

توسعه مفهوم انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه

علی نقی امیری* / حسن زارعی متین** / محمد جواد معتمد***

تاریخ دریافت: ۹۹/۱۰/۰۳ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۷/۲۸

چکیده

انگیزه خدمت عمومی زمامداران و کارگزاران از بنیادی ترین شاخصه‌های رشد و بلوغ بازیگران سیاسی در ساختار حکمرانی جوامع اسلامی محسوب می‌گردد. نوشتار پیش‌رو با هدف توسعه مفهوم انگیزه خدمت عمومی بر اساس منبع ارزشمند نهج البلاغه و در چهارچوب دیدگاه اسلامی صورت پذیرفته است. پس از مطالعه ادبیات موضوع و بررسی دقیق محتوای نهج البلاغه (خطبه‌ها، نامه‌ها و حکمت‌ها) استخراج چهارچوب نظری اولیه مبتنی بر سه سطح انسان‌شناسی، رفتارشناسی و ساختارشناسی صورت پذیرفته است؛ در ادامه از روش تحقیق کیفی و از استراتژی تحلیل تم جهت استخراج داده‌های متنی در قالب سه محور پیش‌بیندها، ابعاد و پیامدهای نظام انگیزه خدمت عمومی در چارچوب نهج البلاغه پرداخته شده است. نتایج این تحقیق در سطح انسان‌شناسی، شاخصه‌های شخصیتی آحاد عناصر سیاسی دارای انگیزه خدمت عمومی با مؤلفه محوری انگیزه‌های والای انسانی و در قالب پنج مقوله خداباوری، حلم، اندیشه ژرف، التزام به حق و شایستگی‌های محوری را مورد شناسایی قرار داد. سطح رفتارشناسی پژوهش نیز با مؤلفه محوری انگیزه‌های تعاملی و مقوله‌های سه‌گانه ارتباطات استراتژیک، عدالت رفتاری و مهرورزی شناخته می‌شود و نهایتاً سطح ساختارشناسی که بیانگر هنجارها، سیاست‌ها و خط‌مشی‌های حاکم بر نهادها جهت افزایش انگیزه خدمت عمومی است از مؤلفه انگیزه‌های

anamiri@ut.ac.ir

*. استاد گروه مدیریت دولتی دانشکده‌گان فارابی دانشگاه تهران، ایران (نویسنده مسئول).

matin@ut.ac.ir

** . استاد گروه مدیریت دولتی دانشکده‌گان فارابی دانشگاه تهران، ایران.

m.j.motamed@ut.ac.ir

*** . دکتری مدیریت دولتی دانشکده‌گان فارابی دانشگاه تهران، ایران.

هنجاری و مقوله‌های پنج گانه اخلاق اجتماعی متعالی، مراوده استراتژیک، توسعه عدالت عمومی و رفاه اجتماعی، ساختاردهی حکمرانی مطلوب دینی و رهبری معنویت گرا در خدمت مردم تشکیل شده است.

واژگان کلیدی

انگیزه خدمت عمومی، نهج البلاغه، دیدگاه اسلامی.

بیان مساله

محققان و کارشناسان این ایده را مطرح نموده اند که برخی از افراد دارای ویژگی های منحصر بفردی هستند که آنها را مستعد خدمت به مردم و حفظ منافع عمومی می‌نمایند (ریتز و همکاران، ۲۰۱۳، ص ۲۲۴). در واقع از چالش های مهم فراروی مدیران برانگیختن کارکنان و متعهد ساختن آنها در راستای تحقق اهداف سازمانی است. (حمیدی زاده و همکاران، ۱۳۹۷) چراکه منابع انسانی مهمترین مزیت رقابتی پایدار در دنیای پیچیده امروزه تلقی می‌گردد (معتمد، ۱۳۹۶). لذا تئوری های متعددی تلاش کرده اند تا عوامل موثر بر انگیزه کارکنان و مدیران بخش عمومی را تبیین نمایند. برخی از این تئوری ها میان عوامل انگیزشی مستخدمان بخش عمومی و خصوصی تفاوتی قائل نشده اند در حالیکه برخی از آنها انگیزه خدمت در بخش عمومی را تا حد زیادی متفاوت از بخش خصوصی دانسته‌اند (منتظری، ۱۳۹۰). بحث پیرامون شباهت ها و تفاوت های انگیزشی مستخدمان بخش دولتی و کارکنان بخش خصوصی از جمله مباحث مطرح در ادبیات مدیریت است که منجر به ارائه تئوری های متعددی از جمله تئوری انتخاب عمومی، تئوری کارگزاری، تئوری خادمیت و تئوری انگیزه خدمت عمومی (PSM) شده است (دهقانان و همکاران، ۱۳۹۴). انگیزه خدمت عمومی می‌تواند عملکرد فردی کارکنان را تا حدود زیادی بهبود بخشد (آندرسن و سریتزلو، ۲۰۱۲). و چنانچه در بین کارکنان سازمان عمومیت پیدا کند انتظار می‌رود نتایج آن در عملکرد، دستاوردهای سازمانی و ارزش های تولیدی سازمان برای دینفغان آشکار گردد (آندرسن و سریتزلو، ۲۰۱۲؛ استین، ۲۰۰۹؛ وندینابل، ۲۰۰۹؛ ریتز، ۲۰۰۹؛ لیسینک و استین، ۲۰۰۹؛ پتروفسکی و ریتز، ۲۰۱۴؛ بل، ۲۰۱۲ و ۲۰۱۴). این مفهوم برای اولین بار بطور عمده توسط پری و وایز (۱۹۹۰) مورد توجه قرار گرفت که برای تشریح تفاوت میان مدیران و کارکنان بخش عمومی و خصوصی بکار می‌رود. آنان انگیزه خدمت عمومی را بعنوان نوعی تمایل و گرایش فردی برای تحقق انگیزه هایی که منحصر در نهادها و سازمان های عمومی ریشه دارند تعریف



کرده اند (پری و وایز، ۱۹۹۰). البته پری معتقد است خدمات عمومی خاص هر محیط است و مدل انگیزه خدمت عمومی مخصوص ایالات متحده طراحی شده است (پری، ۱۹۹۶). وندینابل و همکاران وی نیز در تحقیق خود نشان دادند مفهوم انگیزه خدمت عمومی مفهوم انگیزه خدمت عمومی در اروپا اسامی و ظواهر مختلفی دارد. به عنوان مثال، در بریتانیا، «منش اخلاقی» خدمات دولتی نامیده می شود و در فرانسه به آن «اخلاقیات به نفع منافع عمومی» گفته می شود. به همین جهت وندینابل و همکارانش معتقدند ظهور و گسترش مفاهیمی شبیه انگیزه خدمت عمومی در کشورهای مختلف نشان می دهد پدیده ای قدرتمند است که در فرهنگ غربی وارد شده است (وندینابل و همکاران، ۲۰۰۴). وندروال (2020) نیز بیان می نماید که استفاده از رویکردهای نظری با رویکرد غربی، در تبیین پویایی های انگیزشی و سازمانی در ساختارهای غیر غربی منجر به بروز مشکلات عدیده ای شده و بایستی در طراحی مدل انگیزه خدمت عمومی در جوامع مختلف؛ ارزش های فرهنگی و تمایلات اجتماعی و ارتباط بین اخلاق خدمات عمومی و نهادها مورد توجه جدی قرار گیرد. بعلاوه اندیشمندان شرقی نیز به نقش فرهنگ و ارزش های حاکم بر این جوامع بر شکل گیری ابعاد، پیشایندها و پیامدهای انگیزه خدمت عمومی پرداخته اند که خروجی های متفاوتی را در کشورهای (چین و شی، ۲۰۱۵)، ژاپن (گائو، ۲۰۱۵)، کره (کیم، ۲۰۰۶؛ لی و همکاران، ۲۰۱۹)، چین (لی و همکاران، ۲۰۱۹؛ ژو و همکاران، ۲۰۱۴) به همراه داشته است و اظهار می دارند که مفهوم انگیزه خدمت عمومی یک مفهوم جهانشمول است اما ابعاد آن و نیز اولویت این ابعاد در فرهنگ ها و جوامع مختلف الزاما یکسان نیست (کیم، ۲۰۰۸، ص ۱۴۹؛ وندنابیل و همکاران، ۲۰۰۷، ص ۲۳۶؛ گائو، ۲۰۱۵؛ مارکوس، ۲۰۲۰) و حتی تعریف ماهوی مؤلفه های مشابه انگیزه خدمت عمومی در جوامع اروپایی و آسیایی نیز با یکدیگر متفاوت می باشد (چین، ۲۰۱۳). من حیث المجموع اگر دو جامعه دارای ارزش های مشترکی باشند، تفاوت های معنی دار در سایر عوامل زمینه ای بدون شک الگوهای منحصر به فرد علی (علیه) و پیامدی را در ساخت مدل انگیزه خدمت عمومی بوجود خواهد آورد (لی و همکاران، ۲۰۱۹). با بررسی دقیق مطالعات در این زمینه بنظر می رسد مطالعات و تحقیقات بنیادی و اساسی بر موضوع انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر ادبیات غرب و جان بینی غربی انجام گرفته و گسترش یافته است و بررسی این موضوع بشکل کاملا بومی مورد غفلت واقع گردیده است (حمیدی زاده و همکاران، ۱۳۹۷، ص ۱۲۵). بنابراین با عنایت به این مهم که ارزش ها و فرهنگ حاکم بر جامعه ایران، مبتنی بر مبانی اسلامی پایه ریزی شده و با توجه به فقدان نقشه بومی انگیزه خدمت عمومی، نیازمند مفهوم پردازی و طراحی الگوی انگیزه خدمت عمومی

در بستر اندیشه و فرهنگ اسلامی (مبتنی بر نهج البلاغه بعنوان یکی از کارآمدترین منابع مدیریتی - دینی) است که این گزاره در قالب تبیین پیشایندها، ابعاد و پیامدهای انگیزه خدمت عمومی در چهارچوب نهج البلاغه در این نگاره مورد بررسی قرار می‌گیرد.

