

بررسی عوامل مؤثر بر انگیزه خدمت عمومی

علی حمیدی‌زاده^۱، *رضا طهماسبی^۱، اشرف میرزایی^۲^۱استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، ایران^۲کارشناس ارشد مدیریت دولتی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۹۴/۵/۶ تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۱/۳)

Investigation of Factors Impacting Public Service Motivation

Ali Hamidizadeh¹, *Reza Tahmasebi², Ashraf mirzaei³¹Assistant Professor, Faculty of Management and Accounting, Farabi Campus, University of Tehran, Tehran, Iran²BSc of Public Management, Farabi Campus, University of Tehran, Tehran, Iran

Received: (28/Jul/2015)

Accepted: (23/Jan/2016)

Abstract

The main purpose of this study is to investigate the factors affecting public service motivation among public employees in the public sector. Hence, in a descriptive research, public service motivation, as the dependent variable and family socialization, religious socialization, professional identity, demographic characteristics, job characteristics, employee-leader relations and role states as the independent variables have studied. The study population consisted of employees of the municipality of Qom. The number of employees was 400, which 196 people randomly were chosen as sample. Data were collected by a questionnaire in this organization and to analyze the data, structural equation modeling and WARP PLS4 software is used. Finally, the impact of family socialization, socialization, religious, professional identity, job characteristics, employee-leader relations and Role States confirmed and influence of demographic characteristics on the public service motivation was confirmed. Finally, the impact of family socialization, socialization, religious, professional identity, job characteristics, employee-leader relations and Role States confirmed and influence of demographic characteristics on the public service motivation was confirmed.

Keywords

Family Socialization, Job Characteristics, Public Service Motivation, Role States.

چکیده

در سال‌های اخیر شکاف عملکردی میان بخش خصوصی و بخش دولتی موجب شده مفهوم انگیزه خدمت عمومی توجه پژوهشگران مدیریت دولتی را به خود معطوف نماید. پژوهش حاضر با هدف ارتقای انگیزه خدمت عمومی در بین کارکنان بخش دولتی صورت گرفته و در پی شناخت عوامل اثرگذار بر انگیزه خدمت عمومی است. بدین منظور، در یک روش توصیفی پیمایشی ۱۹۶ نفر از کارکنان سازمان شهرداری مرکزی قم مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. نتایج نشان می‌دهد جامعه‌پذیری خانواده، جامعه‌پذیری مذهبی، هویت حرفه‌ای، ویژگی‌های شغل، رابطه رهبر/ پیرو و وضعیت نقش بر انگیزه خدمت عمومی اثرگذار است. از طرف دیگر، نتایج نشان داد که ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بر انگیزه خدمت عمومی اثرگذار نیست. طبق نتایج پژوهش جذب افرادی که پیش‌زمینه‌های خانوادگی مستحکم و مرتبطی داشته و باورهای مذهبی قوی‌تری دارند منجر به ارتقای انگیزه خدمت عمومی در شهرداری‌ها می‌شود. علاوه بر این، ارتقای هویت جمعی و حرفه‌ای، بازطراحی مشاغل به شیوه‌ای منعطف و مبتنی بر آزادی عمل، ایجاد اعتماد میان رهبر و پیرو، و شفاف‌سازی نقش‌های سازمانی توسعه دهنده انگیزه خدمات عمومی در شهرداری‌ها است.

واژه‌های کلیدی:

انگیزه خدمت عمومی، جامعه‌پذیری خانواده، وضعیت نقش، ویژگی‌های شغل.

*Corresponding Author: Reza Tahmasebi

E-mail: tahmasebi@ut.ac.ir

* نویسنده مسئول: رضا طهماسبی

مقدمه

توجه به عواملی که باعث ایجاد انگیزه در کارکنان و رفع نیازهای آنها می‌شود و نیز توجه به تفاوت‌های فردی کارکنان، مهمترین موضوع‌هایی به شمار می‌روند که در بهره‌وری نیروی انسانی دارای اهمیت هستند. انگیزه خدمت عاملی است که رفتار کارکنان را در جهت خاصی سوق داده و بر کیفیت و کمیت فعالیت‌ها و میزان پیشرفت آنها تأثیرگذار است.

در سال‌های اخیر نقش رویکرد انسانی در توسعه بسیار مورد توجه قرار گرفته است. اهمیت این موضوع به علت نقش مهم عامل انسانی در فرآیند توسعه بوده است. از آن جا که بزرگترین مزیت سازمان‌های بخش عمومی برخورداری از نیروی انسانی توانمند و با انگیزه است، دولت‌ها به منظور دستیابی به عملکردی اثربخش باید از نظر نیروی انسانی به صورت برنامه‌ریزی شده و هدفمند عمل کنند. بدین منظور، بهره‌گیری از افرادی در دولت و سازمان‌های دولتی که دارای روحیه خدمت به جامعه بوده و برخوردار از انگیزه خدمت عمومی‌اند می‌تواند نقش مهمی در کارآمدی و اثربخشی نهادهای عمومی ایفا کند. از این رو، چگونگی به‌کارگیری افرادی با انگیزه‌های خدمت عمومی در بخش دولتی در کنار شناخت فرایندهای شکل‌گیری انگیزه خدمت عمومی از مهمترین زمینه‌هایی است که گرایش متفکران مدیریت دولتی را به خود جلب نموده است.

به طور کلی جریان مطالعات در زمینه انگیزه خدمت عمومی تحت سه جهت تداوم یافته است. دسته اول، پژوهش‌هایی است که بر مفهوم‌پردازی و شناسایی ابعاد انگیزه خدمت عمومی متمرکز شده است؛ گروه دوم، مطالعاتی است که بر پیامدهای انگیزه خدمت عمومی تمرکز یافته است؛ و در نهایت دسته سوم، پژوهش‌هایی است که در راستای شناسایی عوامل اثرگذار (پیشایندها) بر انگیزه خدمت عمومی صورت پذیرفته‌اند. گرچه هر سه گروه پژوهش‌های اشاره شده از اهمیت خاصی برخوردارند، با وجود این شناسایی عوامل اثرگذار بر انگیزه خدمت عمومی به جهت نقش مهم چنین عواملی در فرایندهای رخداد انگیزه خدمت عمومی از اهمیت افزون‌تری برخوردار بوده است.

پارلبرگ و پری^۱ (۲۰۰۷) بر اساس مطالعه‌ای بیان کرده‌اند که ارزش‌های بنیادین ناشی از جامعه‌پذیری افراد می‌تواند باعث برانگیختن کارکنان بخش عمومی شود. گرچه مدیریت

ارزش‌ها فرآیندی اجتماعی است که از طریق تعاملات جمعی صورت می‌پذیرد، ولی سیستم رسمی مدیریت نیز می‌تواند فرصت‌هایی را فراهم آورد تا تعاملاتی که باعث برانگیختن کارکنان می‌شوند، افزایش یابند. این پژوهش نقش مدیران میانی را در بهره‌گیری از سیستم رسمی مدیریت برای انسجام‌بخشی بین فعالیت‌های استراتژیک سازمان و ارزش‌هایی که از تجارب اجتماعی، فرهنگی و مذهبی کارکنان سرچشمه می‌گیرند، مهم و اساسی تلقی می‌کند (پارلبرگ و پری، ۲۰۰۷). همچنین بر اساس نتایج پژوهش کامیلری، انگیزه خدمت عمومی افراد به طور عمده ناشی از شرایط و محیط سازمانی آنهاست؛ از آن جمله می‌توان از ویژگی‌های شغل، رابطه رهبر کارمند و وضعیت نقش نام برد (کامیلری، ۲۰۰۷).

پژوهش‌ها نشان می‌دهد موضوع انگیزش کارکنان بخش عمومی می‌تواند بر عملکرد آنها تأثیرگذار باشد (بلی، ۲۰۱۳؛ برور، ۲۰۱۱). انگیزه کارکنان در بخش عمومی و خصوصی با هم متفاوت بوده و عوامل متفاوتی باعث برانگیختن کارکنان در این دو بخش می‌شود. برخلاف شرکت‌های تجاری که بر مبنای سود و منفعت شخصی عمل می‌کنند، مبنای شکل‌گیری سازمان‌های دولتی پیگیری منافع عمومی از طریق ارائه خدمات به عامه مردم و کلیه شهروندان است. بنابراین، چنین سازمان‌هایی نیازمند بکارگیری مدیران و کارکنانی هستند که انگیزه‌های منفعت‌طلبانه فردی را کنار گذاشته و طبق انگیزه عمومی خدمت به جامعه عمل نمایند.

شهرداری‌ها از جمله سازمان‌های عمومی هستند که با توجه به ارتباط نزدیک و مستقیم با شهروندان در فرایندهای ارائه خدمات شهری، نقش تعیین‌کننده‌ای در توسعه شهری ایفا می‌کنند. از این رو، برخورداری چنین سازمان‌هایی از افرادی که به منافع جمعی شهروندان می‌اندیشند و توسعه شهری و شهروندی را ماورای منافع شخصی پیگیری می‌کنند اهمیت فراوانی دارد.

پژوهش‌های مختلف ضرورت پرداختن به بحث انگیزه کارکنان در شهرداری‌ها را خاطر نشان ساخته‌اند (حاجیان و همکاران، ۱۳۹۴؛ معصومی، ۱۳۹۳؛ یعقوبی و احمدنیا، ۱۳۹۳). مرکز پژوهش‌های شهرداری قم (۱۳۹۴) در یک بررسی جامع، مهم‌ترین نیازهای پژوهشی شهرداری قم را احصاء و در قالب

2. Camilleri
3. Bellé
4. Brewer

1. Paarlberg & Perry

هوستون ۶، ۲۰۰۰).

