، درک کامل‌تری از جامعه‌پذیری در محیط کار را ارائه داده است.

1. Chen & Xu
 2. Self-determination theory
 3. Bolino

ردیف	منبع	عنوان تحقیق	شرح مختصر یافته‌ها و نتایج
۱۰	نول و همکاران ^۱ (۲۰۱۶)	مقایسه دو سازه انگیزش خدمات عمومی و احساس مسئولیت اجتماعی در درک رهبری در شرکت‌های اجتماعی	در این مطالعه، نویسندگان به رابطه انگیزش خدمات عمومی با احساس روانی مسئولیت اجتماعی پرداخته و آن را رابطه معنادار و مثبت نشان داده‌اند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که مسئولیت اجتماعی یک سازه امیدوارکننده برای درک اقدامات سازمانی اجتماعی مانند رهبری مشارکتی است.
۱۱	ریتز، برور و نیومن (۲۰۱۶)	مرور نظام‌مند ادبیات انگیزش خدمات عمومی	نویسندگان با مرور نظام‌مند ۳۲۳ نشریه به بررسی رشد تحقیقات در مورد مفهوم انگیزش خدمات عمومی، برجسته‌ترین مطالعات مبتنی بر تحلیل شبکه مرجع، بیشترین انتشارات مکرر، طرح‌ها و روش‌های تحقیق، خطوط تحقیق و الگوهای یافته‌های تجربی، و پیامدهای برگرفته از انتشارات در نمونه مطالعه پرداخته‌اند.
۱۲	ریتز، نیومن و واندنابل (۲۰۱۶)	بررسی انگیزش در بخش دولتی	محققان این پژوهش در مدل مفهومی خود نتیجه گرفته‌اند که ویژگی‌های فردی و اجتماعی - جمعیتی، ویژگی‌های سازمانی، جامعه‌پذیری، ترجیح سیاسی و مذهبی بودن، داوطلب شدن، ترجیحات حقوق و پاداش، درجه شغلی، ویژگی‌های شغلی، روابط کارکنان با رهبر و دوره تصدی به‌عنوان پیشایندهای انگیزش خدمات عمومی هستند.
۱۳	واندنابل، ریتز و نیومن (۲۰۱۸)	بررسی سوابق و یک پاک - سازی مفهومی در خصوص انگیزش خدمات عمومی	در این مطالعه، محققان یک پاک‌سازی مفهومی با مفاهیم مرتبط با انگیزش خدمات عمومی اما متفاوت مانند انگیزش درونی، نوع دوستی و انگیزش اجتماعی، انجام داده‌اند.
۱۴	شات و همکاران (۲۰۱۹)	بررسی وضوح مفهومی در خصوص انگیزش خدمات عمومی، انگیزش اجتماعی و نوع دوستی	نتایج تحقیق نشان داد که انگیزش خدمات عمومی و انگیزش اجتماعی انواع مختلفی از انگیزش هستند که منجر به انواع مختلفی از رفتار اجتماعی می‌شوند.
۱۵	استیجن و وندر وئ ^۲ (۲۰۱۹)	بررسی رابطه ویژگی‌های شغلی و رضایت شغلی	این مطالعه رابطه بین انگیزش اجتماعی و رضایت شغلی توسط ویژگی‌های شغلی (مانند تأثیر شغل و محتوای شغلی) را بررسی

1. Nowell & et al
2. Steijn & Van der Voet

ردیف	منبع	عنوان تحقیق	شرح مختصر یافته‌ها و نتایج
		کارکنان بخش دولتی	می‌کند. نتایج نشان داد که انگیزش اجتماعی و تشریفات اداری به طور مشترک با تأثیر شغلی و رضایت شغلی مرتبط هستند. در این رابطه، تشریفات اداری به عنوان یک عامل استرس‌زای بازدارنده عمل می‌کند که تحقق آرمان‌های اجتماعی را خنثی می‌کند.
۱۶	سولوه ^۱ (۲۰۲۰)	بررسی ارزش‌های دینی در انگیزش خدمات عمومی	نویسندگان به این موضوع پرداخته‌اند که ارزش دینداری بیشترین تأثیر را در انگیزش خدمات عمومی در اندونزی و فیلیپین دارد. با این حال، اجتماعی شدن خانواده و فعالیت‌های داوطلبانه به انگیزش خدمات عمومی کمک می‌کند.
۱۷	ون و تائو ^۲ (۲۰۲۲)	بررسی نظریه و پیامدهای انگیزش خدمات عمومی در محل کار	به بررسی توسعه نظریه انگیزش خدمات عمومی در کشور چین از طریق بررسی اجزای اصلی، سازوکار فعال‌سازی و پیامدهای آن در محل کار پرداخته و مطالعه سازوکارهای زیربنایی اثرات مطلوب و نامطلوب انگیزش خدمات عمومی بر کارکنان دولتی را بررسی کرده است.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش همان نتایج مراحل راجرز شامل تعاریف و ویژگی‌ها، روابط، پیش‌بینی‌ها و پیامدهای انگیزش خدمات عمومی از مطالعات پیشین و سپس مفاهیم مرتبط و واژه‌های جایگزین و بیان مثال نمونه است که به تشریح آنها می‌پردازیم.

شناسایی مفهوم انگیزش خدمات عمومی و زمینه‌های نظری مفهوم

مفهوم انگیزش خدمات عمومی از ایده‌ای ناشی می‌شود که هزاران سال پیش وجود داشته است؛ یعنی اینکه ارائه خدمات عمومی مبتنی بر انگیزشی است که می‌تواند به نفع دیگران و جامعه باشد (هورتون^۳، ۲۰۰۸). با این وجود، تنها در زمانی که راینی (۱۹۸۲) این اصطلاح را ابداع کرد و بعداً پری و وایز (۱۹۹۰)