مبانی نظری

انگیزه خدمت عمومی

ارزش‌ها، تمایلات و نگرش‌هایی در افراد وجود دارد که آنها را ورای منفعت شخصی و سازمانی، به انجام کارهایی به نفع دیگران و جامعه سوق می‌دهد. یکی از این انگیزه‌های تأثیرگذار از دیدگاه نظریه پردازان بخش عمومی، انگیزه خدمت عمومی است (چوی، ۲۰۱۶، ۹۰۶) که البته تا اواسط دهه نود میلادی تلاش‌های پراکنده و ساختار نیافته‌ای در خصوص مفهوم انگیزه خدمت رسانی عمومی صورت می‌گرفت (ویبل، ۲۰۱۰). تا اینکه این مفهوم بصورت رسمی در دو مطالعه دانشگاهی بررسی و واکاوی شد (پری و وایز، ۱۹۹۰؛ رینی و استینبر، ۱۹۹۱). انگیزه خدمت عاملی است که رفتار کارکنان را در جهت خاصی سوق داده و بر کیفیت و کمیت فعالیت‌ها و میزان پیشرفت آن‌ها تأثیر گذار است (حمیدی زاده و همکاران، ۱۳۹۵، ص ۲). در این بین کارکنان عمومی بیشتر از کارکنان سایر بخش‌ها برای فرصتی که جهت انجام خدمت به عموم در اختیار دارند، ارزش قائل هستند و انتظار می‌رود عمدتاً توسط انگیزه‌های درونی کار در مقایسه با پاداش‌های مادی برانگیخته شوند (هوستون، ۲۰۰۰؛ بوزمن و سو، ۲۰۱۵). انگیزه خدمت عمومی مفهومی است که بیانگر ایده تعهد به خدمات عمومی، پیگیری منافع عمومی و تمایل به انجام کارهایی است که برای جامعه ارزشمند است (اسکات و پانندی، ۲۰۰۵، ص ۱۵۶). هوستون (۲۰۰۶) بیان می‌دارد که مطابق با خرد جمعی در مدیریت عمومی، انگیزه خدمت عمومی فرض می‌دارد که بوروکرات‌ها با یک رفتار برای خدمت به مردم شناخته می‌شوند و آن تعهد به منافع مشترک جمعی است و نه تأکید بر منفعت شخصی (هوستون، ۲۰۰۶، ص ۶۷). همچنین انگیزه خدمات عمومی بیان می‌دارد که کارمندان عمومی، مأمورین دولتی هستند که به منافع عمومی متعهد هستند و دارای اخلاقی هستند که بر خیرخواهی، خدمت به دیگران و تمایل به تأثیرگذاری بر جامعه ایجاد می‌شود (هوستون و همکاران، ۲۰۰۷، ص ۸۹). این مفهوم ترکیبی از انگیزه‌هایی است که فرد را به سمت عملی که به نفع جامعه است سوق می‌دهد (تیلور، ۲۰۰۷، ص ۹۳۴). انگیزه خدمت عمومی عبارت است از بیان ویژه از انگیزه‌های اجتماعی، اهداف و ارزش‌ها (پری و هاندقم، ۲۰۰۸، ص ۲۹۵).

این مفهوم شامل انگیزه‌ها و ارزش‌های اجتماعی است که در واقع بیانگر مستعد بودن فرد برای اعمال رفتارهای نوع دوستانه و فرا اجتماعی بدون در نظر گرفتن اقتضائات است (لیو، و همکاران، ۲۰۰۸، ص ۷۲۰). بعلاوه انگیزه خدمت عمومی شامل برآوردن نیازهای مرتبه بالاتر است و این یعنی کنش بمنظور تناسب یا سازگاری با ارزش‌های عمومی یک نیاز خاص یا انگیزه‌های کارمندان دولتی است (آندرفورن بیگت و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۲۱۷) و بکارگیری آن در اغلب اوقات در بستر وسیع‌تری برای توصیف انگیزه افراد برای مشارکت در جامعه از طریق ارائه خدمات عمومی استفاده می‌شود، صرف نظر از این که آیا در بخش دولتی است یا خصوصی (کجلدسن، ۲۰۱۲، ص ۷).

همانطور که مشاهده شد در بیشتر تحقیقات، انگیزه خدمت عمومی در کنار مفاهیمی نظیر انگیزه خدمت، نوع دوستی، کمک به دیگران و انگیزه‌های فرا اجتماعی بیان گردیده است (بوزمن و سو، ۲۰۱۵). در این بین برخی از پژوهشگران انگیزه خدمت عمومی را معادل انگیزه‌های نوع‌دوستانه دانسته اند (برایت، ۲۰۰۸؛ پاندی و همکاران، ۲۰۰۸؛ برور و همکاران، ۲۰۱۲؛ براندر و آندرسن، ۲۰۱۳). بر این اساس، انگیزه خدمت عمومی بعنوان انگیزه‌ای نوع دوستانه تأثیر مثبتی بر عملکرد افراد دارد و نوعی رفتار فردی است که در نهایت موجب خدمت‌رسانی به جامعه و آحاد آن می‌شود (آندرسن و سریزلو، ۲۰۱۲، ص ۲۰). برخلاف این دیدگاه پری و هندقم (۲۰۰۸) معتقد بودند که اگر چه در زبان عامیانه انگیزه خدمت عمومی معادل نوع‌دوستی به کار می‌رود ولی این دو مفهوم متفاوت از هم هستند. انگیزه خدمت عمومی عبارتی تخصصی است که به معنای پرورش و تربیت افرادی که در مدیریت دولتی مشارکت ندارند، می‌باشد در حالی که نوع دوستی از دیدگاه باستون و شاو (۱۹۹۱) به حالت انگیزشی اطلاق می‌شود که هدف غایی آن افزایش رفاه مردم است (بوزمن و سو، ۲۰۱۵). من حیث المجموع انگیزش کارکنان، چه به لحاظ نظری و چه عملی، نقش محوری در مدیریت ایفا می‌کند و باید به عنوان موضوعی چندوجهی به آن نگرسته شود. به علاوه، ابعاد انگیزش و اندازه‌گیری آن‌ها بسته به این که از چه نظریه و مفاهیمی استفاده می‌شود متفاوت خواهد بود (کامیلری و هیدن، ۲۰۱۳). پس عبارتی انگیزه خدمت عمومی بخشی از یک فرآیند رفتاری است که در آن انگیزه‌های خدمات عمومی منجر به رفتارهایی می‌شود که به نفع مردم است (کیم و وندنابیل، ۲۰۱۰، ص ۷۰۳). در این بین مدیریت انگیزه خدمت عمومی در کارکنان سازمان‌های دولتی بزرگترین چالش مدیران بخش دولتی امروزی است زیرا فلسفه وجودی مدیریت دولتی خدمت به آحاد شهروندان در پرتو وجود کارکنان دارای انگیزه خدمت عمومی بالا است (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۷). در مورد حرکت از مبانی انگیزه خدمت عمومی به

سمت بکارگیری و ارائه راهکارهای عملی در بخش‌های عمومی نیز پارلبرگ و همکارانش (۲۰۰۷) گفت‌مان جدیدی را پیرامون این موضوع آغاز نمودند آنها بررسی کردند که چگونه می‌توان سازه انگیزه خدمت عمومی را در جهت برانگیختن کارکنان و افزایش عملکرد سازمانی به کارگرفت (منتظری، ۱۳۹۰). استیو و همکاران (۲۰۱۵) انگیزه خدمت عمومی را محدود به شغل ندانسته و آن را استعداد رفتاری برای هر فرد می‌دانند با صرف نظر از اینکه در بخش عمومی مشغول بکار هستند یا خیر (استیو و همکاران، ۲۰۱۵، ص ۲) و حتی این انگیزه در دوران کودکی فرد و بر اساس رویدادهای مهم شکل گرفته و بتدریج تثبیت می‌شود (گیاکو و همکاران، ۲۰۱۳؛ فیشر و اسکات، ۲۰۲۰). هرچندکه شواهد تجربی اندکی مبنی بر ارتباط انگیزه خدمت عمومی با رفتار وجود دارد (جنسن و وسترگارد، ۲۰۱۷؛ رایت و همکاران، ۲۰۱۷؛ اولسن و همکاران، ۲۰۱۹؛ نیومن و اسکات، ۲۰۲۱). در هر حال این مفهوم روی انگیزه‌هایی که به سازمان‌ها و موسسات دولتی مربوط می‌شود تأکید دارد. در واقع پری (۱۹۹۶) در تعریف انگیزه خدمت عمومی به طور خاص به انگیزه‌ها اشاره کرده است و انگیزه را احساس نیاز روانی تعریف کرده است. او معتقد است سطح و نوع این انگیزه در هر فرد و ترکیب انگیزه‌های همه‌ی کارکنان سازمان‌های خدماتی دولتی روی انتخاب شغل و عملکرد شغلی هر فرد و اثربخشی سازمانی اثرگذار است (کامپلری و هیدن، ۲۰۱۳). همانطور که مشاهده می‌گردد بسیاری از محققان به وجود و اهمیت بکارگیری تئوری انگیزه خدمت عمومی توسط مدیران بخش عمومی اذعان دارند (پارلبرگ و پری، ۲۰۰۶؛ موبنیهان و پاندی، ۲۰۰۷). همچنین این مساله اثبات شده است که کارکنان دارای انگیزه خدمت عمومی، تأثیر مثبتی بر سازمان‌های خویش دارند که احتمالاً منجر به اثربخشی سازمانی می‌گردد (موبنیهان و پاندی، ۲۰۰۷، ص ۴۰). بر این اساس بدلیل داشتن تعهد سازمانی بالاتر (ناف و کروم، ۱۹۹۹، ص ۵؛ ریتز و همکاران، ۲۰۱۶؛ نیومن و اسکات، ۲۰۲۱، ص ۱)، داشتن رضایت شغلی بالاتر (ریتز و همکاران، ۲۰۱۶) و استفاده از پاداش‌های درونی و بیرونی (بورگس و راتو، ۲۰۰۳؛ ویبل و همکاران، ۲۰۱۰؛ ووربرگ و همکاران، ۲۰۱۸؛ کوردونینو، ۲۰۲۰، ص ۱۰۷۰) جهت عملکرد بالاتر (ناف و کروم، ۱۹۹۹؛ موبنیهان و پاندی، ۲۰۰۷؛ لیسینک و استین، ۲۰۰۹؛ ریتز، ۲۰۰۹؛ وندنابیل، ۲۰۰۹؛ آندرسن و سریزلو، ۲۰۱۲؛ بل، ۲۰۱۲ و ۲۰۱۴؛ کامپلری و هیدن، ۲۰۱۳؛ پتروفسکی و ریتز، ۲۰۱۴؛ چانگ، ۲۰۱۴؛ ریتز و همکاران، ۲۰۱۶) از اهمیت بسیار خاصی در مجموعه نظریات مدیریت دولتی برخوردار است که سازمان‌ها و نهادهای عمومی و بطور کلی ساختارهای حکمرانی بایستی این موضوع را بصورت خاص مد نظر قرار داده و مزیت رقابتی خویش را در این مسیر جستجو نمایند.

پیشینه پژوهش

طی دو دهه اخیر مطالعات مختلفی در رابطه با انگیزه خدمت عمومی صورت گرفته است. دسته ای از مطالعات بر مفهوم پردازی و شناسایی مؤلفه ها و ابعاد انگیزه خدمت عمومی متمرکز شده است (فرآیند محور) بگونه ای که هدف اصلی این تحقیقات اکتشاف مؤلفه ها، مقوله ها و ابعادی است که مفهوم انگیزه خدمت عمومی از آن تشکیل شده است؛ گروه دوم؛ پژوهش هایی است که در راستای شناسایی عوامل اثرگذار بر انگیزه خدمت عمومی صورت پذیرفته اند (پیشایند محور). اینگونه از مطالعات عواملی که بر مفهوم پردازی انگیزه خدمت عمومی اثرگذارند را مورد بررسی قرار می دهد و دسته سوم، مطالعاتی است که بر پیامدهای انگیزه خدمت عمومی تمرکز یافته است (پیامد محور) بدین معنا که این تحقیقات بر نتایج و برون دادهایی که از پیشایندها و فرآیندهای انگیزه خدمت عمومی ناشی شده اند تشکیل می گردد و در نهایت گروه چهارم تحقیقاتی است که بدون توجه به پیش فرض های ذهنی موجود در مفهوم انگیزه خدمت عمومی و با عنایت به ارزش ها و دیدگاه های فکری موجود در جوامع تعریف می گردند (دیدگاه محور). اساس این نوع از پژوهش ها بر مکتب پست مدرن استوار است. این مطالعات در بسترهای فرهنگی، ملی، مکتبی و یا مذهبی در جوامع صورت می گیرد و اساس آن شالوده شکنی از تحقیقات گذشته است. در ادامه طبقه بندی فوق الذکر بصورت تفصیلی در بستر تحقیقات مختلف بررسی می گردد (جدول ۱).