مفهوم انگیزه خدمت عمومی بر پایه این فرض استوار است که انجام شغلی که منجر به ارتقای منافع عمومی شده و برای عامه مردم مفید و سودمند است، به خودی خود برای کارکنان دولت مشوق و برانگیزاننده است. نظریه انگیزه خدمت عمومی چنین فرض می کند که برخی از مدیران و کارکنان دولتی با انگیزه‌هایی ماورای منافع شخصی مانند حس دلسوزی، انجام وظیفه شهروندی، و فداکاری و ایثار به مشاغل دولتی علاقمند بوده و از این طریق برانگیخته می شوند. شاید بتوان گفت مهمترین پژوهش‌ها در این زمینه را «پری» و «وایز»^۷ در دهه ۹۰ میلادی انجام داده‌اند. آنان انگیزه خدمت عمومی را به منزله «نوعی گرایش و تمایل فردی برای تحقق انگیزه‌هایی که منحصرأ در نهادها و سازمان‌های عمومی ریشه دارند» تعریف کرده‌اند (پری و وایز، ۱۹۹۰). علاوه بر این، «پری» انگیزه خدمت عمومی را در قالب یک الگوی چهار بعدی نیز مفهوم‌پردازی نموده است. این ابعاد عبارتند از: تمایل به خط مشی‌گذاری عمومی، تعهد به منافع عمومی، دلسوزی، و ایثار و فداکاری (پری، ۱۹۹۶).

طی دو دهه اخیر مطالعات مختلفی در رابطه با انگیزه خدمت عمومی صورت گرفته است. دسته‌ای از مطالعات بر مفهوم‌پردازی انگیزه خدمت عمومی متمرکز شده است. برای مثال، مطالعه «پری» و «وایز» (۱۹۹۰) در رابطه با توسعه مفهوم انگیزه خدمت عمومی که منجر به معرفی سه مبنای عقلایی، هنجاری و عاطفی- احساسی شده است؛ پژوهش «پری» (۱۹۹۶) در زمینه ابعاد انگیزه خدمت عمومی شامل تمایل به خط‌مشی‌گذاری عمومی، تعهد به منافع عمومی، دلسوزی، و ایثار و فداکاری؛ ارائه نوعی نظریه فرایندی در رابطه با انگیزه خدمت عمومی توسط «پری» (۲۰۰۰) که متمرکز بر شرایط تاریخی اجتماعی، بستر انگیزشی (سازمانی)، ویژگی‌های فردی است؛ و مطالعه «پرو» و همکاران (۲۰۰۰) در باب انواع و گونه‌های انگیزه خدمت عمومی شامل نیکوکاران، جامعه‌گرایان، وطن‌پرستان، و هم‌نوع‌دوستان از این دسته به شمار می‌روند. هم‌زمان پژوهش‌های داخلی در این زمینه صورت گرفته است. برای مثال، زاهدی و محمودآبادی (۱۳۹۱) نوعی نظریه داده‌بنیان در رابطه با ارتقای انگیزه خدمت عمومی توسعه داده‌اند.

گروهی دیگر از پژوهش‌ها بر پیامدهای انگیزه خدمت

یک گزارش تهیه نموده است. پرداختن به موضوع انگیزه کارکنان به منزله یکی از مهمترین اولویت‌ها و ضرورت‌های پژوهشی معرفی شده است. علاوه بر این، مشکلات انگیزه کارکنان در شهرداری قم در پژوهش‌های پیشین نیز مورد بررسی قرار گرفته و بر بهبود آن تاکید شده است (اسماعیلی، ۱۳۹۴).

پژوهش‌ها نشان دهنده آن است که ارتقا انگیزه خدمت عمومی در کارکنان نتایج مثبتی از جمله بهبود رضایت شغلی و عملکرد سازمانی را در پی داشته و اثربخشی سازمان را افزایش می‌دهد (نف و کروم، ۱۹۹۹). با توجه به این توضیحات، پژوهش حاضر در پی پاسخ به این سؤال است که عوامل اثرگذار بر انگیزه خدمت عمومی کدامند؟

ادبیات پژوهش

انگیزه خدمت عمومی ۲

در سال‌های اخیر یکی از موضوع‌های متداول در پژوهش‌های مدیریت دولتی این بوده که چه تفاوت‌هایی وجود دارد بین افرادی که به استخدام بخش دولتی درمی‌آیند با افرادی که در بخش خصوصی شروع به کار می‌کنند. مطالعه در رابطه با چنین تمایزهایی متفکران مدیریت دولتی را به سوی مفهوم انگیزه خدمت عمومی گرایش داده است. این مفهوم ریشه در مباحث مربوط به اخلاق خدمت عمومی در دهه ۱۹۷۰ داشته و برای تعیین آنچه که کارکنان بخش دولتی را بر می‌انگیزاند به کار برده شده است (تیلور، ۲۰۰۷؛ پری، ۱۹۹۶). در حالی که برخی از نظریه‌ها از جمله نظریه انتخاب عمومی یا نظریه انتخاب عقلایی، حداکثرسازی منافع شخصی را انگیزه اصلی فعالیت‌های افراد در سازمان‌های دولتی بیان کرده و این باور را مطرح می‌سازند که مدیران و کارکنان بخش عمومی هیچ تفاوتی با مدیران و کارکنان بخش خصوصی ندارند، هم‌زمان این عقیده نیز وجود دارد که کارکنان دولتی به وسیله حس خدمت به عموم، برانگیخته می‌شوند؛ حسی که الزاماً در کارکنان بخش خصوصی وجود ندارد (کروسون، ۱۹۹۷؛

1. Naff & Crum
2. Public Service Motivation
3. Taylor
4. Perry
5. Crewson

6. Houston

7. Perry & Wise

خدمت عمومی مد نظر قرار داده‌اند. همچنان که مشخص است اغلب عوامل فوق در قالب عوامل درون‌سازمانی قرار می‌گیرند در حالی که عوامل برون‌سازمانی چندان مورد توجه قرار نگرفته است. علاوه بر این، بسیاری از پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه انگیزه خدمت عمومی خارجی بوده و پژوهش‌های داخلی محدودی در این رابطه در کشور انجام شده است. پژوهش حاضر از این جهت دارای اهمیت است که به طور مشخص متمرکز بر عوامل سازمانی و برون‌سازمانی اثرگذار بر انگیزه خدمت عمومی بوده و به ویژه آن دسته از سازمان‌های بخش عمومی را مد نظر قرار داده که به صورت مستقیم مرتبط با چنین موضوعی هستند.

انگیزه خدمت عمومی: عوامل غیرسازمانی

۱) جامعه‌پذیری خانواده و انگیزه خدمت عمومی

خانواده اولین مکان اجتماعی است که در آن هویت‌ها شکل می‌گیرند و نیز گروه مرجعی است که افراد اولین تجارب اجتماعی خود را در آن بدست می‌آورند. جامعه‌پذیری اولیه (در خانواده)، فرایندی است که در شرایطی اتفاق می‌افتد که بعید است در طول زندگی افراد دوباره رخ دهد و در هر صورت نفوذ بسیار زیادی در درونی‌سازی عوامل فرهنگی از بافت اجتماعی دارد (ولجو و لنگا، ۲۰۱۰). بافت اولیه برای جامعه-پذیری درون نهادهایی همچون جامعه، خانواده و بخصوص والدین صورت می‌پذیرد. روزنهان (۱۹۷۰) منابعی را برای سطوح متفاوت نوع‌دوستی که به وسیله کارمندان حوزه حقوق مدنی ارائه می‌شد، مشخص کرده است. یکی از این منابع، ارتباط عاطفی بین والدین و کودک بود. او دریافت که صمیمیت و داشتن رابطه مثبت با حداقل یکی از والدین، دلیلی است برای سطوح بالای نوع دوستی در کارمندان حقوق مدنی. پژوهش روزنهان توسط «کلاری» و «میلر» (۱۹۸۶) توسعه یافت. کلاری و میلر در یک پژوهش آینده‌نگر از داوطلبان در یک سازمان مشاوره خانواده تلفنی، تأثیرات شبیه‌سازی و پرورش والدینی روی نوع‌دوستی را مطالعه کرده‌اند. آنها دریافتند داوطلبانی که صمیمیت و روابط مثبت با والدین را گزارش کرده و نوع‌دوستی را شبیه‌سازی کردند، به احتمال بیشتری تعهدات داوطلبی‌شان تداوم داشت (کلاری و میلر، ۱۹۸۶). از سوی دیگر، دو بعد انگیزه خدمت عمومی یعنی دلسوزی و فداکاری، به صورت نزدیکی با نوع‌دوستی در یک

عمومی متمرکز شده‌اند. پژوهش‌های «اندرسن» و «کلدسن»^۱ (۲۰۱۰) و «هومبرگ» و همکاران^۲ (۲۰۱۵) در زمینه تأثیر انگیزه خدمت عمومی بر رضایت شغلی؛ مطالعات «بلی» (۲۰۱۳) و «برور» (۲۰۱۱) در مورد رابطه انگیزه خدمت عمومی و عملکرد شغلی؛ و پژوهش «برایت»^۳ (۲۰۰۸) در زمینه انگیزه خدمت عمومی و ترک خدمت نمونه‌هایی از این نوع است.