1. Suluh
2. Wen & Tao
3. Horton

آن را به طور رسمی تعریف کردند، تحقیقات در مورد این مفهوم آغاز شد. در سال ۱۹۸۲ راینی در چهار سازمان دولتی و چهار سازمان خصوصی، مدیران میانی را مطالعه کرد تا بفهمد آیا اختلافاتی در ترجیحات پاداش آنها وجود دارد یا خیر؟ نتایج نشان داد که مدیران دولتی در موارد مربوط به خدمات عمومی و کارهایی که برای دیگران مفید است، از لحاظ آماری قابل توجه، بالاتر هستند (راین، ۱۹۸۲). بنابراین، راینی اولین فردی بود که اصطلاح انگیزش خدمات عمومی را بدون شرح روشنی در خصوص مفهوم آن مطرح کرد و نتیجه گرفت که انگیزش کارمندان دولتی و خصوصی متفاوت است. این امر تأکید می‌کند که در بخش دولتی و عمومی انگیزه‌های قوی‌تری در کارکنان برای تمایل به کمک به دیگران و دستیابی به منافع مشترک، به جای بخش خصوصی وجود دارد. در سال ۱۹۹۰، پری و وایز انگیزش خدمات عمومی را تمایل فرد برای پاسخ دادن به انگیزه‌های اساساً یا منحصر به فرد در نهادهای عمومی تعریف کردند (پری و وایز، ۱۹۹۰). در تعریف اساسی آنها، انگیزش خدمات عمومی استعداد فردی برای پاسخگویی به انگیزش‌ها در درجه اول یا منحصر به فرد در نهادهای عمومی است. مفهوم ارائه شده توسط پری و وایز حاکی از آن است که نهادهای دولتی صرفاً انگیزش مثبت و منافع را ایجاد می‌کنند، ولی مشخص نمی‌کند این نهادها آیا سبب واگذاری قدرت و منافع به فرد می‌شوند؟ و آیا این انگیزش قدرت به عنوان پایه‌ای برای انگیزش خدمات عمومی واجد شرایط است؟ با این حال، از آن زمان، مفهوم انگیزش خدمات عمومی توسط محققان بسیاری دیگر بازتعریف شده است، عمدتاً به این دلیل که تعریف اصلی تا حدودی انتزاعی و نامشهود است (برور و سلدن^۱، ۱۹۹۸؛ راینی و استنباثر^۲، ۱۹۹۹؛ واندنابل، ۲۰۰۷). در نهایت پری (۲۰۰۰) به بررسی ادبیات مربوط به رفتارهای اجتماعی و نظریه نهادها پرداخت تا الگوی جدیدی از انگیزش را ارائه دهد که در آن مرزهای سازمان‌ها و جامعه نزدیکتر باشد. وی با تکیه بر این امر، خواستار یک نظریه انگیزش شد که جامعه را به درون خود بکشد و تفاوت‌های انگیزشی بین کارمندان دولتی و خصوصی را نمایان سازد. البته فراگیر شدن این تعریف در ادبیات بعدی قطعاً مانع توسعه تعریف‌ها و مفاهیم بسیار متفاوت دیگران نشده است. برخی از تعاریفی که توسط سایر محققین بعد از تعریف پری ارائه شد، در جدول (۴) آمده است.

1. Selden
2. Steinbauer

جدول ۴. سایر تعاریف انگیزش خدمات عمومی در طول زمان

تعریف	سال	محققین
انگیزش خدمات عمومی سبب می‌شود تا کارمندان دولتی فعالیت خود را به دلیل تأثیر این تلاش بر خدمات اجتماعی با ارزش، تلقی کنند.	۲۰۰۰	فرانسوا
انگیزش خدمات عمومی، با فعالیت‌های کارکنان بخش دولتی در مسئولیت‌ها و فعالیت‌های سازمانی ارتباط دارد که برای حمایت منافع عمومی، کاهش جابه‌جایی و افزایش رضایت شغلی تلاش می‌کنند.	۲۰۱۳	پدرسن
این انگیزش سبب می‌شود کارکنان در ارائه خدمات دولتی به مردم، رفتارهای نوع دوستانه، دلسوزی، ایثار و حس وظیفه به جامعه را یک چیز ارزشمند و معنی‌دار ببینند و سبب احساس شادی، لذت و رضایت آنان شود و در نتیجه ارائه خدمات در یک موقعیت خوشایند معمولاً عملکرد بهتری نسبت به شرایط اجباری دارد.	۲۰۱۶	چن و ژیو
انگیزش خدمات عمومی متفاوت و متمایز از مفهوم انگیزش اجتماعی است و بین تمرکز زمانی انگیزش اجتماعی کوتاه (مدت و میان‌مدت) و انگیزش خدمات عمومی (بلندمدت) تفاوت وجود دارد.	۲۰۱۹	شات و همکاران
بر اهمیت دینداری و معاشرت خانوادگی و فعالیت‌های داوطلبانه در ایجاد انگیزش خدمات عمومی تأکید می‌کند.	۲۰۲۰	سولوه
انگیزش خدمات عمومی یک پیش‌نیاز مهم برای بهبود عملکرد کاری و بهبود مدیریت منابع انسانی است.	۲۰۲۲	ون و تائو

تفاوت انگیزش خدمات عمومی با سایر انگیزش‌های کلاسیک و خصوصی

بینش‌های حاصل از انگیزش مبتنی بر فرایند کلاسیک، مانند نظریه انتظار، نظریه تعیین هدف، و نظریه برابری، فاقد سه ویژگی خاص بخش دولتی برای ایجاد انگیزش در کارکنان می‌باشند. اولاً، ابزار تلاش شخص برای دریافت پاداش موردنظر پس از اتمام کار همیشه واضح نیست. دوم، هدف‌گذاری در چارچوبی که دارای اهداف متعدد، اغلب رقابتی، متناقض و مبهم است، چالش بزرگی است. درنهایت، نقش مهم ارزش‌ها و اصولی که خواستار انصاف رویه‌ای و توزیعی درمورد تخصیص پاداش هستند، نشان می‌دهد که درک برابری در محیط‌های کاری بخش دولتی به شدت توسط بافت سازمانی و فرهنگ سازمانی پشتیبانی می‌شود. اما در بافت اجتماعی سازمان‌های دولتی، ارزش‌های عمومی این ظرفیت را دارند

که ساختارهای ارزشی سازمان‌ها و افراد را القا کنند که به شکل‌هایی از انگیزش عمومی با تمرکز بر حمایت از منافع عمومی و کمک به شهروندان منجر می‌شود. انگیزش خدمات عمومی، برخلاف انگیزش بخش خصوصی و کلاسیک، توضیح می‌دهد که چرا کارکنان همیشه براساس منافع شخصی خود عمل نمی‌کنند، بلکه همان‌طور که محیط و هویت اطرافشان از آنها می‌خواهد رفتار می‌کنند و به اصطلاح منطق متناسب بودن با محیط را درپیش می‌گیرند (ریتز، نیومن و واندنابل، ۲۰۱۶).

شناسایی ویژگی‌های مفهوم

ویژگی‌ها از صفات مهم مفهوم هستند. آنها در مقایسه با تعریف اسمی، معنای واقعی مفهوم را تشکیل می‌دهند و فرصتی را برای شناسایی زمینه مفهوم فراهم می‌کنند (راجرز، ۲۰۰۰).