ردیف	نویسنده / سال	عنوان پژوهش	نوع پژوهش	چکیده
۱	جومیاتی و همکاران (2019)	تجزیه و تحلیل تاثیر رهبری و انگیزه خدمت عمومی بر رضایت شغلی در بانینگ	پیشایندمحور	این تحقیق با هدف تعیین تأثیر رهبری و انگیزه خدمات عمومی بر رضایت شغلی در منطقه بانینگ انجام شده است. اگر کارکنان رضایت شغلی بالایی داشته باشند، کارکنان سعی می کنند بهترین کیفیت خدمات را نشان دهند. رضایت شغلی در این مطالعه به عنوان یک نکته اصلی که نه تنها می تواند بطور مستقیم بر کیفیت خدمات عمومی تأثیر بگذارد، بلکه می تواند عاملی باشد که بصورت غیرمستقیم با تأثیر گذاری بر سازه رهبری، انگیزه خدمت عمومی را ارتقا ببخشد. بنابراین رهبری و رضایت شغلی تأثیر مثبت و مستقیمی بر انگیزه خدمت عمومی دارد.
۲	ایمل و روچل	مطالعه	پیشایندمحور	در این پایان نامه دکتری ادراک این موضوع که چه

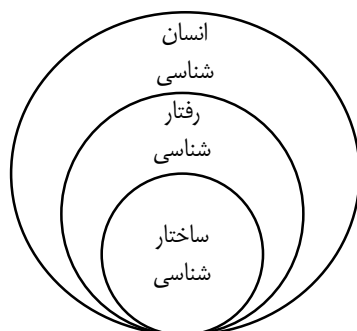


	(۲۰۱۴)	مقایسه‌ای انگیزه خدمت عمومی در بین واحدهای سازمانی مراکز آموزش عالی		جنبه‌هایی از سازمان، ارزش‌های آن و رسالت آن برای کارکنان جذاب است، این سازمان را به این بینش می‌رساند که چگونه بهینه‌ترین طراحی را مورد بررسی قرار دهد. این مطالعه نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری در فرصت‌های آموزشی، محتوای کاری متنوع و فعالیت‌هایی که باعث ایجاد احساس وابستگی به سازمان می‌شود، چگونه می‌تواند در ایجاد انگیزه کارکنان کمک نموده و آن را افزایش دهد.
۳	زبیر و همکاران (۲۰۱۸)	به سوی یک الگوی جامع از انگیزه خدمات عمومی: مروری بر ادبیات سیستماتیک	فرآیندمحور	طی این پژوهش ۱۰۶ نشریه از سال ۲۰۰۶-۲۰۱۷ مورد بررسی قرار گرفت و مقالات انگیزه خدمت عمومی موجود در آن مستخرج گردید. در پایان با مرور سیستماتیک مقالات مدلی جامع طراحی گردید و ابعاد انگیزه خدمت عمومی را در پنج بعد جذابیت در سیاست‌گذاری، تعهد به منافع عمومی، دلسوزی، ایثار و وظایف مدنی تقسیم بندی می‌کند
۴	کیم و وندنابیل (۲۰۱۰)	راهبرد ایجاد انگیزه خدمت عمومی در سطح بین الملل چگونه است؟	فرآیندمحور	این پژوهش از بنیادی‌ترین تحقیقات در حوزه بررسی ابعاد انگیزه خدمت عمومی است و نتایج آن حاکی از آنست که انگیزه خدمت رسانی عمومی با سه نوع انگیزه ابزاری، ارزش محور و تطبیقی بنیان نهاده می‌شود.
۵	پاپادوپولو و دیمتریادیس (2019)	عوامل موثر بر انگیزش در بخش عمومی مبتنی بر نظریات خود تعیینی و انگیزه خدمت عمومی: سازمان بیمه کشاورزی یونان	پیامدمحور	نتایج این تحقیق نشان دهنده اینست که انگیزه خدمات عمومی نوعی انگیزه شغلی است که منجر به افزایش تعهد و عملکرد شغلی و سازمانی می‌شود. بعلاوه انگیزه خدمات عمومی با سازه پاداش‌های بیرونی و ارتباطات رسمی میان مدیریت و کارکنان رابطه معکوس دارد.

<p>این پژوهش مفهوم انگیزه خدمات عمومی (PSM) را با اشتراک دانش در بین کارمندان دولت تایوان بررسی می‌نماید. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که علاقه مأمورین دولتی به سیاست گذاری، تعهد به منافع عمومی، دلسوزی و تمایل به ایثارگری می‌تواند آنها را به سمت به اشتراک گذاشتن دانش به یک دلیل مقدس که همان خدمت به منافع عمومی است، سوق دهد. بنابراین پیامد انگیزه خدمت عمومی، اشتراک دانش است.</p>	<p>پیامدمحور</p>	<p>انگیزه اشتراک دانش در بخش عمومی: نقش انگیزه خدمات عمومی</p>	<p>چانگ و چی (۲۰۱۵)</p>	<p>۶</p>
<p>جین گائو که یک محقق ژاپنی است در پایان نامه دکتری خویش بیان می‌دارد که ایالات متحده و ملل توسعه یافته اروپایی بر تحقیقات در این زمینه مسلط شده اند، در حالی که مطالعات انگیزه خدمت عمومی در خارج از جوامع غربی کمتر مورد توجه قرار گرفته است. علاوه بر این، اکثر مطالعات بر اساس تجزیه و تحلیل یک کشور انجام می‌شود. بنابراین هدف از پژوهش را بررسی امکان پذیر بودن تئوری و عملی انگیزه خدمات عمومی در جوامع آسیای شرقی می‌داند. همچنین ایده کنفوسیوسیسیم را بعنوان محور مطالعات این تئوری مطرح می‌کند.</p>	<p>دیدگاه محور</p>	<p>انگیزه خدمت عمومی: یک تجربه بین المللی از کشورهای شرق آسیا</p>	<p>جین گائو (۲۰۱۵)</p>	<p>۷</p>
<p>این مطالعه پژوهشی سیستماتیک است که ۶۱ مقاله (موجود در بانک اطلاعات SSCI) که از ابتدای مطرح شدن تئوری انگیزه خدمت عمومی در سال ۱۹۹۰ توسط پری و وایز تا سال ۲۰۱۸ در خصوص ارتباط انگیزه خدمت عمومی با رهبری مطرح شده اند را مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد. نتایج حاکی از آنست که بیشترین پژوهش‌ها توسط ایالات متحده صورت پذیرفته است و این هشدار را مطرح می‌کند که محققان دیگر کشورها به تعمیم پذیری این پژوهش‌ها به کشور و فرهنگ خویش محتاط باشند.</p>	<p>دیدگاه محور</p>	<p>تحقیقات در خصوص انگیزه خدمت عمومی و رهبری</p>	<p>تانیا مارکوس (۲۰۲۰)</p>	<p>۸</p>

(جدول شماره ۱: پیشینه تحقیقات انگیزه خدمت عمومی)

در پژوهش حاضر، طی گام اول به مطالعه ادبیات موضوعی و پیشینه پژوهش و بررسی الگوهای موجود و تحقیق و بررسی متن نهج البلاغه (بصورت اجمالی) بمنظور استخراج یک مدل اولیه جهت ایجاد چهارچوب پژوهش پرداخته شد. در پایان سه سطح تحلیل انسان شناسی، رفتارشناسی و ساختارشناسی با محوریت متن نهج البلاغه مورد شناسایی قرار گرفت. در گام دوم مدل ابتدایی پژوهش با سطوح تحلیل سه گانه‌ی انگیزه خدمت عمومی (سطح انسان شناسی، سطح رفتارشناسی، سطح ساختارشناسی) مورد شناسایی قرار گرفته و طراحی می‌شود. در مدل ابتدایی پژوهش سطح انسان شناسی (مجموعه صفات و ویژگی‌هایی است که فرد دارای این انگیزه آن را بصورت ذاتی در خود دارد و یا از محیط پیرامونی خویش کسب می‌نماید) بعنوان مبنای تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه تلقی می‌گردد؛ چرا که تا منابع انسانی (که حکم محوریت این تئوری را دارند) حائز ویژگی‌ها و شایستگی‌های لازم جهت خدمت به مردم نباشند، امکان تحقق سطوح رفتارشناسی و ساختارشناسی در چهارچوب این تئوری امکان پذیر نمی‌باشد. همچنین سطوح رفتارشناسی (مجموعه ارتباطات و روابط کارگزاران با نیروهای همسطح و یا عموم مردم را شامل می‌گردد و نوعی تعهد و اشتیاق یاری رساندن به مردمی که درون مرزهای سیاسی کشور سکونت دارند گفته می‌شود) و ساختارشناسی (به مسئولیت‌ها، وظایف و بصورت کلی هنجارهای حاکم بر سازمان و جامعه در جهت افزایش انگیزه خدمت عمومی اشاره داشته و محدودیت‌هایی را بر رفتار کارگزاران جامعه اعمال نموده و آنها را ملزم می‌نماید که در راستای تامین منافع عمومی و با عنایت به خط مشی‌ها و سیاست‌های حکومت اسلامی حرکت نمایند) بعنوان **بناهای** تئوری مذکور تلقی می‌گردند. بدین ترتیب سه سطح تحلیل انسان شناسی، رفتارشناسی و ساختارشناسی بعنوان سطوح مدل اولیه تایید گردید.



(شکل شماره ۱: مدل اولیه انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه)

سوالات تحقیق

۱. پیشایندهای (علل) انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه کدامند؟
۲. ابعاد انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه کدامند؟
۳. پیامدهای (آثار) انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه کدامند؟

روش تحقیق

به منظور دستیابی به هدف تحقیق حاضر، از روش پژوهش کیفی استفاده خواهد شد. این نوع پژوهش بر معنایی که افراد شرکت کننده در فرایند اجرای تحقیق از پدیده مورد مطالعه در ذهن دارند، تاکید می‌ورزد. ساختار معرفت شناسی پژوهش حاضر نیز بگونه ایست که سعی محقق بر اینست تا با برخورداری از قدرت معنا سازی و تأویل، به جای قرار گرفتن در واقعیت از قبل تعیین شده، به خلق واقعیت پرداخته و چهارچوب مفهوم انگیزه خدمت عمومی را مبتنی بر متن نهج البلاغه و بدون هیچگونه نگاه پیشداورانه‌ای استخراج نماید. با توجه به موضوع پژوهش با عنوان توسعه انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه و وجود مدل‌های مختلف با **زمینه** غربی از مفهوم انگیزه خدمت عمومی و با عنایت به توسعه و بهبود مفهوم انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی می‌توان این پژوهش را در گروه پژوهش‌های توسعه‌ای قرار داد. بعلاوه با عنایت به تغییر زمینه پژوهش از غربی به اسلامی، پژوهش پیش‌رو را می‌توان در گروه تحقیقات بنیادی نیز جای داد. گردآوری داده‌ها در این نوشتار نیز با استفاده از بررسی مطالعات کتابخانه‌ای و با استفاده از ابزار فیش برداری بوده و بدین صورت داده‌های کیفی مورد جمع‌آوری قرار خواهند گرفت. بعلاوه تحقیق حاضر از لحاظ نوع روش، در دسته مطالعات توصیفی - اکتشافی قرار می‌گیرد. شیوه اجرای پژوهش حاضر نیز به صورت کیفی بوده، از استراتژی تحلیل متن و از تکنیک تحلیل تم (روش ابداعی عابدی جعفری و همکاران در سال ۱۳۹۰ که از ترکیب سه روش کینگ و هاروکس ۲۰۱۰، براون و کلارک ۲۰۰۶ و آتراید و استرلینگ ۲۰۰۱ بهره گرفته شده است) جهت تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده بمنظور استخراج داده‌ها از منبع تحقیق استفاده شده است. همچنین بمنظور سنجش پایایی پژوهش نیز از دو روش بازآزمون و دو کدگذار بهره گرفته شده است. برای محاسبه پایایی بازآزمون، از میان گزاره‌های استخراج شده از متون نهج البلاغه (نامه‌ها، خطبه‌ها، حکمت‌ها)، تعداد ۹۰ گزاره (از ۴۵۷ گزاره موجود که حدود ۲۰ درصد گزاره‌ها را شامل می‌شود) انتخاب شدند و هرکدام از آن‌ها، در يك فاصله زمانی کوتاه و مشخص، دو بار کدگذاری شدند.