دسته سوم مطالعات بر پیشایندهای انگیزه خدمت عمومی تمرکز نموده‌اند. مطالعه «اندرسن» و «پدرسن» (۲۰۱۲) در رابطه با تأثیر حرفه‌ای شدن بر انگیزه خدمت عمومی؛ پژوهش «اندرسن» و همکاران^۴ (۲۰۱۱) در مورد تأثیر نوع کار و وظایف شغلی بر انگیزه خدمت عمومی؛ پژوهش «نف» و «کرام» (۱۹۹۹) در رابطه با تفاوت انگیزه خدمت عمومی میان زنان و مردان؛ و مطالعه «کامیلری» (۲۰۰۶) در مورد رابطه تعهد سازمانی و انگیزه خدمت عمومی نمونه‌هایی از این نوع است. همچنین پژوهش‌های معدود داخلی نیز در این زمینه صورت گرفته است. برای مثال، «منتظری و قربانی‌زاده» (۱۳۹۱) رابطه تعهد سازمانی و خشنودی را با انگیزه خدمت عمومی بررسی کرده‌اند.

با وجود استحکام چنین مطالعاتی، به گفته اغلب پژوهشگران انگیزه خدمت عمومی هنوز نیازمند مطالعه بیشتر، و توسعه مفهومی و تجربی است. برای نمونه «بوزمن» و «سو»^۵ (۲۰۱۵) در یک مقاله انتقادی با بررسی میزان قوت مفهوم انگیزه خدمت عمومی در قالب سازگاری، تمایز، عمق، اقبال علمی و غیره نتیجه گرفتند که مدل‌ها و ابزارهای اندازه‌گیری آن نواقص متعددی دارند. علاوه بر این، به نظر می‌رسد بخش قابل توجهی از پژوهش‌ها در این زمینه معطوف به مفهوم‌پردازی انگیزه خدمت عمومی و همچنین پیامدهای آن بوده است؛ در حالی که نقش عوامل شکل‌دهنده انگیزه خدمت عمومی و تأثیر چنین عواملی چندان مورد توجه قرار نگرفته است. برخی از پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه نیز عواملی همچون تعهد سازمانی، رهبری تحول‌آفرین، انسجام گروهی، جو سازمانی، پاداش‌های درونی و بیرونی، و رفتارهای شهروندی را به منزله عوامل اثرگذار بر انگیزه

1. Andersen & Kjeldsen
2. Homborg, McCarthy & Tabvuma
3. Bright
4. Andersen, Pallesen & Pedersen
5. Bozeman & Su

6. Vallejo & Langa

7. Clary & Miller

نشان می دهد. بدین ترتیب، ارتباط مثبتی بین نزدیکی به خداوند و انگیزه خدمت عمومی مورد انتظار است (ولچ و لیگ، ۱۹۸۸). بنابراین می توان فرضیه زیر را تنظیم کرد:
فرضیه دوم: جامعه پذیری مذهبی بر انگیزه خدمت عمومی تأثیر دارد.

۳) هویت حرفه ای و انگیزه خدمت عمومی

هویت حرفه ای با تمایل برای کیفیت (و نه منافع) در ارتباط است. به عبارت دیگر، افرادی که خود را به منزله فردی حرفه ای هویت یابی می کنند به صورت پیوسته تلاش می کنند کیفیت عملکردشان را ارتقا دهند. بنابراین منطقی است این گونه انتظار داشت چنین افرادی زمانی که در بخش عمومی به کار گرفته می شوند تلاش های کیفیت محور خود را در راستای تحقق اهداف عملکردی و خدمت به جامعه افزایش دهند.

به طور کلی حرفه ای بودن با چند ویژگی در ارتباط است: نوعی زمینه حرفه ای دقیق و مشخص، دانش فنی و تخصصی ناشی از آموزش های رسمی، مسئولیت اخلاقی در راستای بکارگیری تخصص و در دسترس قرار دادن آن برای منافع عموم، و در نهایت یک مسیر حرفه ای و کاری مداوم. حرفه ها به صورت تاریخی منبعی چشمگیر برای ارزش های خدمت عمومی می باشد. حرفه هایی نظیر پزشکی، حقوق، و روحانیت هنجارهای اجتماعی مانند مراقبت، عدالت اجتماعی و منفعت عمومی را ترقی داده اند (پری، ۱۹۹۷).

پژوهش ها نشان می دهد تعیین هویت با یک حرفه، به صورت مثبتی با انگیزه خدمت عمومی در ارتباط می باشد (پری، ۱۹۹۷). بنابراین می توان فرضیه زیر را بدین صورت تنظیم کرد:

فرضیه سوم: هویت حرفه ای بر انگیزه خدمت عمومی تأثیر دارد.

۴) ویژگی های جمعیت شناختی و انگیزه خدمت عمومی

«نف» و «کرام» (۱۹۹۹) در مطالعه ای از ۱۰۰۰۰ کارمند دولتی دریافتند که نمرات انگیزه خدمت عمومی در زنان تا حدودی بالاتر از مردان بوده است؛ همچنین افراد با تحصیلات بالاتر انتظارات بیشتری در راستای ارتقای خدمات سازمان دارند که این خود بر انگیزه آنها تأثیرگذار است. «پری» (۲۰۱۴) تأثیر ویژگی های جمعیت شناختی (سن، تحصیلات و غیره) را بر انگیزه خدمت عمومی سنجیده و مشخص شده که ویژگی های جمعیت شناختی تأثیر معنی داری

ردیف قرار می گیرند (هم تراز هستند). بنابراین ممکن است آنها به صورت منطقی محصول جامعه پذیری خانواده باشند (پری، ۱۹۹۷). پری در سال ۱۹۹۷ رابطه انگیزه خدمت عمومی را با پنج عامل، جامعه پذیری خانواده، جامعه پذیری مذهبی، هویت حرفه ای، ایدئولوژی سیاسی و خصوصیات جمعیت شناختی شخصی، بررسی کرده است و دریافت تجارب تکوینی (تجارب کسب شده در خانواده، مدرسه، شغل) در تلقین و گسترش انگیزه خدمت عمومی مؤثر هستند. بنابراین، می توان فرضیه زیر را تنظیم کرد:

فرضیه اول: جامعه پذیری خانواده بر انگیزه خدمت عمومی تأثیر دارد.

۲) جامعه پذیری مذهبی و انگیزه خدمت عمومی

تأثیر مهم بالقوه دیگر روی انگیزه خدمت عمومی، تجارب مذهبی افراد می باشد. جامعه پذیری مذهبی، فرایندی است که در آن یک فرد، نگرش ها، ارزش ها و رفتارهای موجود در یک سیستم مذهبی حاوی اعمال و اعتقادات را به دست آورده و درونی می کند. جامعه پذیری مذهبی را می توان از دو دیدگاه مورد نظر قرار داد. اول، از نظر فردی بدین معنی که جامعه-پذیری مذهبی مبتنی بر فرایندی است که به واسطه آن افراد نوعی خودآگاهی در مورد دین کسب کرده و به تبع آن این توانایی را می یابند تا از زاویه دینی و مذهبی رفتار خود را در ارتباط با دیگران ارزیابی کنند. دوم، از منظر جمعی بدین صورت که جامعه پذیری مذهبی نوعی فرایند اجتماعی محسوب می شود که از طریق آن انسجام و یکپارچگی اجتماعی را از طریق هنجارهای دینی و مذهبی تداوم می بخشد. فرایند تعامل با دیگران و مواجهه با آداب و رسوم و سنت های دینی و همچنین مشارکت در فعالیت های مذهبی، نه تنها افراد را در موقعیت های دینی و مذهبی تحت تأثیر قرار می دهد بلکه همزمان اثر خود را در سایر فعالیت های اجتماعی و عمومی نیز بر رفتار فرد نشان می دهد (براون و گری، ۱۹۹۱).

«ولچ» و «لیگ»^۲ (۱۹۸۸) در مطالعه شاخص های مذهبی مربوط به نگرش های سیاسی اجتماعی، مفهوم «نزدیکی به خدا» را تعریف کردند. این مفهوم ادراک افراد از نزدیکی به خداوند در هنگام درگیری در فعالیت های اجتماعی و روانی را

1. Brown & Gary

2. Welch & Legee

بر انگیزه خدمت عمومی دارند. «کامیلری» نیز دریافته که ابعاد تعهد سازمانی و انگیزه خدمت عمومی، رابطه‌ای مثبت با ویژگی‌های شخصیتی به جز سطح تحصیلات دارند (کامیلری، ۲۰۰۶). بنابراین می‌توان فرضیه زیر را تنظیم کرد:
فرضیه چهارم: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بر انگیزه خدمت عمومی تأثیر دارد.

انگیزه خدمت عمومی: عوامل سازمانی

۱) ویژگی‌های شغل و انگیزه خدمت عمومی

مدل ویژگی‌های شغل که توسط «ریچارد هکمن» و «گرگ اولدهام» پایه‌ریزی شده مبتنی بر پنج بعد اساسی است شامل الف) تنوع وظیفه، یعنی درجه‌ای که در آن افراد طیف گسترده‌ای از وظایف را انجام می‌دهند؛ ب) هویت وظیفه، به میزان نیاز شغل به تکمیل یک بخش کامل و قابل شناسایی از کار اشاره دارد؛ ج) اهمیت وظیفه، به میزان تأثیر قابل توجهی اشاره دارد که شغل بر زندگی یا کار افراد دیگر (در داخل یا خارج سازمان) می‌گذارد؛ د) خودمختاری، به میزان آزادی و استقلال عمل اشاره دارد که فرد می‌تواند در زمان بندی کار و تعیین رویه‌های انجام آن اعمال کند؛ ه) بازخورد، بدین معنی است که انجام وظایف مورد نیاز شغل تا چه حد باعث می‌شود فرد در مورد اثربخشی عملکرد خود به صورت مستقیم و واضح اطلاعات کسب کند (مورگسون و هامفری، ۲۰۰۶).