ویژگی‌های مربوط به انگیزش خدمات عمومی شامل انگیزش‌های عقلانی، مبتنی بر هنجار و عاطفه است. انگیزش‌های عقلانی و منطقی به نگرش حداکثر استفاده از ابزار اشاره دارد. انگیزه‌های مبتنی بر هنجار به تمایل به دنبال منافع عمومی اشاره دارد و انگیزه‌های عاطفی اشاره به تمایل به کمک به دیگران دارد. باتکیه بر این ایده‌ها، پری و وایز سه گزاره را برای انگیزش خدمات عمومی مشخص کردند:

۱. هرچه انگیزش خدمات عمومی فرد بیشتر باشد، فرد به دنبال عضویت در یک سازمان دولتی است؛
۲. در سازمان‌های دولتی، انگیزش خدمات عمومی با عملکرد فردی رابطه مستقیمی دارد؛
۳. در سازمان‌های دولتی که جذب اعضای با سطح انگیزش خدمات عمومی بالا صورت می‌گیرد، احتمالاً وابستگی کمتری به مشوق‌های سودمند برای مدیریت مؤثر عملکرد فرد نیاز دارند (پری و وایز، ۱۹۹۰).

شناسایی پیشایندها و پیامدهای مفهوم

پیشایندها به عنوان پیشیناز یا آغازگر مفهوم تعریف می‌شوند. در واقع پیشایندها آن دسته از وقایع یا شرایطی هستند که باید قبل از وقوع مفهوم رخ دهند و بر وقوع آن تأثیر می‌گذارند. همچنین پیامدها، نتایج و عواقب ناشی از یک مفهوم است (راجرز، ۲۰۰۰).

پری از بنیان اولیه انگیزش خدمات عمومی خواستار تحقیق درباره عواملی شد که انتظار می‌رفت در انگیزش خدمات عمومی تأثیر بگذارد. درحقیقت، وی معتقد بود گسترش متغیرهای موردبررسی، به

توضیح قسمت‌های بیشتر واریانس انگیزش خدمات عمومی کمک می‌کند و به شناسایی مداخلات برای تغییر آن می‌انجامد و در تحقیقاتش، دریافت که تجربیات در دوران کودکی و زندگی حرفه‌ای و همچنین قرار گرفتن در معرض دین بر سطح فردی انگیزش خدمات عمومی به شکلی پیچیده تأثیر می‌گذارد (پری، ۱۹۹۷).

آنچه که در رویکرد راجرز برای شناسایی پیشایندها و پیامدهای مفهوم مورد توجه می‌باشد، میزان فراوانی مطالعات پیشایندها و پیامدهای مفهوم و تکامل آن، در چرخه اهمیت، استفاده و کاربرد مفهوم است. برای شناسایی پیشایندها و پیامدهای مفهوم انگیزش خدمات عمومی با رویکرد راجرز از جداول به دست آمده از تحقیقات ریتز، برور و نیومن (۲۰۱۶) که به ترتیب روی ۴۰۰ مطالعه در خصوص پیشایندها و ۲۳۹ مطالعه از پیامدهای انگیزش خدمات عمومی صورت پذیرفته، مورد استفاده قرار گرفت. متداول‌ترین سوابق پیشایندهای مورد مطالعه برای انگیزش خدمات عمومی، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جنسیت (۶۴ مورد)، سن (۵۶ مورد) و تحصیلات (۴۵ مورد) است. سایر پیشایندهای ارزیابی شده عبارتند از: سطح شغلی / سطح مدیریت (۲۳ مورد)، مدت تصدی شغل (۲۰ مورد)، محل کار (۱۶ مورد)، روابط کارمند- رهبر (۱۵ مورد) که تمایل به افزایش سطوح سازمانی انگیزش خدمات عمومی را نشان می‌دهد، اگرچه نتایج همیشه بین مطالعات سازگار نیست. همچنین در مطالعات پیشین چهار دسته از پیامدها در رابطه با انگیزش خدمات عمومی بسیار مورد توجه قرار گرفته‌اند. آنها شامل رضایت شغلی (۳۹ مورد)، انتخاب شغل دولتی (۳۵ مورد)، عملکرد فردی و سازمانی (به ترتیب ۲۶ و ۸، مجموعاً ۳۴ مورد)، و تعهد سازمانی و شغلی (به ترتیب ۱۹ و ۳، در مجموع ۲۲ مورد) هستند. نتایج کل نشان می‌دهد که انگیزش خدمات عمومی به طور مثبت با رضایت شغلی، انتخاب شغل دولتی، عملکرد فردی و سازمانی، تعهد سازمانی و شغلی، تناسب فرد- سازمان و رفتار شهروندی سازمانی مرتبط است. مطالعاتی که به بررسی رابطه بین انگیزش خدمات عمومی و قصد ترک خدمت می‌پردازند، عمدتاً یک رابطه منفی پیدا کرده‌اند که می‌توان آن را به عنوان یک نتیجه مثبت تفسیر کرد.

چنانچه در مطالعات پیشین، صرفاً تحقیقات دارای نتایج مثبت یک متغیر نسبت به انگیزش خدمات عمومی را به کل نتایج مطالعات (اعم از مثبت، خنثی و منفی) صورت گرفته، مورد توجه قرار دهیم، نتایج با اهمیتی از جداول ریتز، برور و نیومن (۲۰۱۶) یافت می‌گردد. در پیشایندهای مورد مطالعه انگیزش خدمات عمومی، متغیرهای تعهد سازمانی با ۱۰۰٪ تأثیر مثبت به کل مطالعات انجام گرفته، روابط کارمند و رهبر و

داوطلب بودن برای کار دولتی و عمومی هر کدام با ۸۰٪، جامعه‌پذیری با ۶۲/۵٪ و ویژگی‌های شغلی با ۶۱/۵٪ و دینداری با ۵۶٪ دارای بیشترین اثر مثبت متغیر به کل مطالعات صورت گرفته در خصوص انگیزش خدمات عمومی را دارند و به‌همین ترتیب متغیرهای تناسب فرد با سازمان، رفتار شهروندی سازمانی، استفاده از داده‌های عملکردی، ترجیحات درونی کار، تعهد شغلی، ظرفیت مأموریت و کیفیت کار هر کدام با ۱۰۰٪ رابطه مثبت به کل مطالعات انجام گرفته و تلاش کاری با ۸۰٪ و عملکرد سازمانی با ۷۵٪ دارای بیشترین رابطه معنی‌داری مثبت با انگیزش خدمات عمومی در مطالعات صورت گرفته می‌باشند که نشان می‌دهد این پیشایندها و پیامدها دارای بالاترین ارتباط معنی‌داری مثبت را در چرخه تحقیقات مربوط به انگیزش خدمات عمومی داشته‌اند و می‌توان تلاش محققان در پی‌بردن به نتایج مثبت از کاربرد تأثیر و عواقب این متغیرها در رابطه با انگیزش خدمات عمومی را در مطالعات مشاهده کرد.

شناسایی مفاهیم جایگزین و مرتبط با مفهوم

اصطلاحات جایگزین با مفهوم رابطه دارند، اما دارای صفات مختلفی می‌باشند. با این حال، آنها مجموعه‌ای از ویژگی‌ها را ندارند. این کلمات ممکن است به‌جای مفهوم موردنظر یا توصیف آن مورد استفاده قرار گیرند (راجرز، ۲۰۰۰).