سپس گدهای مشخص شده در دو فاصله زمانی برای هرکدام از متن‌ها با هم مقایسه شدند. برای محاسبه پایایی متن با روش توافق درون موضوعی دو کدگذار نیز، از یک کارشناس خبره در حوزه نهج البلاغه شناسی باسابقه پژوهشی در این زمینه، درخواست شد تا به عنوان کدگذار در پژوهش مشارکت کند و آموزش‌ها و فنون لازم جهت کدگذاری گزاره‌ها به وی انتقال داده شد و همان گزاره‌های قبلی به وی داده شد تا کدگذاری‌های مربوطه را صورت دهد. درصد توافق درون موضوعی که به مثابه شاخص پایایی تحلیل به کار می‌رود، محاسبه شد. همان‌طور که جدول ذیل مشخص است، بر اساس هر دو روش، با توجه به اینکه میزان پایایی بیشتر از ۶۰ درصد است، قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها مورد تأیید قرار می‌گیرد.

روش	تعداد کل گزاره‌ها	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	پایایی (درصد)
بازآزمون	۹۰	۱۳۲	۱۲۸	۴	۹۶٪
بین دوکدگذار	۹۰	۱۳۲	۱۲۱	۱۱	۹۱٪

(جدول شماره ۲: محاسبه پایایی پژوهش به دو روش بازآزمون و دو کدگذار)

یافته‌های تحقیق

بمنظور کدگذاری داده‌ها در نوشتار پیش رو، ابتدا منبع تحقیق که کتاب شریف نهج البلاغه با ترجمه محمد دشتی است و دارای سه بخش عمده خطبه‌ها، نامه‌ها و کلمات قصار می‌باشد بدین صورت کدگذاری می‌گردد که خطبه‌ها با کد k ، نامه‌ها با کد N ، سخنان قصار با کد S شناخته می‌شود. بعلاوه هریک از سطوح سه‌گانه انسان‌شناسی (V)، رفتارشناسی (A) و ساختارشناسی (H) از علائم اختصاری پیش‌گفته استفاده می‌نماید. بعنوان مثال در این نوشتار برای نشان دادن مفهومی که از خطبه ۳۲ نهج البلاغه مستخرج شده و از سطوح انسان‌شناسی محسوب می‌شود (ارجاعات در متن منبع)؛ از کد KV32 استفاده می‌گردد.





ارجاعات در متن منبع	فراوانی گزاره	سطح بندی تم ها	عنوان مفهوم	کد مفهوم
KV1 , SV404	۲	انسان شناسی	تکلیف مداری	V1
KV3, KV123, KV124, KV126, KV216, KV224, NV47, NV53	۸		ظلم ستیزی	V2
KV4, KV6, KV10, NV14, NV31	۵		تقویت مهارت‌های بصیرتی	V3
KV4, KV16, KV108, KV166, KV216, NV31, NV47, NV50, NV53, NV66, SV22, KV131	۱۲		حق مداری	V4
KV4, KV37, KV131, KV216, NV26, SV23, SV274	۷		عملگرایی	V5
KV16, NV53 , KV161, KV192, , NV69, NV31	۶		تجربه نگاری	V6
KV16, KV76, KV24, KV66, KV156, NV25, NV26, NV27, NV31, NV47, NV53, SV82	۱۲		تقوا و پرهیزگاری	V7
KV28, KV34, KV41, NV22, NV31	۵		آخرت گرایی	V8
NV31, NV45, KV76, NV53, KV76, NV59, NV53, NV31, NV45, NV51,	۱۰		خودکنترلی	V9
KV76, KV169, NV31	۳		اخلاص در کار	V10
KV86, KV123, KV192, NV31, NV53, SV176, KV3 , KV76, KV86, KV88, NV31, NV53, SV82, SV176	۱۴		تاب آوری (صبر و شکیبایی در برابر مصائب)	V11



KV108, NV26, NV31, NV41	۴		صداقت سیاسی	V12
KV120, KV131, NV31, NV61	۴		تعقل گرایی (خردمندی) نیکو	V13
KV11, KV136	۲		داشتن شوق تعالی	V14
KV126, KV131, NV41, NV53, SV476	۵		عدالت محوری	V15
KV192, KV206, NV14, NV19, NV26, NV46, NV53	۷		اخلاق مداری	V16
KV133, NV45	۲		ساده زیستی	V17
KV161, NV27, NV47, KV28, KV41, KV76, KV133, NV71	۸		دوری از امیال و آرزوهای دنیایی	V18
KV173	۱		داشتن بینش الهی (جهان بینی الهی)	V19
NV13, NV53	۲		حسن تدبیر	V20
NV25, NV53	۲		تسهیل گری	V21
NV26, NV31, SV304, NV53	۴		کار برای رضای الهی	V22
NV36, NV53	۲		داشتن تفکر سیستمی و کل نگر	V23
NV27, NV40	۲		ایمان قلبی به ناظر بودن خداوند	V24
NV27	۱		تقدم رضایت الهی بر رضایت عمومی	V25
NV31	۱		انفاق و از خودگذشتگی	V26
SV21, NV31, NV53	۳		فرصت شناسی	V27
Nv31	۱		مهارت کار با منابع انسانی	V28
NV69, NV47, NV62, KV5	۴		اشتقاق به جهاد (مالی، جانی) در راه خدا	V29
NV50	۱		ثبات شخصیتی کارگزاران	V30
NV53, NV59	۲		خدمت به مردم بمنظور تقرب به خداوند	V31
NV69, NV53	۲		مردمی بودن	V32



KA3, KA216,	۲	رفتارشناسی	روابط سالم متقابل زمامداران با مردم	A1
KA124, KA216, NA53, KA136, KA169	۵		همکاری و همیاری اجتماعی و سیاسی	A2
KA5, KA25, KA127, KA146, KA180, KA192, KA216, NA53, NA78	۹		وحدت و یکپارچگی امت	A3
KA27, NA45, NA78	۳		دلسوزی	A4
KA30, KA159, NA25, NA27, NA50, NA53, NA60, SA10, NA18, NA19, NA69, NA26, NA31	۱۳		مدارا کردن (با زیردستان و مردم)	A5
KA34, KA105, KA136, KA224, NA31, NA38, NA45, NA53	۸		خیرخواهی متقابل مردم و زمامدار نسبت به یکدیگر	A6
KA123, KA131, KA146	۳		اتحاد استراتژیک نیروها	A7
KA123	۱		درک تفاوت های فردی نیروها	A8
KA124, KA131, KA159, NA46	۴		تقویت ارتباط اثربخش با نیروها	A9
NA46, NA19, NA51, NA53, KA4, NA26, SA276, KA216	۸		اعتدال و میانه روی در رفتار (پرهیز از دوگانگی های رفتاری)	A10
KA136, KA169, NA31, NA53	۴		اعتماد متقابل مردم و زمامداران به یکدیگر	A11
KA216, SA204	۲		عدم توجه زمامداران به ستایش اطرافیان	A12
KA216, NA25, NA46, NA53, NA60, NA69	۶		ارتباط مستقیم با عموم مردم	A13
KA216, NA53	۲		تسهیل دسترسی آسان مردم به کارگزاران	A14
NA1, NA53, SA10	۳		جلب رضایت مردم	A15
NA53, NA18	۲		تامین آرامش کارگزاران	A16



, NA31, NA53	۲		خوش بینی عمومی	A17	
NA31 , NA51	۲		انصاف در برابر عموم	A18	
NA34, NA71	۲		دلجویی نسبت به کارگزاران	A19	
NA34, NA42	۲		روشنگری زیر دستان نسبت به عزل و نصب آنها	A20	
NA45	۱		همدردی با مردم	A21	
NA46, NA53, KA68	۳		تکریم کارگزاران شایسته	A22	
NA46, NA53	۲		احترام به نیروهای شایسته زیرمجموعه	A23	
NA51, KH192, NA31, NA53, SA360	۵		اشاعه نگرش عمومی مثبت نسبت به جامعه	A24	
NA34, NA53	۲		خیراندیشی کارگزاران و زمامداران نسبت به یکدیگر	A25	
NA53	۱		تقویت روحیه و نشاط کاری	A26	
NA53	۱		شنود موثر درخواست های عمومی	A27	
KH1, KH3 , NH31, NH53, KH27, KH123, KH166, NH31, NH61, NH53	۱۰		ساختارشناسی	تقویت حس وظیفه شناسی	H1
KH1, KH3, Kh119, KH169, NH31, NH53, NH62,	۷			اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری اجتماعی	H2
KH3, KH17, KH162, KH173, KH216 , NH31, NH38, NH53	۸	شایسته سالاری		H3	
KH3 , KH126, KH224, NH5, NH43	۵	عدم تساهل در برخورد با بیت المال		H4	
KH3, NH18, NH19, NH27, NH53, NH60	۶	حاکمیت ثبات سیاسی		H5	
KH3 , KH216, KH224	۳	رعایت حق الناس توسط زمامداران		H6	
KH34, NH53, NH46	۳	وفاداری همگانی به حکومت		H7	
KH15, KH16, Kh119, KH126, KH131, KH192,	۲۲	استقرار عدالت همه جانبه (اجتماعی-مراوده ای-اقتصادی)		H8	



KH205, NH25, , NH53, NH59, SH437, SH476 KH34, , Kh105, NH41, NH43, NH67, KH40, NH27, NH46, NH50, NH51			
KH34 , KH192	۲	حفظ عزت و کرامت عمومی	H9
KH40, KH119, KH146, NH5, SH252, KH3, KH34, KH156, KH166, KH169, KH180, KH208, NH33, SH261	۱۴	محوریت رهبری در ساختار حکومت اسلامی	H10
KH40, KH131, KH159, NH11, NH46, NH53, NH18	۷	تامین امنیت عمومی	H11
KH40, NH53	۲	تامین آسایش و رفاه مادی و معنوی کارگزاران	H12
KH105, KH124, NH11, NH12, KH159, NA67	۶	توسعه و پرورش ظرفیت های وجودی سرمایه های انسانی	H13
KH123, KH159, NH26, NH53	۴	خدمت بی منت	H14
KH131, KH156, NH25, NH41, NH53	۵	حاکمیت قانون	H15
NH35, NH53, KH4, KH123, NH11	۵	پشتیبانی زمامداران از کارگزاران	H16
KH136, KH229	۲	مقبولیت عمومی زمامداران	H17
KH159, NH31, NH53	۳	خدمت صادقانه	H18
KH162, KH192, NH31, NH40, NH53	۵	تامین منفعت عموم مردم (تبعیت منافع فردی از منفعت عمومی)	H19
KH162, NH43, NH53, NH71	۴	جلوگیری از انحصارطلبی و ویژه خواری سیاسی	H20
KH168, NH2, NH20, NH41, NH53 , NH2,	۷	برخورد قاطعانه با خیانت کارگزاران	H21