بر اساس نظر هاکمن و اولدهام (۱۹۷۴) ویژگی‌های مثبت شغل از آن جهت که منجر به پاداش درونی و رضایت شغلی می‌شوند، باعث ایجاد انگیزه خدمت بالاتری می‌شوند. کامیلری (۲۰۰۷) نیز به این نتیجه رسیده است که نوعی همبستگی مثبت بین ابعاد انگیزه خدمت عمومی و ویژگی‌های شغل وجود داشته و با افزایش ویژگی‌های مثبت شغل، انگیزه خدمت عمومی نیز افزایش می‌یابد (کامیلری، ۲۰۰۷). بنابراین می‌توان فرضیه زیر را تنظیم کرد:

فرضیه پنجم: ویژگی‌های شغل بر انگیزه خدمت عمومی تأثیر دارد.

۲) رابطه رهبر-کارمند و انگیزه خدمت عمومی

امروزه بخش قابل توجهی از متفکران مدیریت عقیده دارند موفقیت سازمان‌ها نتیجه مستقیم رهبری است. چالش رهبران

این است که بتوانند افراد را برای انجام کارهای فوق‌العاده در سازمان بسیج کنند. در روابط میان رهبر-کارمند اگر رهبران بخواهند به سطح بالایی از کارایی همراه با اعتماد و همکاری دست یابند، باید قبل از اینکه به اعتماد دیگران نیاز داشته باشند، اعتماد خود را نسبت به دیگران نشان دهند (کارستنز، ۲۰۰۶). پژوهش‌ها نشان می‌دهد رابطه‌ای مثبت بین ابعاد انگیزه خدمت عمومی و رابطه رهبر کارمند وجود دارد که با افزایش این رابطه، شاهد افزایش در همه ابعاد انگیزه خدمت عمومی خواهیم بود (کامیلری، ۲۰۰۷). بنابراین می‌توان فرضیه زیر را تنظیم کرد:

فرضیه ششم: رابطه رهبر کارمند بر انگیزه خدمت عمومی تأثیر دارد.

۳) وضعیت نقش و انگیزه خدمت عمومی

به طور کلی نقش به منزله مجموعه‌ای از انتظارات رفتاری تعریف می‌شود. به منظور درک بهتر متغیر وضعیت نقش توجه به دو مفهوم ابهام نقش و تضاد نقش می‌تواند مفید باشد. تضاد نقش برحسب تناسب/عدم تناسب یا سازگاری/عدم سازگاری در الزامات نقش تعریف می‌شود. ناسازگاری یا عدم تناسب ممکن است پیامدی از نتیجه انواع مختلف تضاد باشد مانند تضاد بین ارزش‌ها و استانداردهای شخص با رفتارهای تعریف‌شده نقش، و یا تضاد میان زمان، منابع و توانمندی شخص با رفتارهای رسمی تعریف‌شده نقش. ابهام نقش به معنای عدم وضوح رفتارهای مورد انتظار از یک شغل یا موقعیت است (ریزو و همکاران، ۱۹۷۰). هنگامی که اهداف عملکردی مبهم و نامشخص اند، فرایندهای کاری به خوبی تعریف نشده‌اند، و فعالیت‌های شغل پیچیده و غیرشفاف هستند ابهام نقش افزایش می‌یابد.

باباکوس و همکاران^۳ (۱۹۹۶) دریافته‌اند که هم ابهام و هم تضاد در نقش، ارتباطی منفی با انگیزه درونی دارند. پژوهش دیگری نشان داد که ابهام و تعارض در نقش اثری منفی بر ابعاد انگیزه خدمت عمومی دارند (کامیلری، ۲۰۰۷). همچنین، کامیلری در پژوهشی دیگر دریافته که وضعیت نقش رابطه‌ای منفی با انگیزه خدمت عمومی و تعهد سازمانی دارد (کامیلری، ۲۰۰۶). با توجه به این توضیحات می‌توان فرضیه زیر را تنظیم کرد:

فرضیه هفتم: وضعیت نقش بر انگیزه خدمت عمومی

2. Rizzo, House & Lirtzman

3. Babakus, Cravens, Johnston & Moncrief

1. Morgeson & Humphrey

تأثیر دارد.

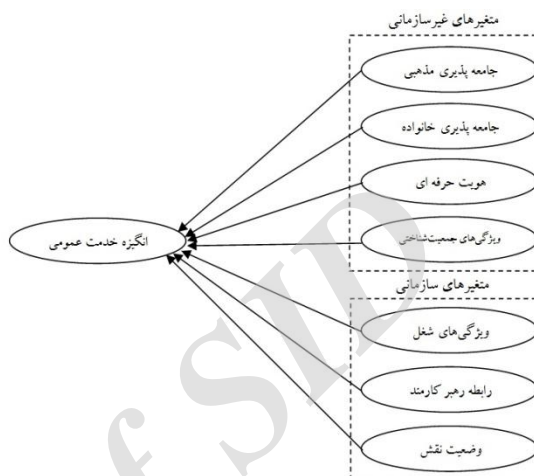
روایی سنجی شده است. همچنین برای سنجش پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که نتایج آن در جدول یک قابل مشاهده است. از آنجا که مقادیر آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها بالای ۰/۷ است پایایی ابزار پژوهش تایید شده است. همچنین به منظور تحلیل داده‌ها از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. برای بررسی و تحلیل داده‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی (آمار توصیفی)، نرم افزار SPSS و جهت تحلیل داده‌های مربوط به متغیرها، رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری و نرم افزار WARPPLS4 مورد استفاده قرار گرفته است.

نتایج پژوهش

حدود ۹۰ درصد اعضای نمونه آماری مرد بوده و سن حدود ۴۰ درصد پاسخ دهندگان ۳۱ تا ۳۵ سال است. گروه سنی ۳۶ تا ۴۰ سال نیز حدود ۲۲ درصد پاسخ دهندگان را شامل می‌شوند. میزان تحصیلات ۵۴ درصد افراد در سطح کارشناسی و ۲۹ درصد نیز در سطح

مدل مفهومی پژوهش

شکل ۱ نشان دهنده مدل مفهومی پژوهش است که مبتنی بر پیشینه تجربی تدوین شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف یک پژوهش کاربردی است و از لحاظ شیوه‌ی به دست آوردن داده‌ها پژوهشی توصیفی/پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کارمندان سازمان شهرداری مرکزی قم است. تعداد کارمندان این سازمان حدود ۴۰۰ نفر بوده که با توجه به جدول مورگان، برای این حجم جامعه، به روش تصادفی نمونه‌ای با تعداد ۱۹۶ نفر در نظر گرفته شده است. تعداد ۲۲۰ پرسشنامه میان کارکنان توزیع شده که در نهایت ۱۹۶ عدد از آنها برای تحلیل مورد استفاده قرار گرفته است. به منظور سنجش متغیرهای جامعه‌پذیری خانواده، جامعه‌پذیری مذهبی، هویت حرفه‌ای، و انگیزه خدمت عمومی از پرسشنامه پری (۲۰۱۴)، ویژگی‌های شغل از پرسشنامه مورگسون و هامفری^۱ (۲۰۰۶)، رابطه رهبر کارمند از پرسشنامه چریشیم و استاگدیل^۲ (۱۹۷۵)، و وضعیت نقش از پرسشنامه ریزو^۳ و همکاران (۲۰۱۳) استفاده شده است.

به منظور روایی سنجی، پرسشنامه در اختیار خبرگان مرتبط با موضوع قرار گرفته و از لحاظ صوری پرسشنامه

۱. Morgeson & Hamphrey

۲. Schriesheim & Stogdill

۳. Rizzo

و متغیرهای مکنون از قبل مشخص شده‌اند و باید کمتر از

کارشناسی ارشد هستند. همچنین ۲۳/۵ درصد اعضای نمونه آماری یک تا پنج سال، ۳۵ درصد شش تا ده سال، ۱۸ درصد یازده تا پانزده سال و ۲۳/۵ درصد نیز بالای پانزده سال سابقه کار دارند.

تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها

یکی از قوی‌ترین و مناسب‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در پژوهش‌های علوم رفتاری اجتماعی تجزیه و تحلیل چند متغیره است. مدل معادلات ساختاری یکی از اصلی‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌های پیچیده و چند متغیره است که ویژگی اصلی آنها، تحلیل همزمان چندین متغیر مستقل و وابسته است. این روش مجموعه‌ای از روش‌های آماری برای مدل‌سازی روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته (مدل ساختاری) و متغیرهای پنهان و مشاهده پذیر (مدل اندازه‌گیری) است که از روش‌های تحلیل عاملی، رگرسیون و تحلیل مسیر تشکیل شده است. روش حداقل مربعات جزئی به منزله یکی از رویکردهای معادلات ساختاری به تعداد نمونه در دسترس و نرمال بودن داده‌های جمع‌آوری شده حساس نیست. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است.

مدل‌سازی معادلات ساختاری طی دو مرحله تحلیل و تفسیر می‌شود. ابتدا مدل اندازه‌گیری و سپس مدل ساختاری بررسی می‌شوند. منظور از بررسی مدل اندازه‌گیری، بررسی وزن‌ها و بارهای متغیرهای مکنون و منظور از بررسی مدل ساختاری، بررسی ضرایب مسیر بین متغیرهای مکنون است.