با قراردادن موضوع انگیزش خدمات عمومی در کنار مفاهیم مرتبط اما متفاوت مانند نوع دوستی، انگیزش درونی، انگیزش طرفدار اجتماعی و انگیزش‌های اجتماعی می‌توان نتیجه گرفت وجه مشترک در همه این تعاریف تمایل به کمک به فرایندهای عمومی را نشان می‌دهد. ویلسون^۱ (۱۹۷۵) نوع دوستی را به‌عنوان رفتار خود تخریبی^۲ تعریف می‌کند که به نفع دیگران انجام می‌شود. در اینجا تمرکز روشنی بر رفتار است و به وضوح به آن اشاره دارد و بنابراین، نباید با انگیزش اشتباه گرفته شود؛ بلکه به‌عنوان نتیجه احتمالی آن تلقی می‌شود. انگیزش خدمات عمومی منعکس‌کننده یک مفهوم صرفاً نوع دوستانه نیست، بلکه ترکیبی از انگیزش‌های عاطفی، هنجاری و عقلانی است (پری و وایز، ۱۹۹۰).

انگیزش درونی در مقایسه با انگیزش خدمات عمومی عمدتاً خودمحور (یا لذت‌گرایانه) است و بنابراین، ناشی از آرمان‌های خدمات عمومی نیست (گران، ۲۰۰۸). به‌همین ترتیب، انگیزش درونی نه

1. Wilson

2. Self-Destructive Behavior

جایگزین انگیزش خدمات عمومی می‌شود و نه بخشی اساسی از آن است (نیومن و ریتز، ۲۰۱۵).

انگیزش دیگری که در مقایسه با انگیزش خدمات عمومی در اینجا مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد، مفهوم انگیزش اجتماعی است (گران، ۲۰۰۸؛ استیجن و وندر ویت، ۲۰۱۹)؛ این انگیزش می‌تواند به‌عنوان تمایل صرف به تلاش برای منافع دیگران تعریف کرد (گران، ۲۰۰۸). اکنون محققان بر این عقیده‌اند که افراد ممکن است هم‌زمان هم به فکر خود باشند و هم انگیزش اجتماعی داشته باشند (بولینو و گران، ۲۰۱۶). تعاریف فوق‌الذکر از انگیزش خدمات عمومی و انگیزش اجتماعی نشان‌دهنده شباهت هر دو مفهوم است. آنها در درجه اول به‌جای خود به دیگران معطوف می‌شوند. البته محققان دیگری استدلال می‌کنند که این دو مفهوم از حیث نظری و تجربی از یکدیگر متمایز هستند (شات و همکاران، ۲۰۱۹).

انگیزش طرفدار اجتماعی در مقایسه با انگیزش خدمات عمومی می‌تواند از افراد و گروه‌ها به مجموعه‌های بزرگتر مانند کشورها یا جوامع متفاوت باشند، باین‌وجود احتمال دارد نوعی شناسایی با این ذی‌نفعان و تعامل مستقیم وجود داشته باشد. برای انگیزش طرفدار اجتماعی، رابطه با این ذی‌نفعان از نظر بازخورد و قدردانی مهم به‌نظر می‌رسد (گران، ۲۰۰۸). بنابراین، نمی‌توان انگیزش خدمات عمومی را با انگیزش‌های طرفدار اجتماعی برابر دانست، زیرا دامنه دوم از نظر ذی‌نفعان دامنه گسترده‌تری خواهد داشت (اعم از شناسایی شده و ناشناس)، درحالی‌که هدف اصلی عمدتاً به نفع ذی‌نفعان ناشناس (به‌عنوان مثال جامعه) است (واندنابل، ریتز و نیومن، ۲۰۱۸).

مفهوم دیگر مورد بحث، مفهوم احساس مسئولیت به جامعه است. این مفهوم اخیراً به حوزه مدیریت دولتی وارد شده و از آن به‌عنوان احساس وظیفه و الزام به اقدام برای پیشبرد رفاه یک گروه خاص و اعضای آن تعریف می‌شود که مستقیماً ریشه در یک انتظار سود شخصی ناست. احساس مسئولیت به جامعه هنگامی حاصل می‌شود که تعامل فرد و زمینه منجر به تجربه احساس وظیفه یا تعهد نسبت به جامعه خاصی شود که عضو آن هستند (نول و همکاران، ۲۰۱۶).

مفاهیم دیگری نظیر رفتار شهروندی و فضیلت مدنی و... به‌منظور توضیح انگیزش‌ها و رفتارهای مربوط به سایر موارد در حوزه عمومی وجود دارد که در تحقیقات مدیریت دولتی به‌عنوان انگیزش‌های غیرمستقیم کارمندان دولتی ذکر شده است.

بیان شواهد و مثال‌های عینی از مفهوم انگیزش خدمات عمومی

مثال‌های عینی و بیان نمونه‌های واقعی از یک مفهوم، یک صحنه عملی از کاربرد مفهوم را در محیط واقعی را نمایش می‌دهند. بیان مثال‌های عینی برای وضوح عملی مفهوم مفید می‌باشند و سبب تشخیص ویژگی‌های مفهوم در بستر واقعی است که نتیجه آن ایجاد شفافیت و کاربرد موثرتر مفهوم می‌شود (راجرز، ۲۰۰۰).

در این پژوهش به سه مورد از تجربیات و تحقیقات صورت پذیرفته، اشاره می‌شود. این مثال‌ها به ابعاد و معیارهای زمانی انگیزش خدمات عمومی و تفاوت آن با انگیزش اجتماعی اشاره کرده است (گران، ۲۰۰۸؛ واندنابل، ریتز و نیومن، ۲۰۱۸؛ شات و همکاران، ۲۰۱۹).

مثال ۱: انگیزش خدمات عمومی در شغل یک مامور نیروی انتظامی: موضوع این است، اهداف کلیدی من عدالت و کمک به بیرون کردن مجرم از خیابان است. ما می‌دانیم چه اتفاقی برای سارقان می‌افتد. بیشتر اوقات، یک یا دو روز بعد آزاد هستند. اما این چیزی نیست که ما آزار می‌دهد. ما کارمان را در خیابان انجام می‌دهیم و من کنترل روند بعدی را ندارم. این چیزی است که واقعاً به من انگیزه می‌دهد که در واقع اشاره به انگیزش خدمات عمومی است.

مثال ۲: انگیزش خدمات عمومی در شغل یک افسر پلیس راهنمایی و رانندگی: برای من، باید چیزی بیشتر از تعقیب متخلفان راهنمایی و رانندگی و انجام کنترل سرعت باشد. وقتی به آمار تصادفات نگاه می‌کنم و می‌بینم که اعداد در حال کاهش است، همیشه می‌گویم: «ما بخشی از آن هستیم». افراد کمتری در تصادفات رانندگی کشته شدند؛ زیرا ما کار خود را انجام دادیم. البته، همه چیز به خاطر من نیست، اما من بخشی از آن هستم و البته این انگیزاننده است. در مقابل، افسرانی که انگیزه آنها کمک و حمایت از دیگران است و از تعامل مستقیم با شهروندان انرژی می‌گیرند در گروه انگیزش اجتماعی می‌باشند.