NH50			
KH168, NH53	۲	حفظ و تقویت اقتدار حکومت اسلامی	H22
KH192, NH31, KH216, KH34, NH50	۵	رعایت حقوق شهروندی	H23
KH192, NH26, NH41, NH46, NH51, NH53, NH67, SH24, SH304, SH406	۱۰	رسیدگی به امور طبقات محروم و نیازمند جامعه	H24
NH53, SH401, SH173, KH192	۴	تشکیل و تقویت فرهنگ برتر در جامعه	H25
KH208, NH11, NH50, NH31, NH53, SH161	۶	مشاوره با کارگزاران زیرمجموعه	H26
KH229, NH6	۲	حاکمیت مردم سالاری دینی در جامعه	H27
NH2, NH20, NH41, NH43, NH45, NH53	۶	کنترل فساد	H28
NH4, , KH3, KV68, KH131, NH53, KH173	۶	توجه به شایستگی های تخصصی کارگزاران شاغل در پستهای استراتژیک	H29
NH11	۱	اشتراک گذاری دانش میان همه کارگزاران	H30
NH53, NH19, NH40, NH50,	۴	نظارت بر کارگزاران شاغل در مشاغل استراتژیک	H31
NH25, NH40	۲	بکارگماردن کارگزاران دلسوز نسبت به منافع عمومی	H32
NH38, KH69, KH131	۳	همسویی استراتژیک اهداف کارگزاران بامصالح مردم	H33
NH34, NH35, NH40, NH41, NH43, NH45, NH50, NH53	۸	مدیریت و اصلاح امور کارگزاران	H34
NH34, NH53, SH159, NH53	۴	تقویت تمرکز ذهنی کارگزاران نسبت به انجام وظایف	H35



NH46, NH59, NH71	۳		H36	ذهنیت یکسان کارگزاران نسبت به عموم مردم
KH173, NH46	۲		H37	مشارکت نخبگان جامعه در استقرار و استمرار حکومت
NH50	۱		H38	پایبندی همگانی به قوانین و ضوابط
NH51, NH59	۲		H39	توجه به انگیزه های معنوی کار (تقویت معنویت در کار)
NH51	۱		H40	در نظر گرفتن پاداش های معنوی خدمت به مردم
NH53	۱		H41	بهبود کیفیت خدمات عمومی
NH53, NH50, NH53	۳		H42	مشارکت عموم در اداره جامعه
NH53	۱		H43	پنهان داشتن عیوب و مسائل شخصی مردم
NH53	۱		H44	پیوستگی نظام ارزیابی عملکرد و پاداش و تنبیه
NH53	۱		H45	بهبود کیفیت ساختاری قوانین
NH53, NH61, SH159	۳		H46	پاسخگویی در قبال وظایف محوله

(جدول شماره ۳: نتایج کدگذاری گزاره های متن نهج البلاغه)

فرآیند ظهور سطح انسان شناسی تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه

سطح انسان شناسی در تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه ناظر بر ویژگی ها، خصوصیات و شایستگی هایی است که کارگزاران و زمامداران دارای این انگیزه بصورت ذاتی در وجود خود داشته و یا در طول زمان کسب می نمایند. در پایان مراحل تجزیه و تحلیل تم در سطح انسان شناسی تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه، ۳۲ مضمون پایه (تم) در قالب ۵ مؤلفه اندیشه زرف، حلم، التزام به حق، شایستگی های محوری و خداپاوری شناسایی و طبقه بندی شده است. پنج مقوله فوق الذکر در قالب مؤلفه انگیزه والای انسانی در این تئوری جای می گیرند.

مضمون فراگیر (مؤلفه)	مضامین سازمان دهنده (مقوله)	مضامین پایه (تم ها)	کدها
انگیزه های والای انسانی	شایستگی های محوری	تکلیف مداری	V1
		عملگرایی	V5
		اخلاص در کار	V10

		تاب آوری	V11
		داشتن شوق تعالی	V14
		اخلاق مداری	V16
		ساده زیستی	V17
		تسهیل‌گری	V21
		ثبات شخصیتی کارگزاران	V30
		مردمی بودن	V32
	التزام به حق	ظلم ستیزی	V2
		حق مداری	V4
		اشتیاق به جهاد (مالی-جانی) در راه خدا	V29
		عدالت محوری	V15
	اندیشه ژرف	تقویت مهارت‌های بصیرتی	V3
		تجربه نگاری (عبرت از گذشته)	V6
		تعقل‌گرایی (خردمندی) نیکو	V13
		داشتن بینش الهی (جهان بینی الهی)	V19
		حسن تدبیر	V20
		داشتن تفکر سیستمی و کل نگر	V23
		فرصت شناسی	V27
		مهارت کار با منابع انسانی	V28
		صداقت سیاسی	V12
	حلم	تقوا و پرهیزگاری	V7
		خودکنترلی	V9
		دوری از امیال و آرزوهای دنیایی	V18
		انفاق و از خودگذشتگی	V26
	خداباوری	آخرت گرایی	V8
		کار برای رضای الهی	V22
		ایمان قلبی به ناظر بودن خداوند	V24
		تقدم رضایت الهی بر رضایت عمومی	V25
		خدمت به مردم بمنظور تقرب به خداوند	V31

(جدول شماره ۴: مضامین، مؤلفه‌ها و مقوله‌های سطح انسان شناسی انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر

نهج البلاغه)

بنابراین انگیزه های والای انسانی بعنوان محور و اسلوب در سطح انسان شناسی انگیزه خدمت عمومی نقش بازی می کند بدین معنا که این انگیزه در واقع شایستگی ها و توانمندی های ذاتی و اکتسابی یک انسان کامل در راستای خدمت به امت برپایه اصول فطری-الهی و اختیاری را شامل می گردد. شایستگی هایی که بصورت ذاتی در گل وجودی انسان وجود داشته یا آن ها را از طریق محیط و در تعامل با دیگران کسب نموده است.

فرآیند ظهور سطح رفتارشناسی تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه

در چهارچوب تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه، سطح رفتارشناسی به مجموعه ارتباطات و روابط کارگزاران (یا زمامداران) با نیروهای همسطح (یا زیرمجموعه) و یا عموم مردم دارند. این سطح در واقع نوعی تعهد و اشتیاق یاری رساندن به مردمی که درون مرزهای سیاسی کشور سکونت دارند گفته می شود. بنابراین جنس تعاملات مابین بازیگران سیاسی و آحاد عناصر اجتماعی از موضوعات در خور توجهی است که از دیدگاه نهج البلاغه انگیزه خدمت عمومی را تحت تاثیر قرار داده و مسیر خدمت رسانی به عموم مردم را تحت تاثیر قرار می دهد.

کدها	مضامین پایه (تم ها)	مضامین سازمان دهنده (مقوله)	مضمون فراگیر (مؤلفه)
A4	دلسوزی	مهرورزی	انگیزه های تعاملی
A19	دلجویی از کارگزاران		
A25	خیراندیشی کارگزاران و زمامداران نسبت به یکدیگر		
A16	تامین آرامش کارگزاران		
A26	تقویت روحیه و نشاط کاری		
A21	همدردی با مردم		
A6	خیرخواهی متقابل مردم و کارگزاران		
A24	اشاعه نگرش عمومی مثبت نسبت به جامعه		
A5	مدارا کردن با عموم		
A15	جلب رضایت مردم		
A10	میانزه روی در رفتار (عدم دوگانگی های رفتاری)	عدالت رفتاری	انگیزه های تعاملی
A22	تکریم کارگزاران شایسته		
A23	احترام به نیروهای زیرمجموعه		

		A18	انصاف در برابر عموم
		A14	تسهیل دسترسی آسان مردم به کارگزاران
		A27	شنود موثر درخواست های عمومی
		A12	عدم توجه زمامداران به ستایش اطرافیان
	ارتباطات استراتژیک	A1	روابط سالم متقابل زمامداران با مردم
		A2	همکاری و همیاری اجتماعی و سیاسی
		A9	تقویت ارتباطات اثربخش با نیروها
		A20	روشنگری زبردستان نسبت به عزل و نصب آنان
		A8	درک تفاوت های فردی نیروها
		A13	ارتباط مستقیم و مداوم زمامداران با مردم
		A3	وحدت و یکپارچگی امت
		A7	اتحاد استراتژیک نیروها
		A11	اعتماد متقابل مردم و زمامداران به یکدیگر
		A17	خوش بینی عمومی

(جدول شماره ۵: مضامین، مؤلفه ها و مقوله های سطح رفتارشناسی انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه)

سطح رفتارشناسی تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر دیدگاه اسلامی از ۲۷ مضمون بعنوان پیشایندها و پیامدهای انگیزه خدمت عمومی شکل یافته است. این مضامین سه مقوله محوری مهرورزی، عدالت رفتاری و ارتباطات استراتژیک را بعنوان ابعاد انگیزه خدمت عمومی را تحت عنوان مؤلفه فراگیر انگیزه هنجاری خلق می نمایند. بنابراین مدل پیشایندها(علل) و پیامدهای (آثار) انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه با ساختار ذیل طراحی می گردد:





(شکل شماره ۲: پیشایندها، ابعاد و پیامدهای سطح رفتارشناسی انگیزه خدمت

عمومی مبتنی بر نهج البلاغه)

فرآیند ظهور سطح ساختارشناسی تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه سطح رفتارشناسی تئوری مذکور مجموعه رفتارها، کنش ها و روابطی متقابل زمامداران، کارگزاران و عموم مردم در جهت شکل گیری و تقویت انگیزه خدمت عمومی را شامل می گردد و سطح انسان شناسی آن شامل خصیصه هایی است که فرد دارای این انگیزه آن را بصورت ذاتی در خود دارد و یا از محیط پیرامونی خویش کسب می نماید بدین ترتیب این ویژگی ها و شایستگی ها بصورت پایدار در شخصیت کارگزار نهادینه می گردند اما در چهارچوب تئوری انگیزه خدمت عمومی در دیدگاه اسلامی، سطح ساختارشناسی در واقع ساختارها، راهبردها و استراتژی هایی است که سازمان ها و جوامع باید

داشته باشند تا بتوان انگیزه خدمت عمومی را در ذات آن نهادینه نمود. در این سطح نیز همانند سطح رفتارشناسی مقوله ها از تعامل فی مابین پیشایندها و پیامدها خلق گردیده و ابعاد انگیزه خدمت عمومی را شکل می دهند.