جهت بررسی مدل اندازه‌گیری، پایایی هر یک از شاخص‌های متغیرهای مکنون (سازه‌ها) و سازگاری درونی (پایایی سازه) تحلیل شده است. پایایی هر یک از شاخص‌های متغیر مکنون، توسط میزان بارهای عاملی هر شاخص مشخص می‌شود. ارزش هر یک از بارهای عاملی شاخص‌های متغیر مکنون باید بزرگتر یا مساوی ۰/۵ باشد. بار عاملی تمامی شاخص‌های مرتبط با متغیر مکنون بالاتر از ۰/۵ محاسبه شده است. بنابراین می‌توان گفت مدل اندازه‌گیری از پایایی کافی در زمینه شاخص‌های متغیرهای مکنون برخوردار است. مقادیر احتمال (P-values) برای شاخص‌ها به عنوان پارامترهای روایی مرتبط با تحلیل عاملی تأییدی معرفی می‌شوند بدین علت که روابط بین شاخص‌ها

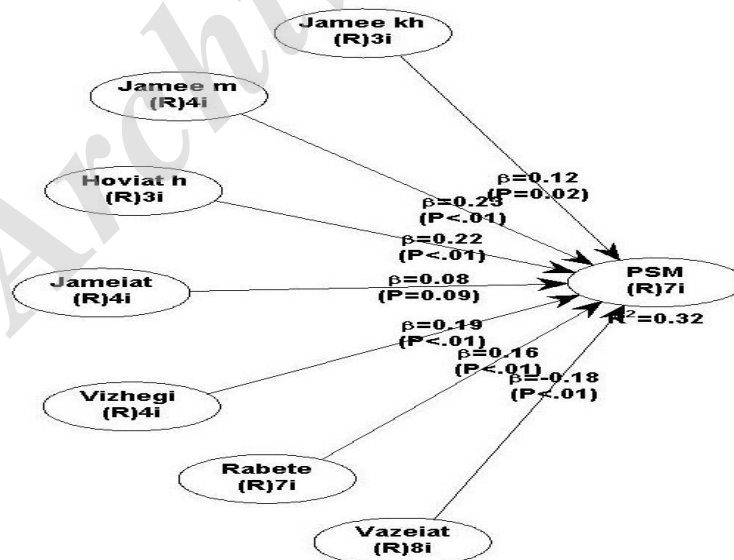
۰/۰۵ باشند که برای تمامی سئوالات چنین است. برای بررسی پایایی سازه از دو ضریب پایایی ترکیبی و شاخص دیگر پایایی سازه (سازگاری درونی) می باشد. آلفای کرونباخ استفاده می شود.

جدول ۱. پایایی سازه متغیرهای مکنون

متغیر مکنون	جامعه پذیری خانواده	جامعه-پذیری مذهبی	هویت حرفه ای	ویژگی های شغل	رابطه رهبر کارمند	وضعیت نقش	انگیزه خدمت عمومی
پایایی ترکیبی	۰/۷۷۹	۰/۸۲۳	۰/۸۷۷	۰/۸۱۷	۰/۹۱۷	۰/۹۱۰	۰/۸۷۴
آلفای کرونباخ	۰/۷۱۲	۰/۷۳۰	۰/۷۸۹	۰/۷۲۲	۰/۸۹۳	۰/۸۸۵	۰/۸۳۹

هویت حرفه ای، ویژگی های جمعیت شناختی، ویژگی های شغل، رابطه رهبر کارمند، و وضعیت نقش به عنوان متغیرهای مستقل و انگیزه خدمت عمومی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده اند که از تحلیل مدل، نتایج زیر به دست آمده است:

همان طور که مشاهده می شود تمامی مقادیر پایایی ترکیبی، بالاتر از ۰/۷ محاسبه شده است. مقدار ضریب آلفای کرونباخ نیز در جدول فوق نشان داده شده که بالاتر از ۰/۷ است. بنابراین مدل اندازه گیری از پایایی سازه مناسبی برخوردار است. در این پژوهش جامعه پذیری خانواده، جامعه پذیری مذهبی،



شکل ۲. تحلیل مدل ساختاری

ارائه گردیده است. ضرایب هر یک از مسیرها، در شکل به نمایش

در جدول سه مقادیر P-value مربوط به هر یک از مسیرها

باشند. بنابراین کلیه متغیرهای مستقل نامبرده به جز، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی تأثیر معنی‌داری بر انگیزه خدمت عمومی دارند.

در آمده است. هر یک از ضرایب در صورتی قابل قبول است که مقدار P-values آن کمتر از ۰/۰۵ باشد. و همانطور که مشاهده می‌شود تمام ضرایب غیر از مسیر ویژگی‌های جمعیت-شناختی بر انگیزه خدمت عمومی، از مقدار یاد شده کمتر می‌باشند.

جدول ۲. مقادیر ضرایب مسیر فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	P-value	ضریب مسیر	مسیر
تایید	۰/۰۱۹	۰/۱۲۳	جامعه‌پذیری خانواده ← انگیزه خدمت عمومی
تایید	<۰/۰۰۱	۰/۲۳۱	جامعه‌پذیری مذهبی ← انگیزه خدمت عمومی
تایید	<۰/۰۰۱	۰/۲۲۲	هویت حرفه‌ای ← انگیزه خدمت عمومی
رد	<۰/۰۹۱	۰/۰۷۹	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی ← انگیزه خدمت عمومی
تایید	<۰/۰۰۱	۰/۱۸۸	ویژگی‌های شغل ← انگیزه خدمت عمومی
تایید	۰/۰۰۴	۰/۱۵۸	رابطه رهبر کارمند ← انگیزه خدمت عمومی
تایید	۰/۰۰۱	-۰/۱۷۸	وضعیت نقش ← انگیزه خدمت عمومی

قدرت پیش‌بینی کافی برخوردار است.

جدول ۳. مقادیر شاخص‌های نیکویی برازش

P-value	مقدار	شاخص
۰/۰۰۱	۰/۱۶۸	میانگین ضریب مسیر (APC)
<۰/۰۰۱	۰/۳۱۵	میانگین R2 (ARS)
acceptable if <= 5, ideally <= 3.3	۱/۰۹۴	میانگین عامل تورم واریانس (AVIF)

در نهایت مقتضی است که تجزیه و تحلیل مدل ساختاری تخمین زده شده با تکنیک PLS، با استفاده از آزمون استون-گیسر (Q2) تکمیل شود. ضریب Q2 یک معیار

ناپارامتریک است. این معیار برای ارزیابی اعتبار پیش‌بینی متغیرهای مکنون در مدل استفاده می‌شود. در تحقیق حاضر مقدار آزمون استون گیسر به میزان ۰/۳۲۵ و بالاتر از صفر محاسبه شده است که نشان می‌دهد مدل در نظر گرفته شده، ظرفیت و توان پیش‌بینی لازم را دارد. پس از تحلیل مدل ساختاری و با توجه به مطالب عنوان شده می‌توان نتیجه‌گیری نمود که تمامی شاخص‌های مورد بررسی، شرایط لازم را دارا بوده و بنابراین مدل ارائه شده در پژوهش از قدرت پیش‌بینی‌کنندگی کافی برخوردار است. شاخص‌های برازش معیارهای مناسبی برای کیفیت مدل خواهند بود. از آنجا که هدف این تحقیق، برازش مدل مناسب می‌باشد، لذا بررسی شاخص‌های برازش ضرورت ویژه‌ای دارد. در ادامه شاخص‌های برازش حاصل از نرم‌افزار مورد استفاده، ارائه خواهد شد.

همان طور که در جدول ۴ ملاحظه می‌شود مقدار احتمال برای APC و ARS کمتر از ۰/۰۵ محاسبه شده است و بنابراین مدل از این نظر برازش مناسبی دارد.

قدرت پیش‌بینی مدل طراحی شده، با استفاده از مقدار ضریب تعیین (R2) برای متغیر وابسته، تحلیل می‌شود. فالک و میلر (۱۹۹۲) مقادیر بزرگتر یا مساوی ۰/۱ را برای ضریب تعیین قید کرده‌اند. در تحقیق حاضر، با توجه به جدول پایین، می‌توان نتیجه گرفت که مدل ساختاری تحقیق حاضر از قدرت پیش‌بینی کافی برخوردار است. به عبارت دیگر میزان ۳۲ درصد از تغییرات متغیر انگیزه خدمت عمومی، توسط متغیرهای وارد شونده به آن در این مدل تبیین می‌شود. قدرت پیش‌بینی مدل طراحی شده، با استفاده از مقدار ضریب تعیین (R2) برای متغیرهای وابسته، تحلیل می‌شود (چن، ۱۹۹۸ و لیل و رولدان، ۲۰۰۱). فالک و میلر (۱۹۹۲) مقادیر بزرگتر یا مساوی ۰/۱ را برای ضریب تعیین قید کرده‌اند.

با توجه به شکل که ضریب تعیین را ۰/۳۲ نشان می‌دهد، می‌توان نتیجه گرفت که مدل ساختاری تحقیق حاضر از

داشته باشد. نتایج این فرضیه با پژوهش پری (۱۹۹۷) نیز مطابقت دارد که تحت آن چگونگی تربیت فرزندان در خانواده را عامل مهمی در انگیزه خدمت عمومی تلقی کرده است. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد آن دسته از کارکنان شهرداری قم که دارای پیش‌زمینه‌های خانوادگی مستحکم-تری هستند به مراتب انگیزه بیشتری در ارائه خدمات شهری به شهروندان دارند.

فرضیه دوم پژوهش نشان دهنده تأثیر جامعه‌پذیری مذهبی بر انگیزه خدمت عمومی است. نتایج این فرضیه نشان می‌دهد افرادی که از آموزه‌های دینی و مذهبی برخوردارند، گرایش بیشتری به سمت کمک به هم‌نوع، ایثار و گذشت، توجه به منافع عمومی و نظایر آن دارند. پژوهش‌ها نشان می‌دهد جهت‌گیری مذهبی رابطه مثبتی با عملکرد شغلی داشته و موجب می‌شود فرد کار خود را بهتر انجام دهد (ابوالقاسمی و همکاران، ۱۳۹۰). همچنین دینداری و عمل به باورهای دینی رابطه مثبتی نیز با رضایت شغلی دارد (خسروانیان، ۱۳۹۲). نتایج پژوهش در رابطه با مطالعه پری (۱۹۹۷) نیز سازگاری دارد. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد آن دسته از کارکنان شهرداری قم که دارای باورهای مذهبی قوی‌تری هستند تلاش می‌کنند خدمت‌رسانی بیشتری به شهروندان داشته باشند؛ البته چنین ویژگی برای شهر قم که پایتخت دینی و مذهبی کشور نیز تلقی می‌شود چندان دور از انتظار نیست.