مثال ۳: انگیزش خدمات عمومی در شغل اعضای هیئت علمی دانشگاه: اساتیدی دانشگاهی هستند که اوقات اضافی خود را برای آماده‌سازی تدریس خود می‌گذرانند، این می‌تواند تمایل به تلاش اضافی در کار باشد، حتی اگر این بدان معنی باشد که آنها باید علائق شخصی خود را مانند گذراندن وقت با خانواده و دوستان کنار بگذارند و البته این برای آنها انگیزاننده است. این نشان می‌دهد انگیزش خدمات عمومی به معنای تمایل به ارائه خدمات بدون پاداش‌های ملموس شخصی است.

بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

از نتایج مهم در هر پژوهشی، آگاهی از اهمیت آن در توسعه اهداف دانش حوزه خود است. مفهوم انگیزش خدمات عمومی در طی سه دهه با تغییرات قابل توجهی در ادبیات مدیریت مواجهه شده است. لذا این پژوهش تلاشی در واضح‌سازی هرچه‌بیشتر مفهوم انگیزش خدمات عمومی برای درک بهتر آن است و آگاهی از ویژگی‌های مفهوم آن، پیشایندها، پیامدها و ارتباطش با مفاهیم جایگزین، سبب ارتقای جایگاه، اهمیت و کاربرد این مفهوم در سازمان‌های دولتی و عمومی شده و می‌تواند این سازمان‌ها را متوجه جامعه کرده و به مأموریتشان در قبال جامعه برای مشارکت و کمک به منافع دیگران تحریک نماید که در راستای تحقق این هدف با استفاده از روش تکاملی راجرز و تحلیل نظام‌مند مطالعات پیشین، نتایج ذیل حاصل می‌شود:

۱. این پژوهش با مطالعه پری (۲۰۲۰) که به استفاده از سرمایه فکری حول مفهوم انگیزش خدمات عمومی تأکید دارد، همخوانی دارد و ما این تحلیل مفهوم انگیزش خدمات عمومی را ارائه دادیم؛ چراکه برای صدور نظریه به سایر رشته‌ها، به وضوح مفهومی نیاز داریم. به‌عنوان محقق باید تلاش کنیم تا وضوح مفهومی ارائه کنیم تا بتوانیم نظریه‌های خود را به همان اندازه که از سایر رشته‌ها وارد می‌کنیم، بتوانیم صادر کنیم.
۲. مطالعات بوزمان و سو (۲۰۱۵) و پیاتاکی و هولت (۲۰۲۰) با استفاده از روش گرین به تحلیل مفهوم انگیزش خدمات عمومی پرداخته‌اند که با روش تحلیل به‌کاررفته در این پژوهش یکسان نیست. موضوع حائز اهمیت در روش تحلیل این پژوهش استفاده مطلوب از رویکرد راجرز در به‌کارگیری نظام‌مند مقالات و منابع برای تجزیه و تحلیل مفهوم است که به توانایی آن در کمک به حل مسئله و توصیف کافی پدیده‌ها اشاره دارد که به تشخیص و واضح‌نمودن مفهوم انگیزش خدمات عمومی منجر شد. رویکرد راجرز از تحلیل موضوعی پیروی می‌کند که در آن هر دسته از داده‌ها (ویژگی‌ها، اطلاعات زمینه‌ای و منابع) به طور جداگانه مورد بررسی قرار می‌گیرند تا موضوعات اصلی ارائه‌شده در ادبیات را شناسایی کند و به این صورت تراکم داده‌ها را تسهیل می‌کند این موضوع،

به روشی مناسب برای انجام یک تحلیل مفهومی منجر می‌شود (سالدانا^۱، ۲۰۱۳؛ رفیعی و همکاران^۲، ۲۰۱۶).

۳. یافته‌های این پژوهش همانند مطالعات پورعزت، مختاریان‌پور و آذری (۱۳۹۹)، چیت‌سازیان و کمال (۱۳۹۹) و بوزمان و سو (۲۰۱۵) نشان می‌دهد هدف انگیزش خدمات عمومی، انجام کار خوب برای دیگران و شکل دادن به‌زیستی جامعه است که با فعالیت‌های کارکنان بخش دولتی در مسئولیت‌ها و فعالیت‌های سازمانی ارتباط دارد و در نهادهای دولتی و عمومی استوار است و به‌عبارت‌دیگر در خدمات دولتی و عمومی شایع است که دامنه آن عمدتاً متوجه جامعه به‌طور گسترده و به نفع ذی‌نفعان ناشناس به‌عنوان نمونه خاصی از حمایت‌های اجتماعی است. در واقع حدود زمانی این انگیزش برخلاف تمرکز زمانی انگیزش اجتماعی که کوتاه‌مدت و میان‌مدت می‌باشد، دارای تمرکز زمانی بلندمدت است. بنابراین، انگیزش خدمات عمومی و انگیزش اجتماعی به‌عنوان یک پیوستار از کوتاه‌مدت تا بلندمدت دیده می‌شوند، جایی که انگیزش خدمات عمومی در طرف بلندمدت پیوستار قرار دارد.

۴. نتایج حاصل از مطالعات این پژوهش نشان می‌دهد باید بین انگیزش خدمات عمومی با سایر انگیزش‌های کلاسیک و خصوصی تفاوت قائل شد؛ چراکه این موضوع به تفاوت در محتوای کار در بخش‌های دولتی و خصوصی و به اهداف مختلف برمی‌گردد. انگیزش اصلی بخش خصوصی، سود است، در حالی که هدف یک سازمان بخش دولتی ارائه خدمات به‌طور مناسب و کارآمد است. یک سازمان بخش دولتی باید بیش از یک بخش خصوصی به روند و مشروعیت لازم توجه کند. اهداف سازمان‌های دولتی تعریفی کمی ندارند، اما ماهیتی کیفی دارند که ویژگی ماهیت کار را تعیین می‌کند. زمینه سیاسی فعالیت، کنترل عمومی، افزایش توجه رسانه‌ها و غیره عواملی هستند که بر عملکرد کارمندان دولت تأثیر می‌گذارد. در بخش خصوصی، تصمیمات طبق قوانین بازار، محاسبه منطقی گرفته می‌شود، اما تأثیر و مقیاس آنها به اندازه تصمیمات مقامات دولتی نیست. عقلانیت در بخش دولتی یک معیار مهم است اما اصلی نیست، زیرا منافع عمومی، برابری، مشروعیت، تبلیغات، عدالت و سایر معیارها باید رعایت شود. ماهیت تصمیمات اتخاذشده در بخش