مضمون فراگیر (مؤلفه)	مضامین سازمان دهنده (مقوله)	مضامین پایه (تم ها)	کدها
انگیزه های هنجاری	اخلاق اجتماعی متعالی	تقویت حس وظیفه شناسی	H1
		اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری اجتماعی	H2
		تشکیل و تقویت فرهنگ برتر در جامعه	H25
		توجه به انگیزه های معنوی کار	H39
		وفاداری همگانی به حاکمیت	H7
		حفظ عزت و کرامت عمومی	H9
		رعایت حقوق شهروندی	H23
		پاسخگویی در قبال وظایف محوله	H46
	مراوده استراتژیک	بکارگیری کارگزاران دلسوز به منافع عمومی	H32
		توجه به شایستگی های تخصصی کارگزاران شاغل در پست های استراتژیک	H29
		توسعه و پرورش ظرفیت های وجودی سرمایه های انسانی	H13
		مقبولیت عمومی زمامداران	H17
		مشاوره با کارگزاران شایسته	H26
		مشارکت نخبگان جامعه در استمرار حکومت	H37
		مشارکت عموم مردم در اداره جامعه	H42
		همسویی استراتژیک اهداف کارگزاران با مصالح مردم	H33
		اشتراک گذاری دانش میان همه کارگزاران	H30
		توسعه عدالت عمومی و رفاه اجتماعی	عدم تساهل در برخورد با بیت المال
	جلوگیری از ویژه خواری و انحصارطلبی سیاسی		H20
	برخورد قاطعانه با خیانت کارگزاران		H21
	تامین آسایش و رفاه مادی و معنوی کارگزاران		H12
	استقرار عدالت همه جانبه (اجتماعی، مراوده ای، اقتصادی)		H8
	کنترل فساد		H28
	رسیدگی به امور طبقات محروم و نیازمند جامعه		H24



		تامین منفعت عموم مردم (تبعیت منافع فردی از منفعت عمومی)	H19
		بهبود کیفیت خدمات عمومی	H41
		تامین امنیت عمومی	H11
	ساختاردهی حکمرانی مطلوب دینی	حاکمیت ثبات سیاسی	H5
		حاکمیت قانون	H15
		شایسته سالاری	H3
		نظارت بر کارگزاران شاغل در مشاغل استراتژیک	H31
		پیوستگی نظام ارزیابی عملکرد و پاداش و تنبیه	H44
		حاکمیت مردم سالاری دینی در جامعه	H27
		حفظ و تقویت اقتدار حکومت اسلامی	H22
		بهبود کیفیت ساختاری قوانین	H45
		پایبندی همگانی به قوانین و ضوابط	H38
		رهبری معنویت گرا در خدمت مردم	محوریت رهبری در ساختار حکومت اسلامی
	پشتیبانی زمامداران از کارگزاران		H16
	تقویت تمرکز ذهنی کارگزاران نسبت به انجام وظایف		H35
	ذهنیت یکسان کارگزاران نسبت به عموم		H36
	در نظر گرفتن پاداش های معنوی خدمت به مردم		H40
	رعایت حق الناس توسط زمامداران		H6
	خدمت صادقانه		H18
خدمت بی منت	H14		
پنهان داشتن عیوب و مسائل شخصی مردم	H43		
مدیریت و اصلاح امور کارگزاران	H34		

(جدول شماره ۶: مضامین، مؤلفه ها و مقوله های سطح ساختارشناسی انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر

نهج البلاغه)

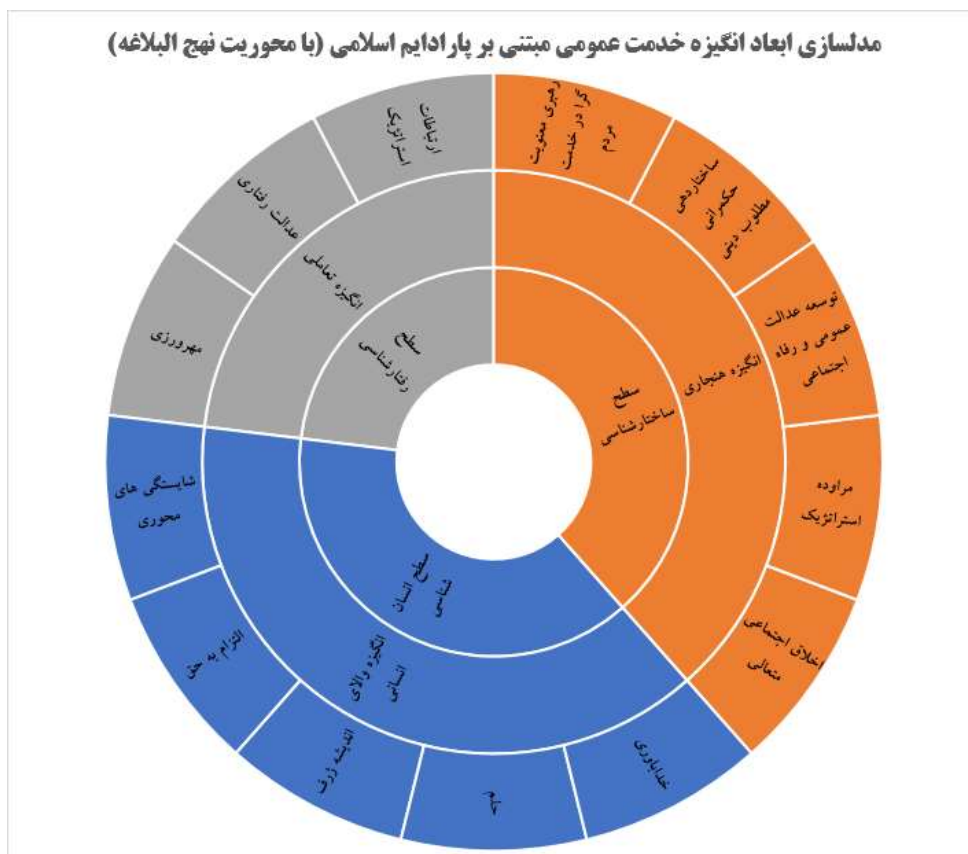
سطح ساختارشناسی تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر دیدگاه اسلامی از ۴۶ مضمون بعنوان پیشایندها و پیامدهای انگیزه خدمت عمومی شکل یافته است. این مضامین پنج مقوله محوری رهبری معنویت گرا در خدمت مردم، ساختاردهی حکمرانی مطلوب دینی، توسعه عدالت عمومی و رفاه اجتماعی، مرادده استراتژیک و اخلاق اجتماعی متعالی را بعنوان ابعاد انگیزه خدمت عمومی تحت عنوان مؤلفه فراگیر انگیزه هنجاری خلق می نمایند. بنابراین مدل پیشایندها(علل) و پیامدهای (آثار) انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه در سطح ساختارشناسی با الگوریتم ذیل طراحی می گردد:



(شکل شماره ۳: پیشایندها، ابعاد و پیامدهای سطح ساختارشناسی انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج

البلاغه)

من حیث المجموع تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه از سه سطح کلان انسان شناسی، رفتارشناسی و ساختارشناسی شکل یافته است. انگیزه های والای انسانی دارای پنج مقوله شایستگی های محوری، التزام به حق، اندیشه ژرف، حلم و خداآوری هستند که بعنوان ابعاد سطح انسان شناسی این تئوری در نظر گرفته شده اند. مؤلفه محوری و مضمون فراگیر سطح رفتارشناسی این نظریه شامل انگیزه های تعاملی است که ناظر بر رفتارها و کنش های آحاد عناصر اجتماعی و بازیگران سیاسی در جامعه اسلامی بمنظور ایجاد فضای انگیزشی در جهت خدمت بیشینه به مردم است. این سطح دارای سه مقوله ارتباطات استراتژیک، عدالت رفتاری و مهرورزی است که بعنوان ابعاد سطح رفتارشناسی تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر دیدگاه اسلامی در نظر گرفته شده اند. هرکدام از این ابعاد پیش گفته در این سطح دارای پیشایندها و پیامدهایی است که یا علت ایجاد انگیزه خدمت عمومی هستند و یا از پیامدهای استقرار نظام انگیزه خدمت محسوب می شوند. سطح ساختارشناسی نیز از مؤلفه محوری انگیزه های هنجاری شکل یافته و به ساختارها، راهبردها و استراتژی هایی که سازمان ها و جوامع باید داشته باشند تا بتوان انگیزه خدمت عمومی را در ذات آن نهادینه نمود اشاره دارد. انگیزه های هنجاری از ابعاد اخلاق اجتماعی متعالی، مراوده استراتژیک، توسعه عدالت عمومی و رفاه اجتماعی، ساختاردهی حکمرانی مطلوب دینی و رهبری معنویت گرا در خدمت مردم تشکیل شده است. ابعاد پنج گانه این سطح نیز مانند سطح رفتارشناسی از پیشایندها و پیامدهای خاص خود تشکیل شده است که مجموعه آن، تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر دیدگاه اسلامی را شکل می دهد. در پایان مدلسازی کلی و نهایی تئوری مذکور مبتنی بر سطوح و ابعاد آن صورت پذیرفته است.



(شکل شماره ۴: مدلسازی ابعاد انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر دیدگاه اسلامی)

نتیجه گیری

امروزه این دیدگاه مورد تایید بسیاری از اندیشمندان علوم انسانی-اجتماعی قرار گرفته است که جوامع و حکومت‌های مختلف ملزم اند مبتنی بر فرهنگ حاکم و ارزش‌ها و باورهای بنیادینی که اختصاص بدان‌ها دارد، نظریات و کارکردهای مربوط به آن را چپ‌نشین نموده و منطبق با گویه‌های رفتاری و هنجاری که در چهارچوب دیدگاه فکری آن جامعه تعریف می‌گردد؛ اقدام به طراحی ساختارها نمایند. بنابراین حاکمیت ارزش‌های اعتقادی-اخلاقی و استقرار فرهنگ دینی در جهت تقویت روحیه جهادی آحاد عناصر سیاسی و اجتماعی در ظل حکمرانی مردم سالاری دینی از مهمترین پیشران‌های انگیزه خدمت عمومی در رویکرد اسلامی تلقی می‌گردد؛ نهضتی که طی سال‌های اخیر تحت عنوان مدیریت