نتایج فرضیه سوم نشان می‌دهد هویت حرفه‌ای بر انگیزه خدمت عمومی اثرگذار است. پژوهش حیدری و رضایی (۱۳۹۱) نشان می‌دهد دانشجویانی که هویت حرفه‌ای بالاتری دارند خود را به منزله یک کنشگر علمی تلقی می‌کنند که در خدمت دانشگاه و جامعه است. مطالعه دیگری نیز نشان می‌دهد هویت حرفه‌ای خدشه‌دار در پرستاران موجب می‌شود عملکرد مراقبتی آنان ضعیف شود (برازپردنجانی و همکاران، ۱۳۹۳). نتایج پژوهش حاضر با مطالعه پری (۱۹۹۷) نیز یکسان بوده و نشان می‌دهد افرادی که هویت حرفه‌ای بالایی دارند به مراتب انگیزه خدمت عمومی بیشتری را نیز دارا هستند. بنا بر نتایج پژوهش حاضر می‌توان گفت آن دسته از کارکنان شهرداری قم که خود را به منزله عضوی از خانواده شهرداری و خادم شهروندان تلقی می‌کنند از انگیزه بالایی جهت حل مسائل شهروندان و خدمت به آنان برخوردارند.

برخلاف تصور اولیه، نتایج فرضیه چهارم نشان‌دهنده این مطلب است که ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نظیر سن، تحصیلات، جنسیت و سابقه کاری بر انگیزه خدمت عمومی تأثیری ندارند. این نتایج چندان مطابقتی با سایر پژوهش‌ها

همچنین، از نظر شاخص AVIF نیز با توجه به اینکه مقدار آن برابر با ۱/۰۹۴ است و کمتر از ۵ می‌باشد، لذا مدل از برآزش مناسب برخوردار است.

بحث و نتیجه‌گیری

دولت به مثابه مؤثرترین سازمان سیاسی تأثیرگذاری غیرقابل انکاری در قلمروهای مختلف زندگی اجتماعی دارد. دولت‌ها در هر جامعه‌ای مهم‌ترین نهاد به شمار می‌آیند زیرا رشد و توسعه نهادهای دیگر همچون خانواده، آموزش، مذهب و اقتصاد در وابسته به عملکرد و برنامه‌هایی است که دولت تدوین می‌کند. دولت وظایف و مسئولیت‌های خود را توسط سازمان‌های دولتی تحقق می‌بخشد از این رو ضروری است چنین سازمان‌هایی عملکرد مناسبی داشته باشند. به همین دلیل امروزه بهبود وضعیت مؤسسات دولتی برای تمام کشورها به‌عنوان یک ضرورت پذیرفته شده است.

شهرداری‌ها به منزله گونه‌ای از سازمان‌های عمومی نقش ویژه‌ای در توسعه شهری و شهروندی دارند. شهرداری‌ها از جمله سازمان‌های عمومی به شمار می‌روند که ارتباط و تعامل نزدیک و مستقیمی با شهروندان و عامه مردم دارند. ارتقای انگیزه خدمت عمومی در شهرداری‌ها می‌تواند نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات شهری و توسعه قابلیت‌های شهروندان داشته باشد.

پژوهش حاضر به مطالعه عوامل مؤثر بر انگیزه خدمت عمومی در شهرداری قم پرداخته است. بدین منظور، چنین عواملی تحت هفت فرضیه بررسی شدند.

نتایج فرضیه اول نشان داد جامعه‌پذیری خانواده بر انگیزه خدمت عمومی تأثیرگذار است. این مطلب بدین معنی است که افرادی که از دوران کودکی در خانواده‌گرایش‌های اجتماعی مانند کمک به دیگران، توجه به منافع مردم، حس نوع‌دوستی و نظایر آن را می‌آموزند به احتمال بیشتری در موقعیت‌های شغلی از انگیزه خدمت به جامعه برخوردارند.

پژوهش‌ها نشان می‌دهد جامعه‌پذیری خانوادگی رابطه مثبتی با عزت نفس (آربونا و همکاران، ۲۰۰۳) و سلامت روان (والادز و همکاران، ۲۰۰۶)، ادراک مثبت از خود و سازگاری اجتماعی (گلچین، ۱۳۷۸) و رابطه منفی با نابرابری جنسیتی (احمدی و گروسی، ۱۳۸۳؛ امری، ۱۳۸۶) دارد. به عبارت دیگر، پرورش خانوادگی موجب می‌شود فرد در بزرگسالی از اعتماد به نفس و سلامت روان مناسبی برخوردار بوده با ادراک مثبت از خود دارای سازگاری اجتماعی بیشتری بوده و گرایش به سمت برابری جنسیتی انگیزه خدمت بالاتری به جامعه

ندارد. برای مثال، نف و کرام (۱۹۹۹) دریافتند که نمرات انگیزه خدمت عمومی در زنان تا حدودی بالاتر از مردان است و همچنین افراد با تحصیلات بالاتر انگیزه خدمت عمومی بیشتری دارند. پری (۲۰۱۴) نیز دریافت که سن و تحصیلات بر انگیزه خدمت عمومی تأثیر معنی‌داری دارند. کامیلری (۲۰۰۶) نیز در پژوهش خود به چنین نتایج مشابهی دست یافت با این تفاوت که وی رابطه مثبتی بین سطح تحصیلات و انگیزه خدمت عمومی مشاهده نکرد.

نتایج متفاوت فرضیه فوق را می‌توان چنین تبیین کرد که به دلیل مذهبی بودن شهر قم، باورهای دینی و مذهبی از نفوذ عمیقی بین مردم و کارگزاران دولتی برخوردار است از این رو انتظار می‌رود ارزش‌هایی مانند خدمت به مردم، گذشت از منافع فردی در راستای منافع مردم، کمک به هم‌نوع، ساده زیستی و غیره میان تمامی افراد با ویژگی‌های سنی، تحصیلی، و جنسیتی مختلف اشاعه داشته باشد. همچنین مراجعه به پایگاه اینترنتی شهرداری قم و بررسی عناوین برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی این سازمان عمومی نشان می‌دهد چنین برنامه‌هایی متمرکز بر تمامی کارکنان بوده و بخش قابل توجهی از این دوره‌ها نیز بر محور خدمت‌رسانی به شهروندان تمرکز یافته است. علاوه بر این، شهرداری قم نشریه‌ای دوره‌ای با عنوان شهرنامه را منتشر می‌کند که مروری بر این نشریه نشان می‌دهد اصلی‌ترین اولویت این سازمان خدمت‌رسانی به شهروندان و میزبانی شایسته از زائرین است که به منزله نوعی الزام جمعی برای کلیه کارکنان شهرداری در نظر گرفته شده است.

نتایج فرضیه پنجم نشان داد ویژگی‌های شغل بر انگیزه خدمت عمومی تأثیرگذار است. به عبارت دیگر، متنوع بودن شغل، وجود استقلال و آزادی عمل، وجود شرایط بازخورد در شغل، و همچنین احساس با اهمیت بودن شغل بر میزان انگیزه خدمت افراد تأثیر دارد. برای مثال، پژوهش‌ها نشان می‌دهد افزایش آزادی عمل کتابداران رابطه مثبتی با انگیزه اشتراک دانش در آنان دارد (حریری و محمدپور، ۱۳۹۲). دیگر مطالعات نیز نشان می‌دهد ویژگی‌های شغلی مانند کار چالش‌برانگیز، با اهمیت، و دربرگیرنده مسئولیت‌پذیری رابطه مثبتی با انگیزش درونی دارد (مهدی بیگی، ۱۳۸۷).

مقایسه نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش‌های کامیلری (۲۰۰۶ و ۲۰۰۷)، و هاگمن و اولدهام (۱۹۷۴) نتایج یکسانی را نشان می‌دهد. بنابراین می‌توان گفت گروهی از کارکنان شهرداری قم که دارای مشاغل منعطف‌تر و آزادانه‌تری هستند از انگیزه خدمت عمومی بالاتری نیز برخوردارند.

تحلیل نتایج فرضیه ششم نشان می‌دهد رابطه رهبر کارمند بر انگیزه خدمت عمومی تأثیرگذار است. به عبارت دیگر، رابطه نزدیک و مبتنی بر اعتماد بین مدیر و کارکنان بر انگیزه خدمت آنها تأثیر دارد. پژوهش‌های متعددی چنین نتیجه‌ای را تأیید می‌کنند. برای مثال، رابطه مثبت میان رهبری اخلاق‌مدار و انگیزش درونی (پاداش و گل‌پرور، ۱۳۸۹)، رابطه رهبری تحول‌آفرین و انگیزش کارکنان (اکبری و صالحی، ۱۳۹۳)، و رهبری معنوی‌گرا و انگیزش شغلی کارکنان (یاسینی و همکاران، ۱۳۹۳) به تأیید رسیده است. نتایج فرضیه ششم همچنین با پژوهش‌های کامیلری (۲۰۰۶) و (۲۰۰۷) نیز مطابقت دارد.