1. Saldana
2. Raffi & et al

دولتی، هدف و زمینه فعالیت، نقش ایفا شده (اعمال اراده سیاسی و اداره امور عمومی) و مسئولیت، اهمیت کار در خدمات عمومی را نسبت به یک شرکت خصوصی متفاوت می‌کند. کار در خدمات دولتی و عمومی بسیار متنوع نیست و اغلب یادآور روال است، زیرا قوانین، روش‌های اداری، قوانین و مقررات دیگر باید دنبال شود. بنابراین، اهمیت کار در بخش دولتی، یعنی ارزش اجتماعی کار انجام‌شده، نقش مهمی نسبت به بخش خصوصی دارد؛ پس به‌طور قطع، تلاش‌های فردی و جمعی افراد در سازمان‌های دولتی می‌تواند به یک منبع قوی انگیزش تبدیل شود و این انگیزش همان انگیزش خدمات عمومی است که متفاوت از انگیزش‌های کلاسیک و خصوصی است.

۵. نتایج حاصل از تعاریف ارائه شده توسط مطالعات محققان در این پژوهش نشان می‌دهد شغل‌های دولتی باید توسط افرادی انتخاب شود که می‌خواهند به دیگران کمک کنند و منافع عمومی را بیشتر از منافع شخصی ترجیح داده و به ارزش‌هایی مانند همدردی، عدالت و مراقبت از منافع عمومی اولویت می‌دهند. با توجه به اینکه در شرایط امروز منابع مالی کمیاب و رقابت در بازار کار در حال افزایش است و جامعه پیر و نیروی کار خواستار راهبردهای حفظ موفقیت‌آمیز هستند و رژیم‌های پاسخگویی پیچیده، مشخصه مدیریت و سازمان‌های دولتی مدرن شده است، نقش وظیفه نهادهای سیاسی - اداری در انگیزش کارکنان به‌طور فزاینده‌ای حیاتی ترمی شود. بنابراین، انگیزش خدمات عمومی ظرفیت ایجاد تفاوت در نتایج را هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی دارد.

۶. مطالعات بهرام‌زاده و همکاران (۱۳۹۹) و احدی‌شعار و همکاران (۱۳۹۹) با این پژوهش همسو می‌باشد. براساس یافته‌های این پژوهش کارآمدی در عملکرد فردی و سازمانی و وابستگی کمتر به مشوق‌های مادی از ویژگی‌های انگیزش خدمات عمومی است و برای ایجاد انگیزش مؤثرتر در کارمندان دولت، درک عواملی که بر رفتار، جهت و شدت فرد تأثیر می‌گذارند، ضروری است و همبستگی بین انگیزش خدمات عمومی با سایر متغیرهای مدیریت منابع انسانی سبب کاربرد بیشتر آن در سازمان‌ها شده است. به‌عنوان نمونه، رهبری تحول‌گرا، رضایت شغلی، عملکرد و کیفیت کار با انگیزش خدمات عمومی روابط مثبتی دارند و با ترک شغل رابطه منفی دارد (پارک و رایینی، ۲۰۰۸)؛ و یا رابطه انگیزش خدمات عمومی با رفتارهای شهروندی جامعه سبب کاربردی‌تر مفهوم انگیزش خدمات عمومی در مدیریت منابع انسانی می‌شود و این سازه را برای گسترش سایر متغیرهای سازمانی و گسترش حوزه تحقیق، نشان می‌دهد (ریتز، برور و نیومن، ۲۰۱۶).

۷. این پژوهش در راستای مطالعه پیتاک و هولت (۲۰۲۰)، ریتز و همکاران (۲۰۲۰) و در پاسخ به مطالعه بوزمان و سو (۲۰۱۵) است که خواستار پاکسازی و جداسازی انگیزش خدمات عمومی از سایر مفاهیم کلی تر نظیر نوع دوستی، انگیزش درونی و انگیزش اجتماعی بودند. از یافته‌های این پژوهش نتیجه می‌گیریم محققان بین مراحل مختلف کنش انسانی تمایز قائل شده و نوع دوستی را به عنوان یک مرحله رفتاری توصیف می‌کنند؛ در حالی که انگیزش خدمات عمومی و انگیزش اجتماعی می‌توانند پیشایند نوع دوستی باشند و بین سه سطح رفتار نوع دوستانه تفاوت قائل می‌شوند: رفتار معطوف به فرد (نوع دوستی بین فردی)، رفتار معطوف به سازمان (رفتار شهروندی سازمانی) و رفتار معطوف به جامعه (نوع دوستی جامعه) در حالی که انگیزش اجتماعی به سمت سطح فردی و سازمانی سوق داده می‌شود، انگیزش خدمات عمومی ارتباط بیشتری با نوع دوستی در جامعه دارد (شات و همکاران، ۲۰۱۹). همان‌طور که قبلاً توسط گرانت بیان شد، انگیزش درونی عمدتاً خودمحور (یا لذت‌گرایانه) است. بنابراین، بسته به مفهوم‌سازی، انگیزش خدمات عمومی ممکن است به سایر انگیزش‌های اجتماعی و درونی سرریز کند (واندنابل، ریتز و نیومن، ۲۰۱۸).

باتوجه به نتایج پژوهش، پیشنهادهاى زیر ارائه می‌شود:

معرفی استفاده از رویکرد راجرز برای تجزیه و تحلیل سایر مفاهیم مدیریت برای توسعه نظریه‌ها و اطلاع‌رسانی عملی در سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود؛ چراکه اهمیت، استفاده و کاربرد یک مفهوم در زمینه‌ها و رشته‌ها، یک عامل توجیهی اصلی در میان محققانی می‌تواند باشد که تصمیم گرفته‌اند با استفاده از این روش مدل، تحلیل خود را تنظیم کنند.

شناسایی ارتباط مفهوم انگیزش خدمات عمومی با سایر متغیرهای فردی و سازمانی در مدیریت در این پژوهش نشان داد که این انگیزش باید در شیوه‌های مدیریت منابع انسانی مورد توجه و استفاده قرار گیرد و به‌عنوان نمونه در فرایندهای انتخاب و استخدام پیشنهاد می‌شود.

بازنگری در تجزیه و تحلیل مفهوم انگیزش خدمات عمومی در زمینه دیگر رشته‌ها می‌تواند سبب کشف و درک شبکه مفاهیم پیرامون آن منجر شود و نتایج و کنترل‌های مهمی برای بازاندیشی در مفهوم انگیزش خدمات عمومی فراهم آورد.