ارزش عمومی^۱ در غرب مطرح گردیده و بدنبال آشتی و سازگاری گزاره های قدرت، سیاست، کارایی و خرد جمعی با مضامین اخلاق اجتماعی، پاسخگویی، عدالت اجتماعی و حقوق شهروندی است اما بعلت تناقضات فراوان رفتاری و ساختاری از بازتعریف ارزش های اساسی در غرب، نتوانسته جایگاه مناسبی را بیابد. بنابراین جامعه ایران اسلامی نیز در موضوع رفتار سازمانی بصورت اعم و انگیزه خدمت عمومی بطور اخص نیازمند نظریه بومی شده و مطابق با فرهنگ اسلامی و ارزش های اصیل بنیادین خویش است. تحقیقاتی که تابحال در جهان در خصوص تئوری انگیزه خدمت عمومی صورت پذیرفته مشتمل بر بررسی ابعاد، پیشایندها، پیامدها و دیدگاه این تئوری بوده است؛ در این نوشتار نیز از مصحف شریف نهج البلاغه بعنوان منبع ارزشمند مدیریتی-اسلامی در جهت استخراج ابعاد، پیشایندها و پیامدهای انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر دیدگاه اسلامی استفاده شده و الگوریتم آن بر اساس سه سطح انسان شناسی، رفتارشناسی و ساختارشناسی تدوین شده است. نوآوری بدیعی که تئوری انگیزه خدمت عمومی اسلامی را از بسیاری تئوری های موجود متمایز می نماید اینست که علاوه بر پوشش حوزه های چهارگانه (دیدگاه- ابعاد-پیشایندها-پیامدها)، این نظریه را از دیدگاه اسلامی و با محوریت نهج البلاغه مورد بررسی قرار داده و سطح انسان شناسی را بعنوان اصل مبنایی خلق تئوری انگیزه خدمت عمومی مطرح می نماید و با عنایت به شمولیت سطح انسان شناسی، مسیر تحقق سطوح رفتارشناسی و ساختارشناسی به کیفیت تحقق این سطح بستگی دارد. بنابراین در صورتیکه کارگزاران دارای خصیصه های شخصیتی خداپاور، حق مدار، حلیم، دارای اندیشه ژرف و شایسته در جهت اصلاح تعاملات رفتاری (مبتنی بر اصول مهرورزی، عدالت رفتاری و ارتباطات استراتژیک) و هنجارهای ساختاری (مبتنی بر اصول اخلاق اجتماعی متعالی، مراوده استراتژیک، توسعه عدالت عمومی و رفاه اجتماعی، ساختاردهی حکمرانی مطلوب دینی و رهبری معنویت گرا در خدمت مردم) گام بردارند، انگیزه خدمت عمومی در تمامی سطوح فردی، سازمانی و اجتماعی محقق شده و همگان می توانند از پیامدهای آن بهره جویند. در ادامه نتایج این نوشتار با بیش از ۴۰ پژوهشی که در حوزه انگیزه خدمت عمومی که در معتبرترین نشریات داخلی و خارجی به چاپ رسیده مورد بررسی موشکافانه قرار داده و در جدول شماره ۷، تفاوت ها و تشابهات تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه با یک نگاه کل گرایانه نسبت به تئوری های موجود تجزیه و تحلیل شده است.

1. Public value management



ردیف	مورد مقایسه	تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر دیدگاه اسلامی	مدل های تئوری انگیزه خدمت عمومی
۱	دیدگاه	دیدگاه اسلامی	دیدگاه غربی ^۱ دیدگاه شرقی ^۲
۲	سطوح تحلیل	انسان شناسی رفتارشناسی ساختارشناسی	(عمدتا شامل:) احساسی-عاطفی ساختارشناسی
۳	بررسی های پژوهش	دیدگاه محور پیشایندمحور فرآیندمحور پیامدمحور شایستگی محور	دیدگاه محور پیشایندمحور فرآیندمحور پیامدمحور
۴	ارتباط سطوح با یکدیگر	سلسله مراتبی و وابستگی متقابل	یکسویه و یا چندسویه
۵	وجود مبنا و بنا	دارد	ندارد
۶	محوریت	رهبران و زمامداران	کارکنان سازمان های عمومی
۷	عناصر فعال	زمامداران کارگزاران و بازیگران سیاسی عموم مردم و آحاد عناصر اجتماعی	مدیران و کارکنان سازمان های عمومی
۸	نگرش عناصر نسبت به خدمت	خیرخواهانه وظیفه همگانی	داوطلبانه دلسوزانه
۹	انگیزه محوری	انگیزه های معنوی	انگیزه های داوطلبانه
۱۰	منفعت محوری	منافع اخروی	منافع عمومی
۱۱	جایگاه منفعت عمومی	منافع اخروی بعنوان اصل و منفعت عمومی و منافع فردی در خدمت آن قرار دارند.	منافع فردی در خدمت منافع عمومی
۱۲	جهت گیری منافع	همسویی منافع سه گانه (اخروی-عمومی-فردی)	تضاد منافع فردی و عمومی (اولویت با منافع عمومی)
۱۳	نگرش عناصر سیاسی به خدمت	خدمت نیکو، صادقانه و بی منت به عموم مردم بمنظور تقرب به خداوند	خدمت داوطلبانه بمنظور تحقق منافع عمومی

1. western
2. confucius

انگیزاننده های درونی	انگیزاننده های بیرونی انگیزاننده های الهی	تنوع انگیزاننده ها	۱۴
ارزشهای اخلاقی تا آنجا بعنوان ارزش تلقی می شوند که در خدمت منافع و رضایت عامه مردم باشند.	ارزش های دینی بعنوان پیشران و تقویت کننده انگیزه خدمت عمومی هستند.	جایگاه ارزش ها	۱۵

(جدول شماره ۷: مقایسه تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر دیدگاه اسلامی با مدل های موجود)

تحقیق حاضر با توجه به ماهیت اکتشافی و توسعه ای آن و با عنایت به اینکه هدف بومی سازی تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر دیدگاه اسلامی را در بر داشته؛ نوآوری آن در سه محور اصولی تئوری پردازی، سطح بندی و ابزار سازی مورد تبیین واقع شده است.

محورها	نوآوری های پژوهشی
تئوری پردازی	نوآوری نوشتار پیش رو در حوزه تئوری پردازی و نظریه سازی، توسعه مفهوم انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه است که سعی پژوهشگر بر آن بوده که از غنی ترین منبع مدیریتی - اسلامی در راستای استخراج این تئوری استفاده گردد. بعلاوه تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر دیدگاه اسلامی در مقایسه با مدل های پایه ای که در ادبیات تحقیق بدان اشاره شده است دارای سطوح تحلیل مختلف و پیچیده ای بوده و در عین حال جامعیت و انسجام آن کاملاً حفظ شده است.
سطح بندی	نوآوری دیگری که پژوهش پیش رو را از بسیاری از تحقیقات قبلی متمایز می نماید، اینست که نتایج تحقیقات این پژوهش در سه سطح انسان شناسی، رفتارشناسی و ساختار شناسی تقسیم بندی شده و برای هر یک از این سطوح نسخه خاصی تبیین شده است.
ابزارسازی	از نوآوری هایی که جزء مزیت رقابتی این پژوهش نسبت به سایر تحقیقاتی که تاکنون در داخل و خارج از کشور صورت پذیرفته است، تهیه یک جعبه ابزار جامع از مضامین، مقوله ها و مؤلفه های انگیزه خدمت عمومی و مشتمل بر یک مدل سیستمی از ابعاد، پیشایندها و پیامدهای استقرار انگیزه خدمت عمومی در سازمان های دولتی و جامعه اسلامی است.

(جدول شماره ۸: سطح بندی نوآوری های پژوهش)

منابع

۱. نهج البلاغه، ۱۳۷۶ ش، گردآورنده: شریف رضی، محمد بن حسین، مترجم: سیدجعفر شهیدی، تهران: انتشارات علمی و فرهنگی
۱. شفیع، عباس، ۱۳۹۶ ش، *درآمدی بر رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی (سطح تحلیل فردی)*، قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
۲. مکارم شیرازی، ناصر، ۱۳۷۶ ش؛ *مدیریت و فرماندهی در اسلام*؛ چاپ یازدهم، قم، انتشارات مدرسه الامام علی بن ابیطالب علیه السلام.
- پایان نامه ها**
۳. مرادی پور، مجتبی، ۱۳۹۴ ش، *مدیریت رفتار سازمانی در احادیث با محوریت نهج البلاغه امام علی علیه السلام*، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده اصول دین.
۴. معتمد، محمدجواد، ۱۳۹۶ ش، *شناسایی و رتبه بندی شایستگی های کلیدی مشاغل استراتژیک در صنعت بانکداری*، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
۵. منتظری، محمد، ۱۳۹۰ ش، *طراحی مدلی برای ارتقای انگیزه خدمت عمومی مدیران در ایران*، پایان نامه دکتری دانشگاه علامه طباطبایی.
- مقالات**
۶. حمیدی زاده، علی و رضا طهماسبی و اشرف میرزایی، ۱۳۹۵ ش، بررسی عوامل موثر بر انگیزه خدمت عمومی، *فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی*، دوره ۴، شماره ۲.
۷. حمیدی زاده، علی؛ دانایی فرد، حسن؛ طهماسبی، رضا؛ همایی لطیف، مهتا؛ ۱۳۹۷ ش، بررسی پیشایندهای انگیزه خدمات عمومی در سازمان های دولتی ایران، *فصلنامه سیاستگذاری عمومی*، دوره ۴، شماره ۳.
۸. تطبیقی مؤلفه های موثر بر انگیزه خدمت به دهقانان، حامد؛ صحت، سعید؛ ۱۳۹۴ ش؛ مطالعه جامعه در بیمارستان های بخش خصوصی و دولتی، *فصلنامه مطالعات مدیریت*، س ۲۴، ش ۷۹.
۹. محمدی، ابوالفضل؛ حجازی فرد، سعید؛ قاسمی نژاد، یاسر؛ ۱۳۹۵ ش، باورهای موثر در هدایت رفتارهای سازمانی از دیدگاه آیات منتخب قرآن، *فصلنامه مدیریت اسلامی*، س ۲۴، ش ۱.



10. Anderfuhren-Biget, Simon, Frédéric Varone, David Giauque, and Adrian Ritz. (2010). Motivating Employees of the Public Sector : Does Public Service Motivation Matter? *International Public Management Journal* 13(3): 213-46.
11. Andersen, Bøgh L. & Serritzlew, S. (2012). "Does public service motivation affect the behavior of professionals?". *International Journal of Public Administration*, 35(1), 19-29.
12. Belle, N. (2012). "Experimental evidence on the relationship between public service motivation and job performance"; *Public Administration Review*, Vol. 73, No. 1, pp: 143-153.
13. Belle, N. (2014). "Leading to make a difference: a field experiment on the performance effects of transformational leadership, perceived social impact, and public service motivation"; *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 24, No. 1, pp: 109-136.
14. Bozeman, Barry & Su, Xuhong. (2015). Public Service Motivation Concepts and Theory: A Critique. *Public Administration Review*, 75(5), 700-710.
15. Brænder, Morten & Andersen, Lotte Bøgh. (2013). Does Deployment to War Affect Public Service Motivation? A Panel Study of Soldiers before and after Their Service in Afghanistan. *Public Administration Review*, 73(3), 466-477.
16. Brewer, Gene A., Ritz, Adrian & Vandenabeele, Wouter. (2012). Introduction to a Symposium on Public Service Motivation : An International Sampling of Research. *International Journal of Public Administration*, 35(1), 1-4.
17. Bright, Leonard. (2008). Does Public Service Motivation Really Make a Difference on the Job Satisfaction and Turnover Intentions of Public Employees? *American Review of Public Administration*, 38(2), 149-166.

18. Brooks-Immel, Demeris Rochelle, (2014). "A Comparative Study of Public Service Motivation Among Organizational Units in a Public University" Doctoral Dissertations.
19. Burgess, S., and M. Ratto. 2003. "The Role Of Incentives in The Public Sector: Issues and Evidence."Oxford Review Of Economic Policy 19 (2): 285-300.
20. Campbell, Jesse W. & Im., Tobin (2016). Perceived Public Participation Efficacy: The Differential Influence of Public Service Motivation Across Organizational Strata. Public Personnel Management, 45(3), 308-330.
21. Choi, S. (2016). "Bridging the gap Social networks as a theoretical mechanism linking public service motivation and performance". International Journal of Manpower, 37(5), 900-916.
22. Chung-An Chen , Chih-Wei Hsieh , (2015) , Knowledge sharing motivation in the public sector: the role of public service motivation , International Review of Administrative Sciences 81(4)
23. Chung-An Chen. (2014). Fostering Public Service Motivation though Workplace.
24. Cooper, C. A., & Reinagel, T. P. (2017). The limits of public service motivation: Confidence in Government institutions among public servants. Administration & Society, 49(9), 1297-1317.
25. Corduneanu, R, Adina Dudau & Georgios Kominis (2020) Crowding-in or crowding-out : the contribution of self-determination theory to public service motivation, Public Management Review, 22:7, 1070-1089,
26. Coursey, David H., and Sanjay K. Pandey. (2007a). "Public Service Motivation Measurement: Testing an Abridged Version of PerryOsProposed Scale"; Administration & Society, Vol. 39, pp: 547-568.