نتایج فرضیه هفتم نشان می‌دهد وضعیت نقش بر انگیزه خدمت عمومی تأثیرگذار است. وجود ابهام یا تضاد در نقش افراد انگیزه خدمت عمومی آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. برای مثال پژوهش‌ها نشان می‌دهد تنش نقش موجب کاهش انگیزه درونی کارکنان می‌شود (منصورآبادی، ۱۳۹۲). همچنین مطالعات نشان می‌دهد تضاد و ابهام نقش رابطه منفی با عملکرد و خشنودی شغلی دارد (ارشدی و شکرکن، ۱۳۸۶). علاوه بر این، پژوهش کامیلری (۲۰۰۶ و ۲۰۰۷) نیز نشان می‌دهد تضاد و ابهام نقش انگیزه خدمت عمومی را کاهش می‌دهد. بنابراین می‌توان گفت به موازاتی که کارکنان شهرداری قم در نقش‌های شغلی خود ابهام، تضاد و تعارض را تجربه می‌کنند از میزان تمایل و انگیزه خدمت عمومی آنان نیز کاسته می‌شود.

بر اساس نتایج پژوهش می‌توان پیشنهادات زیر را ارائه داد:

اولین گام برای ارتقای ارزش‌های خدمت عمومی در سازمان‌های دولتی انتخاب افرادی است که این ارزش‌ها را داشته یا به آنها پاسخگو باشند. آن چه نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد این است که شهرداری‌ها به منزله شکلی از سازمان‌های عمومی الزاماً نمی‌توانند به منظور جذب و استخدام افراد تمامی معیارهای به‌کار گرفته شده در بخش خصوصی را استفاده نمایند. بنابراین بهتر است چنین سازمان‌هایی شاخص‌هایی مانند تمایل فرد به خدمات اجتماعی، میل به کمک به شهروندان، اولویت‌دادن به منافع عمومی نسبت به منافع فردی، مشارکت‌های عمومی، باورهای اخلاقی و مذهبی و نظایر آن را در مکانیزم‌های ارزیابی خود دخالت دهند. چنین شاخص‌هایی می‌تواند به منزله معیارهایی مناسب جهت انتصاب یا ارتقای مدیران نیز به کار روند. مدیرانی که دارای روحیات و انگیزه‌های سودآوری و منفعت‌طلبی بوده و

می تواند در سایر سازمان های عمومی نظیر دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی، مدارس آموزش و پرورش، بیمارستان ها و مراکز پزشکی، دادگاه ها و مراکز قضائی، ادارات ثبت و غیره نیز به شود علاوه بر انجام اصلاحات در مواقع لزوم، افراد از توجه مدیر به خود نیز آگاه شوند که چنین توجهی پیام مثبتی از اهمیت فرد در سازمان برای او ارسال خواهد کرد و این امر انگیزه آنها را افزایش خواهد داد.

با توجه به فرضیه ششم، می توان گفت چنانچه در این سازمان مدیر ارتباطات خود را با کارمندان محدود نگه دارد و در مواقع مقتضی از آنها به خاطر خوب کار کردن قدردانی نکرده و آنها را تشویق به کار بهتر نکند، یا اینکه اگر افراد احساس کنند رفتار مدیر با آنها در مقایسه با دیگر کارکنان یکسان نیست، انگیزه خدمتی آنها پایین خواهد آمد. پس در این سازمان مدیر باید با برگزاری جلساتی به صورت نزدیک با افراد ارتباط و برخورد داشته باشد بدین منظور اگر افرادی در عملکرد شغلی خود دچار مشکلی هستند و کار خود را درست انجام نمی دهند، یا به آنها راهکار و یا در مواقع لزوم تذکر داده شود و در موارد مثبت نیز بازخورد مقتضی ارائه شود.

با توجه به تأیید فرضیه هفتم، اگر مشاغلی که در شهرداری قم وجود دارند فاقد شرح شغل واضحی باشند که افراد را در انجام وظایف خود دچار سردرگمی کنند و افراد برای انجام وظایف خود امکانات و منابع را در اختیار نداشته باشند، انگیزه خدمت عمومی پایین می آید. بدین منظور شهرداری قم می تواند برای کلیه مشاغلی که در سازمان موجود می باشند وظایف، فعالیت ها، دستورالعمل ها و قوانین و مقررات را به صورت مکتوب در اختیار گذاشته تا آنان در انجام فعالیت های خود دچار ابهام نشوند. برای جلوگیری از تضاد در نقش نیز باید مدیران منابع انسانی به تناسب بین شغل و شاغل توجه کنند. مثلاً افرادی که در اداره کل وصول درآمدها کار می کنند نباید افرادی بیش از حد نرم خو و ملاحظه کار باشند.

پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی تأثیر انگیزه خدمت عمومی بر متغیرهای سازمانی مانند عملکرد و رضایت بررسی شود. همچنین با توجه به این که عواملی که در این پژوهش بررسی شده اند طبق ضریب تعیین فقط ۳۲ درصد از تغییرات انگیزه خدمت عمومی را تبیین می کنند، پیشنهاد می شود عوامل دیگر به ویژه با استفاده از پژوهش های کیفی مشخص شوند. پیشنهاد می شود تأثیر جامعه پذیری آموزشی نیز بر انگیزه خدمت عمومی بررسی شود.

در همه پژوهش ها محدودیت هایی وجود داشته که این

گرایش بیشتری به بخش خصوصی دارند قطعاً نمی توانند اهداف و آرمان های بخش عمومی را محقق سازند. در نگاهی وسیع تر، معیارهای جذب افراد بر مبنای انگیزه خدمت عمومی کار گرفته شود. همچنین پس از استخدام افراد نیز می توان از طریق یک فرایند جامعه پذیری رسمی و غیررسمی، اهداف و ارزش های عمومی سازمان را به افراد معرفی کرد و به آنها نشان داد که دستیابی به اهداف سازمان از طریق خدمات عمومی قابل تحقق است. به نظر می رسد شهرداری ها هر چه بیشتر نیازمند برنامه های جامعه پذیری هستند تا از طریق آن افراد تازه استخدام را با خدمات متنوعی که داشته اند آشنا نموده و اهداف و برنامه های آتی را نیز به آنان انتقال دهند.

با توجه به فرضیه سوم، شهرداری قم می تواند خودکنترلی و خودتوسعه ای منابع انسانی را در برنامه های آموزشی خود وارد کند. بکارگیری مدل خود توسعه ای منابع انسانی می تواند نقش مهمی در افزایش انگیزه و عملکرد کارکنان داشته باشد (فروتنی و همکاران، ۱۳۹۲). همچنین شهرداری قم می تواند در دوره های آموزشی خود ویژگی هایی مانند الگو قرار دادن کارکنان در سازمان های حرفه ای، و اعتقاد به خدمت به مردم را در کارکنان خود تقویت نماید. شهرداری ها نمونه بسیار خوبی از حکومت های محلی محسوب می شوند که می توانند بخش قابل توجهی از مسائل شهری را از طریق مشارکت خود شهروندان حل کنند. بنابراین، تشکیل انجمن ها یا محافل شهری که گروه های مختلف افراد را به شیوه ای غیررسمی و داوطلبانه گرد هم می آورد می تواند عاملی مهم جهت تقویت انگیزه خدمت عمومی باشد. بنابراین، توصیه می شود شهرداری ها به سمت تقویت چنین انجمن ها و محافلی حرکت کنند که قادرند نوعی انسجام و یکپارچگی میان اعضاء ایجاد نموده و به شیوه کارآمدتری منافع عمومی را پیگیری نمایند. آن چه شهرداری ها می باید به کارکنان خود و در مقیاسی وسیع تر به شهروندان انتقال دهند این مطلب است که اداره شهر نیازمند کمک و مشارکت همگانی است.

با توجه به فرضیه پنجم، شهرداری قم می تواند با برگزاری جلساتی با حضور ارباب رجوع و جویاشدن نظر آنها در مورد میزان اینکه انجام امورشان توسط کارکنان تا چه حد برای آنها مهم بوده و زندگی شان را تحت تأثیر قرار می دهد، تا حدی احساس افراد را از با اهمیت بودن کارشان بهبود دهد؛ از طرف دیگر، سازمان باید جلساتی را به صورت هفته ای یا ماهیانه برگزار کند که در آن مدیر سازمان در مورد نحوه و نتایج انجام کار توسط کارکنان به آنها بازخورد دهد. این اقدام موجب می -

پژوهش نیز از آن مستثنی نبوده است. از جمله محدودیت‌ها استفاده از پرسشنامه است که ممکن است تمامی جوانب یک