یک پیش‌شرط برای قدرت توجیهی بهبود یافته در انگیزش خدمات عمومی، ادامه پیشرفت در مفهوم است که توسعه و تأیید صحت ارتباط با آن را نشان دهد؛ لذا در پایان، پیشنهاد می‌شود چگونگی ارتباط

انگیزش خدمات عمومی با سایر انگیزش‌های دیگر گرا بررسی شود تا معیاری جامع‌تر از انگیزش برای رفتارهای اجتماعی کشف شود. چنین اطلاعات دقیقی باعث می‌شود محققان متغیرهای بیشتری در ارتباط با انگیزش خدمات عمومی را شناسایی نمایند.

سپاس‌گزاری

این پژوهش مستخرج از رسالهٔ مقطع دکتری گرایش رفتار سازمانی در گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی است. همچنین از کلیه کسانی که در این پژوهش، ما را کمک و یاری نمودند، تقدیر، تشکر و سپاس‌گزاری می‌نماییم.

منابع

- احمدی شعار، سیدمجید؛ مجیدی، مریم؛ قربان حسینی، مسعود و ساده، احسان (۱۳۹۹)، طراحی الگوی جامع پیشایندهای انگیزه خدمت عمومی در سازمان‌های حاکمیتی، **حقوق اداری**، دوره هشتم، شماره بیست و پنجم: ۹-۴۷.
- بهرام‌زاده، محمدرضا؛ توکلی منظری، علی‌رضا؛ سلاجقه، سنجر؛ پورکیانی، مسعود و شیخی، ایوب (۱۳۹۹)، انگیزه خدمت عمومی و عوامل سازمانی و غیرسازمانی، **مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)**، دوره بیست و نهم، شماره نود و هفتم: ۷-۳۹.
- پورعزت، علی‌اصغر؛ مختاریان‌پور، مجید و آذری، حسین (۱۳۹۹)، شناسایی مؤلفه‌های انگیزه خدمت عمومی در سازمان‌های عمومی، **مطالعات رفتار سازمانی**، دوره نهم، شماره سوم: ۲۱۵-۲۳۸.
- توسلی، طیه (۱۳۹۹)، روش تحلیل مفهومی در تعیین هدف‌های تربیتی از دیدگاه ریچارد پیترز: بیان و نقد، **پژوهشنامه مبانی تعلیم و تربیت**، دوره دهم، شماره یکم: ۵۹-۷۵.
- چیت‌سازیان، علی‌رضا و کمال، عباسعلی (۱۳۹۹)، تکوین نظریه انگیزه خدمت‌رسانی عمومی از منظر روش‌شناسی بنیادین، **مطالعات مدیریت دولتی ایران**، دوره سوم، شماره دوم: ۱-۳۳.
- Bolino, M. C., & Grant, A. M. (2016). The bright side of being prosocial at work, and the dark side, too: a review and agenda for research on other-oriented motives, behavior, and impact in organizations. **The Academy of Management Annals**, 10(1), 599-670.
- Bondas, T., & Hall, O. C. E. (2007). Challenges in Approaching Meta-synthesis Research. **Qualitative Health Research, Sage Publication**, 17(1), 113-121.
- Bozeman, B., & X. Su (2015). Public service motivation concepts and theory: A critique. **Public Administration Review**, 75(5), 700-710.
- Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). Whistle blowers in the federal civil service: New evidence of the public service ethic. **Journal of public administration research and theory**, 8(3), 413-440.
- Brewer, G. A., Selden, S. C., Facer, I. I., & Rex, L. (2000). Individual conceptions of public service motivation. **Public administration review**, 60(3), 254-264.
- Chen, C. A., & Xu, C. (2016). Public Service Motivation: Review, Reflection and Reorientation. **Taiwan Journal of Public Administration (TSSCI Journal)**, 51, 69-96.
- Coursey, D. H., & Pandey, S. K. (2007). Public service motivation measurement testing an abridged version of Perry's proposed scale. **Administration & Society**, 39(5), 547-568.
- Coursey, D. H., Perry, J. L., Brudney, J. L., & Littlepage, L. (2008). Psychometric Verification of Perry's Public Service Motivation Instrument Results for Volunteer Exemplars. **Review of public personnel administration**, 28(1), 79-90.

- Francois, P. (2000). Public service motivation as an argument for government provision. **Journal of Public Economics**, 78(3), 275-299.
- Giauque, D., Ritz, A., Varone, F., Anderfuhren-Biget, S., & Waldner, C. (2011). Putting Public Service Motivation into Context. A Balance between Universalism and Particularism. **International Review of Administrative Sciences**, 77(2), 227-253.
- Gerring, J. (1999). What makes a concept good? A criterial framework for understanding concept formation in the social sciences. **Polity**, 31(3), 357-393.
- Grant, A. M. (2008). Does intrinsic motivation fuel the prosocial fire? Motivational synergy in predicting persistence, performance, and productivity. **Journal of Applied Psychology**, 93(1), 48-58.
- Horton, S. (2008). **History and persistence of an idea and an ideal**. Perry, J. L. and Hondeghem A. (Eds). *Motivation in public management: the call of public service*. Oxford: Oxford University Press, 17-32.
- Houston, D. J. (2006). "Walking the walk" of public service motivation: Public employees and charitable gifts of time, blood, and money. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 16(1), 67-86.
- Kim, S. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. **International Journal of Manpower**, 27(8), 722-740.
- Knafl, K., & Deatruck, J. (2000). **Knowledge Synthesis and Concept Development in Nursing**. In Rodgers, B., Knafl, K. (Eds.) *Concept Development in Nursing. Foundations, Techniques and Applications*. 2nd ed. WB Saunders, Philadelphia: 39-54.
- Köbel, M. (2021). Varieties of Conceptual Analysis. **In Analytic Philosophy**. 1-19.
- Madureira, S. F., Silva, D. M., & Souza, S. D. (2020). Conceptual analysis methods in nursing: a theoretical reflection. **Escola Anna Nery**, 25(2).
- Mandler, J. M. (2008). On the Birth and Growth of Concepts. **Philosophical Psychology**, 21(2), 207-230.
- Neumann, O. & Ritz, A. (2015). Public service motivation and rational choice modeling: An experimental design. **Public Money & Management**, 35(5), 365-370.
- Nowell, B., Izod, A., Ngaruiya, K., & Boyd, N. (2016). Public service motivation and sense of community responsibility: Comparing two motivational constructs in understanding leadership within community collaboratives. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 26, 663-676.
- Park, S. M., & Rainey, H. G. (2008). Leadership and Public Service Motivation in U.S. Federal Agencies. **International Public Management Journal**, 11(1), 109-42.
- Park, J. (2013). **Exploratory Study on the Applicability of Public Service Motivation Concept to South Korea**. Ph.D. Dissertation, University of Pittsburgh.
- Pedersen, L. H. (2013). Committed to the public interest? Motivation and behavioural outcomes among local councilors. **Public Administration**, 92(4), 886-901.
- Penrod, J., & Hupcey, J. E. (2005). Enhancing methodological clarity: principle-based concept analysis. **Journal of Advanced Nursing**, 50(4), 403-409.
- Prebble, M. (2016). Has the study of public service motivation addressed the issues that motivated the study? **The American Review of Public Administration**, 46(3), 267-291.

- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. **Public Administration Review**, 50(3), 367-373.
- Perry, J. L. (1997). Antecedents of public service motivation. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 7(2), 181-197.
- Perry, J. L. (2000). Bringing society in: Toward a theory of public-service motivation. **Journal of public administration research and theory**, 10(2), 471-488.
- Perry, J. L. (2020). Public service motivation: Putting our intellectual capital to work. **Journal of Public Affairs Education**, 27(2), 123-125.
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). Editors' Introduction. In J. L. Perry, & A. Hondeghem (Eds.), **Motivation in public management: The call of public service** (pp. 1-14). New York: Oxford University Press.
- Perry, J. L., Hondeghem A., & Wise L. R. (2010). Revisiting the motivational bases of public service: Twenty years of research and an agenda for the future. **Public Administration Review**, 70(5), 681-690.
- Perry, J. L., & Vandenberg, W. (2015). Public service motivation research: Achievements, challenges, and future directions. **Public Administration Review**, 75(5), 692-699.
- Piatak, J. S., & Holt, S. B. (2020). Prosocial Behaviors: A Matter of Altruism or Public Service Motivation? **Journal of Public Administration Research and Theory**, 30(3), 504-518.
- Rafii, F., Oskouie, F., Parvizy, S., Mohammadi, N. & Ghafouri, R. (2016), Nursing professional regulation: Rodgers evolutionary concept analysis, **International Journal of Medical Research & Health Sciences**, 5(9), 436-442.
- Rainey, H. G. (1982). Reward preferences among public and private managers: In search of the service ethic. **The American Review of Public Administration**, 16(4), 288-302.
- Rainey, H. G., & Steinbauer, P. (1999). Galloping elephants: Developing elements of a theory of effective government organizations. **Journal of public administration research and theory**, 9(1), 1-32.
- Ritz, A., Neumann, O., & Vandenberg, W. (2016). Motivation in the Public Sector. In book: **The Routledge Handbook of Global Public Policy and Administration**, Chapter: 30, (Edited by Klassen, T. R., Cepiku, D., & Lah, T. J.)
- Ritz, A., Brewer, G. A., & Neumann, O. (2016). Public service motivation: a systematic literature review and outlook. **Public Administration Review**, 76(3), 414-426.
- Ritz, A., Schott, C., Nitzl, C., & Alfes, K. (2020). Public service motivation and prosocial motivation: two sides of the same coin? **Public Management Review**, 22(7), 974-998.
- Rodgers, B. (1989). Concepts, analysis and the development of nursing knowledge: the evolutionary cycle. **Journal of Advanced Nursing**. 14(4), 330-335.
- Rodgers, B. (2000). **Concept Analysis: An Evolutionary View**. In Rodgers, B., Knaf, K. (Eds.) *Concept Development in Nursing: Foundations, Techniques and Applications*. 2nd ed. WB Saunders, Philadelphia: 77-102.
- Rodgers, B., & Knaf, K. (2000). **Concept Development in Nursing: Foundations, Techniques and Applications**. 2nd ed. WB Saunders, Philadelphia.
- Saldana, J. (2013). **The Coding Manual for Qualitative Researchers**, Sage, London.

- Schott, C., Neumann, O., Baertschi, M., & Ritz, A. (2019). Public service motivation, prosocial motivation and altruism: Towards disentanglement and conceptual clarity. **International Journal of Public Administration**, 42(14), 1200–1211.
- Schwartz-Barcott, D., & H. S. Kim (1993). **An expansion and elaboration of the hybrid model of concept development**. In: Concept Development in Nursing: Foundations, Techniques, and Applications, 107-133. Ed. B.L. Rodgers and K.A. Knafl (1993). Philadelphia: Saunders.
- Smith, S., & Mörelius, E. (2021). Principle-Based Concept Analysis Methodology Using a Phased Approach With Quality Criteria. **The International Journal of Qualitative Methods**, 20(4), 1-12.
- Steijn, B., & Van der Voet, J. (2019). Relational job characteristics and job satisfaction of public sector employees: When prosocial motivation and red tape collide. **Public Administration**, 97(1), 64-80.
- Stuart, M. (2015). **Philosophical Conceptual Analysis as an Experimental Method**. In T. Gamerschlag, D. Gerland, R. Osswald & W. Petersen (Ed.), Meaning, Frames, and Conceptual Representation (pp. 267-292). Berlin, Boston: düsseldorf university press.
- Suluh, D., Dewia, K., Nurmandib, A., Mutiarinc, D., Jovitad, H., Ekapti, S., & Djuwitaningsihf, W. (2020). Bringing Religious Value to Public Service Motivation. **Creativity and Innovation Management**, 13(1), 406-424.
- Taylor, J. (2007). The impact of public service motives on work outcomes in Australia: A comparative multi-dimensional analysis. **Public Administration**, 85(4), 931-959.
- Taylor, J. (2008). Organizational influences, public service motivation and work outcomes: An Australian study. **International Public Management Journal**, 11(1), 67-88.
- Vandenabeele, W. (2007). Toward a public administration theory of public service motivation: An institutional approach. **Public management review**, 9(4), 545-556.
- Vandenabeele, W. (2008). Development of a public service motivation measurement scale: Corroborating and extending Perry's measurement instrument. **International public management journal**, 11(1), 143-167.
- Vandenabeele, W., Ritz, A., & Neumann, O. (2018). **Public Service Motivation: State of the Art and Conceptual Cleanup**. In: Ongaro E., Van Thiel S. (Eds). The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe. Palgrave Macmillan, London.
- Vandenabeele, W., & Schott, C. (2020). **Public service motivation in public administrations**. In Oxford Research Encyclopedia of Politics. Oxford University Press.
- Ward, K. D. (2014). Cultivating public service motivation through AmeriCorps service: A longitudinal study. **Public Administration Review**, 74(1), 114-125.
- Weaver, K., & Mitcham, C. (2008). Nursing concept analysis in North America: state of the art. **Nursing Philosophy**. 9(3), 180-194.
- WEN, B., & TAO, L. (2022). Public service motivation in the Chinese context: Theory construction and workplace consequences. **Advances in Psychological Science**, 30(2), 239-254.

- Wilson, D. S. (1975). A theory of group selection. **Proceedings of the national academy of sciences**, 72(1), 143-146.
- Wright, B. E., Christensen, R. K., & Pandey, S. K. (2013). Measuring public service motivation: Exploring the equivalence of existing global measures. **International Public Management Journal**, 16(2), 197-223.
- Zubair, S. S., Khan, M. A., & Mukaram, A. T. (2021). Public service motivation and organizational performance: Catalyzing effects of altruism, perceived social impact and political support. **PLoS ONE**, 16(12).