27. camilleri, Emanuel and Beatrice I.J.M. Van Der Heijden: (2013) : Organizational Commitment, Public Service Motivation, and performance within the Public Sector : Source: Public performance & management Review, Vol. 31, No. 2 (Des, 2013), PP. 241-274.
28. Esteve, M., A. Van Witteloostuijn, and G. Boyne. (2015). "The Effects of Public Service Motivation on Collaborative Behavior: Evidence from Three Experimental Games." International Public Management Journal 18(2):171-89.
29. Fischer, C., and C. Schott. (2020). "Why people enter and stay in public service careers: the role of parental socialization and an interest in politics." International Review of Administrative Sciences. (OnlineFirst). 1-17.
30. Gao , Jin, (2015). "Public Service Motivation : A Cross-National Examination of East Asian Countries, PhD diss., University of Tennessee.
31. Giauque, D., S. Anderfuhren-Biget, and F. Varone. 2013. "HRM Practices, Intrinsic Motivators, and Organizational Performance in the Public Sector." Public Personnel Management 42(2):123-50. doi: 10.1177/0091026013487121.
32. Heather R. Parola, Michael B. Harari, David E. L. Herst & Palina Prysmakova (2018): Demographic determinants of public service motivation: a meta-analysis of PSM-age and gender relationships, Public Management Review.
33. 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.
34. Houston, David J. 2000. Public Service Motivation: a Multivariate Test. Journal of Public Administration Research and Theory 10(4): 713-28.

35. Houston, David J., and Katherine E. Cartwright. 2007. Spirituality and Public Service. *Public Administration Review* 67(1): 88-102.
36. Lee, Hyo Joo., Min Young Kim, Sung Min Park & Peter J. Robertson (2019): Public Service Motivation and Innovation in the Korean and Chinese Public Sectors: Exploring the Role of Confucian Values and Social Capital, *International Public Management Journal*.
37. Jensen, U. T., and C. F. Vestergaard. (2017). "Public Service Motivation and Public Service Behaviors: Testing the Moderating Effect of Tenure." *Journal of Public Administration Research and Theory* 27(1):52-67.
38. Jumiatty Nurung ;Rakhmat; Sulaeman Asang ; Hamsinah ; (2019) ;Analysis of Leadership Effect and Public Service Motivation on Work Satisfaction (ASN) In The District Bantaeng; *International Journal of Scientific and Research Publications*, Volume 9, Issue 1, January 2019.
39. KIM , SANGMOOK; (2016) ; Job characteristics, Public Service Motivation, and work performance in Korea ; *Gestion et Management Public*, vol.5, n1, p.7-24 .
40. Kim, S. H., & Kim, S. (2016). National culture and social desirability bias in measuring public service motivation. *Administration & Society*, 48(4), 444-476.
41. Kim, S., Vandenabeele, W., Wright, B.E., Andersen, L.B., Cerase, F.P., Christensen, R.K., Desmarais, C., Koumenta, M., Leisink, P., Liu, B., Palidauskaite, J., Pedersen, L.H., Perry, J.L., Ritz, A., Taylor, J. and De Vivo, P. (2013). "Investigating the meaning and structure of public service motivation across populations"; *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 23 No. 1, pp: 79-102.

42. Kim, Sangmook, and Wouter Vandenabeele. (2010). "A strategy for building public service motivation research internationally"; *Public Administration Review*, Vol.70, pp: 701-709.
43. Kim, sangmook. (2006), *Public Service Motivation and Organizational Citizenship Behavior in Korea*, *International Journal of Manpower* 27(8):722-740.
44. Kim, sangmook. (2006), *Revising Perry's measurement scale of public service motivation*, *The American Review of Public Administration*, Vol 39, Issue 2.
45. Kjeldsen, Anne Mette. 2012. *Dynamics of Public Service Motivation: Attraction and Socialization Effects in the Production and Regulation of Social Services*. Paper presented at the 16th Annual Conference of the International Research Society for Public Management, April 11-13, Italy.
46. Lee, A. et al. (2017), *Investigating when and why psychological entitlement predicts unethical proorganizational behavior*. *Journal of Business Ethics*, forthcoming.
47. Leisink, P.L.M. and Steijn, B. 2009. *Public service motivation and job performance of public sector employees in the Netherlands*. *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 75, Issue 1, pp. 35-52.
48. Liu, B., & Perry, J. L. (2016). *The psychological mechanisms of public service motivation: A two-wave examination*. *Review of Public Personnel Administration*, 36(1), 4-30.
49. Liu, B., Tang, N., & Zhu, X. (2008). *Public service motivation and job satisfaction in China: An investigation of generalisability and instrumentality*. *International Journal of Manpower*, 29(8), 684-699.
50. Martha I. Papadopoulou & Efstathios D. Dimitriadis,(2019). *Factors Affecting Motivation in the Public Sector under the Context of Self-*

Determination Theory and Public Service Motivation: The Case of the Hellenic Agricultural Insurance Organization (H.A.I.O.)," International Journal of Economics & Business Administration (IJEBA), International Journal of Economics & Business Administration (IJEBA), vol. 0(4), pages 112-135.

51. Moynihan, D. & Pandey, S. (2007). The role of organizations in fostering public service motivation. *Public Administration Review*, 67, 40-53
52. MUSSAGOLVA, A., Van der wal, Z., (2020), "All still quiet on the non-Western front?" Non-Western public service motivation scholarship: 2015-2020, *Asia Pacific Journal of Public Administration*, Volume 43, 2021 - Issue 1: 23-46.
53. Naff, K.C. and Crum, J. 1999. Working for America: Does public service motivation make a difference? *Review of Public Personnel Administration*, Vol. 19, Issue 4, pp. 5-16.
54. Neumann. O & Carina Schott (2021): Behavioral effects of public service motivation among citizens: testing the case of digital co-production, *International Public Management Journal*, DOI: 10.1080/10967494.2021.1937413.
55. Olsen, A. L., F. Hjorth, N. Harmon, and S. Barfort. (2019). "Behavioral Dishonesty in the Public Sector." *Journal of Public Administration Research and Theory* 29(4):572-90.
56. Pandey, Sanjay K., Wright, Bradley E. & Moynihan, Donald P. (2008). Public Service Motivation and Interpersonal Citizenship Behavior in Public Organizations: Testing a Preliminary Model. *International Public Management Journal*, 11(1), 89-108.

57. Perry, J. L. (1996). "Measuring public service motivation : an assessment of construct reliability and validity"; *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 6, No. 1, pp: 5-22.
58. Perry, J. L. (1997). "Antecedents of public service motivation"; *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 7, No. 2: 181-197.
59. Perry, J. L. and Hondeghem, A. (2008). "Motivation in Public Management: The Call of Public Service"; Oxford University Press, New York, NY, pp:1-14. 19-
60. Perry, J. L. and Wise, L.R. (1990). "The motivational bases of public service"; *Public Administration Review*, Vol. 503, pp: 367-373.
61. Perry, J. L., Hondeghem, A. and Wise, L.R. (2010). "Revisiting the motivational bases of public service : twenty years of research and an agenda for the future"; *Public Administration Review*, Vol. 70, No. 5, pp:681-690
62. Perry, J. L., Mesch, D. and Paarlberg, L. (2006). "Motivating employees in a new governance era: the performance paradigm revisited"; *Public Administration Review*, Vol. 66, No. 4, pp: 505-514.
63. Petrovsky, Nicolai and Ritz, Adrian. (2014). "Public service motivation and performance : a critical perspective, Evidence-based HRM"; *a Global Forum for Empirical Scholarship* Vol. 2, No. 1, pp:57-79
64. Potipiroon, W., & Faerman, S. (2016). What difference do ethical leaders make? Exploring the mediating role of interpersonal justice and the moderating role of public service motivation. *International Public Management Journal*, 19(2), 171-207.
65. Miao, Qing., Nathan Eva, Alexander Newman & Gary Schwarz (2019) Public service motivation and performance : The role of organizational identification, *Public Money & Management*, 39:2, 77-85,

66. Rainey, Hal G., and Paula Steinbauer 1991. Galloping Elephants : Developing Elements of a Theory of Effective Government Organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory* 9(1) : 1-32.
67. Ripoll, G & Xavier Ballart (2019) : Judging Unethical Behavior : The Different Effects of External and Public Service Motivation, *International Public Management Journal*.
68. Ritz A., Brewer G. A. and Neumann O.(2016), Public Service Motivation : A Systematic Literature Review and Outlook, *Public Administration Review*, 76(3), 414-426.
69. Ritz, A. & Gene A. Brewer (2013) Does Societal Culture Affect Public Service Motivation? Evidence of Sub-national Differences in Switzerland, *International Public Management Journal*, 16:2, 224-251.
70. Ritz, A. (2009)."Public service motivation and organizational performance in Swiss federal government"; *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 75, No. 1, pp: 53-78.
71. Robbins , Stephen p & Timothy judge (2018), *organizational behavior , global edition , 18th edition*.
72. Scott, Patrick G., and Sanjay K. Pandey. (2005). Red Tape and Public Service Motivation Findings from a National Survey of Managers in State Health and Human Services Agencies. *Review of Public Personnel Administration* 25(2): 155-80.
73. Syed Sohaib Zubair , Yaamina Salman Sidra Irfan , Nasira Jabeen , Amani Moazza , (2018) , " Towards a holistic model of Public Service Motivation : A Systematic Literature Review" , *Journal of the Research Society of Pakistan*, Volume No. 55, Issue No. 2



74. Marques , Tania M. G. (2020): Research on Public Service Motivation and Leadership: A Bibliometric Study, International Journal of Public Administration.
75. Taylor, Jeannette.(2007). The Impact of Public Service Motives on Work Outcomes in Australia: A Comparative Multi-Dimensional Analysis. Public Administration, 85(4): 931-59.
76. Vandenberg, W. (2009)."The mediating effect of job satisfaction and organizational commitment on self-reported performance: more robust evidence of the PSM-performance relationship"; International Review of Administrative Sciences, Vol. 75, No. 1, pp: 11-34.
77. Voorberg, W., S. Jilke, L. Tummers, and V. Bekkers. (2018). "Financial Rewards Do Not Stimulate Coproduction: Evidence from Two Experiments." Public Administration Review 78 (6): 864-873.
78. Weibel, A., K. Rost, and M. Osterloh. (2010). "Pay for Performance in the Public sector—Benefits and (Hidden) Costs." Journal of Public Administration Research and Theory 20 (2): 387-412.
79. Wright, B. E., S. Hassan, and R. K. Christensen. (2017). "Job Choice and Performance: Revisiting Core Assumptions about Public Service Motivation." International Public Management Journal 20(1):108-31. Zhu, Chunkui & Chen Wu and Min Yan, (2014) , Evidence of Public Service Motivation and Job Satisfaction of Public Sector Employees in China , business and public administration studies , vol 8, no 1.