منابع

- ابوالقاسمی، عباس؛ محمد مرادی سروش، محمد نریمانی و عادل زاهد (۱۳۹۰). "رابطه ابتکار شخصی، جهت‌گیری مذهبی و سرمایه اجتماعی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان مراکز تولیدی". دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی. بهار ۱۳۹۰ سال دوازدهم، شماره ۱.
- احمدی، حبیب و سعیده گروسی (۱۳۸۳). بررسی تأثیر برخی عوامل اجتماعی و فرهنگی بر نابرابری جنسیتی در خانواده های شهر کرمان و روستاهای پیرامون آن. مجله مطالعات زنان. سال دوم. شماره ۶.
- اسماعیلی، مهدی (۱۳۹۴). "بررسی رابطه بین انگیزه شغلی کارکنان و رضایت شغلی در شهرداری قم". نشریه تخصصی راهبرد. شماره ۹.
- اکبری، محمد و کیوان صالحی (۱۳۹۳). "بررسی رابطه‌ی سبک رهبری تحول‌آفرین مدیران با اثربخشی، انگیزش و رضایت کارکنان". فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی. دوره ۶، شماره ۴. صص ۱۵۵-۱۲۹.
- امری، فاطمه (۱۳۸۶). "بررسی نقش خانواده در جامعه‌پذیری جنسیت فرزندان (مطالعه موردی: شهر شیراز)". پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم اجتماعی، دانشگاه اصفهان، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
- برازپردنجانی، شهرام؛ ربابه معماریان و زهره ونکی (۱۳۹۳). "هویت حرفه ای خدشه دار: عامل بازدارنده یادگیری مراقبت های پرستاری در دانشجویان". یک مطالعه کیفی در ایران. دوره ۳، شماره ۳. صص ۱۵-۱.
- پاداش، فریبا و محسن گل‌پرور (۱۳۸۹). "رابطه رهبری اخلاق مدار با انگیزش درونی برای نوآوری و خلاقیت کارکنان". اخلاق در علوم و فناوری. دوره ۵، شماره ۱ و ۲. صص ۱۱۰-۱۰۳.
- حاجیان، الناز؛ سهیلا سردار و محمدرضا بابایی (۱۳۹۴). "ارائه مدلی جهت سنجش انگیزش درونی مؤثر در تمایل کارکنان به تسهیم دانش صریح و ضمنی مطالعه موردی شهرداری تهران". کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت و مهندسی صنایع.
- حریری، نجلا و لیلا محمدپور (۱۳۹۲). "بررسی رابطه ویژگی‌های شغلی کتابداران با انگیزه اشتراک دانش در کتابخانه‌ها مطالعه موردی: کتابخانه‌های دانشگاه‌های تابعه وزارت بهداشت"، درمان و آموزش پزشکی مستقر در شهر
- متغیر سنجیده نشده باشد. محدودیت دیگر مربوط به قلمرو جغرافیایی و اجرای آن فقط در سازمان شهرداری قم می‌باشد. تهران. مجله پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی. سال ۳، شماره ۱. بهار و تابستان ۱۳۹۲.
- حیدری، حمید و احمد رضایی (۱۳۹۱). "تحلیل جامعه شناختی هویت حرفه ای دانشجویان مطالعه موردی: دانشجویان دانشگاه مازندران". تحقیقات فرهنگی ایران. دوره ۵، شماره ۲. صص ۲۹-۱.
- خسروانیان، حمیدرضا؛ میثم شفیعی و مهناز توکلی (۱۳۹۲). "بررسی رابطه دینداری و عمل به باورهای دینی با رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی استان یزد". دو فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت اسلامی. سال ۲۱، شماره ۱. بهار و تابستان ۱۳۹۲. صص ۱۲۷-۱۴۶.
- زاهدی، شمس‌اسادات و محمد منتظری محمودآبادی (۱۳۹۱). "ارایه الگوی ارتقای انگیزش خدمت عمومی مدیران بر مبنای راهبرد مفهوم‌سازی داده بنیاد". فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی. سال اول. شماره ۱. تابستان ۱۳۹۱. صص ۲۲-۱۰.
- شکرکن، حسین و نسرین ارشدی (۱۳۸۶). "بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی با توجه به اثرهای تعدیل‌کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیر جنوب - منطقه اهواز". مجله علوم تربیتی و روانشناسی. دوره ۱۴، شماره ۲ و ۱. بهار و تابستان ۸۶.
- فروتنی، زهرا؛ عادل آذر، سید علی اکبر احمدی، و منیره عسکری نژاد (۱۳۹۲). "طراحی و تبیین مدل خودتوسعه-ای منابع انسانی". فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی. دوره ۱، شماره ۴. پاییز ۱۳۹۲. صص ۷۸-۶۱.
- گلچین، مسعود (۱۳۷۸). "قشربندی اجتماعی و تبیین جامعه شناختی جریان اجتماعی کردن نوجوانان در خانواده". رساله دکتری. دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.
- معصومی، ابراهیم (۱۳۹۳). "بررسی رابطه خلاقیت مدیران با انگیزش شغلی کارکنان در شهرداری تهران". پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- منتظری، محمود و وجه ا... قربانی‌زاده (۱۳۹۱). "رابطه تعاملی انگیزه خدمت عمومی؛ خشنودی و تعهد سازمانی مدیران دولتی". فصلنامه پژوهش‌های سرمایه انسانی. سال اول. شماره ۲. تابستان ۹۱. صص ۶۱-۷۹.

یاسینی، علی؛ مالک عبدی و مجتبی یاسینی (۱۳۹۳). "تبیین ارتباط رهبری معنوی گرا با انگیزش شغلی کارکنان در سیستم آموزش عالی". نخستین همایش ملی علوم تربیتی و روان شناسی. مرودشت.

یعقوبی، نورمحمد و اکرم احمدنیا (۱۳۹۳). "بررسی رابطه بین رویکرد راهبردی نظام نگهداشت منابع انسانی و تعهد سازمانی کارکنان. فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی". دوره ۲. شماره ۳. تابستان ۱۳۹۳. صص ۶۴-۴۹.

Andersen, L. B. & Kjeldsen. A. M. (1010). A question of employment sector or 'public service jobs', Paper presented at the 32nd EGPA conference in Toulouse, 8-10 September 2010.

Andersen, L. B. Pallesen. T. & Pedersen. L. H. (2011). Does Ownership Matter? Public Service Motivation among Physiotherapists in the Private and Public Sectors in Denmark, Review of Public Personnel Administration 31(1): 10-27.

Andersen, L. B.. & Pedersen, L. H. (2012). Public Service Motivation and Professionalism, International Journal of Public Administration, 35(1): 46-57.

Arbona, C. & Power, T. G. (2003). Parental attachment, self-esteem, and anti social behaviors among African American, European American, and Mexican American adolescent, journal of counseling psychology, vol, 50. No. 1. pp. 40-51.

Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W. C. (1996). Examining the role of organizational variables in the salesperson job satisfaction model. Journal of Personal Selling & Sales Management, 16(3), 33-46.

Bellé, N. (2013). Experimental Evidence on the Relationship between Public Service Motivation and Job Performance, Public Administration Review, 73(1): 143-53.

Bozeman, B. & Su. X. (2015). Public Service Motivation Concepts and

منصورآبادی، فاطمه (۱۳۹۲). "بررسی تاثیر عوامل زمینه ای کار(پیچیدگی شغل-روابط کاری) و تنش نقش بر خلاقیت کارکنان". پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت و حسابداری. دانشگاه یزد.

مهدی بیگی سروسنایی، مریم (۱۳۸۷). "بررسی رابطه بین ادراک ویژگیهای شغل و انگیزش درونی در بین کارکنان ستادی دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان". پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان.

Theory: ACritique, Public Administration Review, Volume 75, Issue 5, pages 700-710.

Brewer, G. A. (2011). Parsing Public/Private Differences in Work Motivation and Performance: An Experimental Study, Journal of Public Administration Research and Theory, 21: 347-62.

Brewer, G. A. Coldman, S & Rex, F. (2000). Individual Conceptions of Public Service Motivation. Public Administration Review, Vol. 60, No. 3, pp. 254-264.

Bright, L. (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): 149-66.

Brown, D. R., & Gary, L. E. (1991). Religious socialization and educational attainment among African Americans: An empirical assessment. Journal of Negro Education, 411-426.

Camilleri, E. (2006). Towards developing an organizational commitment- Public Service.

Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed). Modern methods for business research", London: Lawrence Erlbaum Associates. 236-295.

Clary, E. G., & Miller, J. (1986). Socialization and situational influences on sustained altruism. Child

- development, 1358-1369.
- Crewson, P.E. (1997). Public-service motivation: building empirical evidence of incidence and effect. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 7(3): 499-518.
- Homberg, F. McCarthy. D. & Tabvuma. V. (2015). A Meta-Analysis of the Relationship between Public Service Motivation and Job Satisfaction, *Public Administration Review*, Vol. 75, Iss. 5, pp. 711-722.
- Houston, D.J. (2000). Public service motivation: a multivariate test. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(5): 713-728.
- Kock, N. (2012). Using WarpPLS in E-Collaboration Studies: Descriptive Statistics, Settings. *Interdisciplinary Applications of Electronic Collaboration Approaches and Technologies*, 7(2), 1-18.
- Leal, A, & Luis Roldan, J. (2001). "Benchmarking and Knowledge Management. *OR Insight*", 14(4), 11-12
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of applied psychology*, 91(6): science quarterly, 150-163.
- Schriesheim, Chester. Stogdill, Ralph. (1975). differences in factor structure across three versions of the Ohio state leadership scales. *Personnel Psychology*, 28, 189-206
- 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.
- Valades, A. A. & Lumadue, C. & Gutierrez, B. (2006). Las comadres and adult day care centers: the perceived impact of socialization on 1321-1339.
- Naff, K. C. & Crum, J. (1999), working for America: Does public service motivation make difference?" *Review of Public Administration*, 19(4): 5-16.
- Paarlberg, L. E., Perry, J. L. (2007). Value Management aligning employee values and organization goals. *The American Review of Public Administration*, 37(4): 387-408.
- Perry, J. L. & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3): 367-373.
- Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *Journal of public administration research and theory*, 6(1): 5-22.
- 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*, Vol. 10, No. 2, pp. 471-488.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative mental wellness*, *Journal of Aging Studies*, Vol. 20, pp.39-53.
- Vallejo, M. C., & Langa, D. (2010). Effects of family socialization in the organizational commitment of the family firms from the moral economy perspective. *Journal of business ethics*, 96(1): 49-62.
- Welch, M. R., & Leege, D. C. (1988). Religious predictors of Catholic parishioners' sociopolitical attitudes: Devotional style, closeness to God, imagery, and agentic/communal religious identity. *Journal for the Scientific Study of Religion*, 536-552.