

## تبیین الگوی مطلوب عوامل زمینه‌ای افزایش انگیزه خدمت در بخش عمومی: محرکی بر بهبود محیط کسب و کار

نقی زهی<sup>۱</sup>، مجتبی رمضانی<sup>۲\*</sup>، سیدعبداله حجتی<sup>۳</sup>، جعفر بیگ‌زاد<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۹/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۱/۱۹

### چکیده

وضعیت شاخص‌های محیط کسب و کار به عنوان یک موضوع بین‌المللی و زیربنایی در رشد و توسعه اقتصادی، تحت تأثیر عملکرد دستگاه‌های اجرایی بخش عمومی و آن هم در گرو کیفیت و کمیت و از آن مهم‌تر انگیزه خدمتی کارکنان این دستگاه‌ها می‌باشد، لذا هدف از این پژوهش تبیین الگوی مطلوب برای عوامل بستری یا زمینه‌ای مؤثر در افزایش PSM جهت بهبود محیط کسب و کار می‌باشد. در این پژوهش بنیادی از روش کیفی و رویکرد داده بنیاد استفاده شده است. شیوه و ابزار گردآوری اطلاعات، مصاحبه نیمه ساختارمند با خبرگان بوده و کارکنان بخش عمومی آذربایجان شرقی جامعه آماری آن را تشکیل می‌دهد. نمونه آماری با استفاده از روش نمونه‌گیری گلوله برفی و تعیین کفایت آن با رویکرد نمونه‌گیری نظری، انتخاب شدند و تا چهارمین مصاحبه (حد اشباع) مورد مصاحبه قرار گرفتند. داده‌های گردآوری شده با استفاده از سه مرحله همپوش کدگذاری باز (در قالب ۱۸۱ کد)، کدگذاری محوری (۸ مفهوم یا زیرطبقه) و کدگذاری انتخابی یا گزینشی (۴ طبقه یا مقوله) تحلیل گشتند. براساس الگوی تبیین شده حاصل از این پژوهش، بسترهای قانونی (با مقوله‌های: تعدد و شفافیت قوانین - وضع و قابلیت اجرای قوانین)، تکانه‌های اقتصادی (با مقوله‌های: وضعیت شاخص‌های اقتصادی - سیاست‌های اقتصادی حاکم)، مدنیت (با مقوله‌های: وضعیت فرهنگی جامعه - وضعیت اجتماعی جامعه)، معادلات سیاسی (با مقوله‌های: قدرت سیاسی و جناحی‌گری - جو سیاسی)، به عنوان عوامل بستری یا زمینه‌ای مؤثر در افزایش PSM برای ارتقای شاخص‌های بهبود محیط کسب و کار تبیین گشتند.

**واژه‌های کلیدی:** کسب و کار، انگیزه خدمت، بخش عمومی، تحقیق کیفی، داده بنیاد

**طبقه‌بندی JEL:** H11, J24

۱. دانشجوی دکتری گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران.

۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران. (نویسنده مسئول):

(mojtabaramezani@ut.ac.ir)

۳. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران.

۴. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران.

## مقدمه

در عرصه بین‌المللی، بهبود محیط کسب و کار<sup>۱</sup> یک موضوع مهم در رشد و توسعه اقتصادی کشورها مطرح می‌باشد چرا که افزایش نرخ جذب سرمایه‌گذاری در سایه آماده بودن زیرساخت‌های لازم که از آن تحت عنوان محیط کسب و کار یاد می‌شود، بهبود شاخص‌های اقتصادی را به همراه خواهد داشت. به همین سبب با توجه به رقابت دولت‌ها در کسب وضعیت مطلوب‌تر در شاخص‌های محیط کسب و کار، این موضوع از سطح ملی خارج و به یک موضوع در سطح بین‌المللی مبدل شده است.

فضای کسب و کار از جمله عوامل تعیین کننده وضعیت اقتصادی هر کشور می‌باشد که با بررسی آن می‌توان به تجزیه و تحلیل شرایط اقتصادی موجود پرداخت و رشد و توسعه اقتصادی و به تبع آن، افزایش سلامت اقتصادی کشور در گرو داشتن یک محیط کسب و کار مناسب می‌باشد (کمالی‌پور و زینل‌زاده، ۱۳۹۹) لذا اصلاح مقررات کسب و کار و بهبود شاخص‌های مزبور در عرصه جهانی نه تنها گامی مثبت و اساسی در جهت تقویت مشارکت بخش خصوصی در عرصه اقتصاد است بلکه تا زمانی که فضای کسب و کار بهبود نیابد، رشد بخش خصوصی امکان‌پذیر نخواهد بود (دامن کشیده و خدابخش‌زاده، ۱۳۹۱).

رقابت جهانی کشورها در تأمین منابع مالی موردنیاز برای اجرای طرح‌های سرمایه‌گذاری با استفاده از منابع اشخاص حقیقی و حقوقی خارجی، ضرورت مدیریت کسب و کار را بیش از پیش نمایان می‌سازد. مدیریت کسب و کار موفق، با بهبود شاخص‌های محیط کسب و کار، رغبت فعالان اقتصادی داخلی و خارجی را به سرمایه‌گذاری در زمینه‌های مختلف افزایش می‌دهد.

در عرصه بین‌المللی، کشورها از حیث محیط کسب و کار در بازه‌های زمانی مشخص (عمدتاً سالانه) توسط نهادهای معتبر بین‌المللی مورد اندازه‌گیری و پایش مداوم قرار می‌گیرند که در ایران مؤلفه‌های ملی محیط کسب و کار مرکز پژوهش‌های مجلس و نیز شاخص شرکت نوسازی صنایع ایران را می‌توان نام برد و در بُعد بین‌المللی، شاخص سهولت انجام کسب و کار<sup>۲</sup> بانک جهانی، مدل رتبه‌بندی کسب و کار<sup>۳</sup> واحد اطلاعات اکونومیست<sup>۴</sup>، شاخص رقابت‌پذیری جهانی<sup>۵</sup>، شاخص پیمایش بنگاه‌های<sup>۶</sup> بانک جهانی، رتبه‌بندی کسب و کارهای گروه فیچ<sup>۷</sup>، شاخص نمای محیط کسب و کار<sup>۸</sup> را می‌توان به عنوان نمونه عنوان نمود.

براساس رتبه‌بندی‌های صورت پذیرفته وضعیت کشورها مشخص می‌گردد و بدین ترتیب فعالان اقتصادی برای تصمیم‌گیری در خصوص سرمایه‌گذاری در یک کشور و یا تداوم سرمایه‌گذاری‌های قبلی خود به علائمی توجه می‌کنند که از ناحیه محیط کسب و کار دریافت می‌دارند. (نصیری اقدم و مرتضوی فر، ۱۳۹۶). در خصوص وضعیت محیط کسب و کار در ایران براساس گزارش سال ۲۰۱۸ شاخص سهولت انجام کسب و کار بانک جهانی، کشورمان با چهار رتبه تنزل نسبت به گزارش سال ۲۰۱۷، در رتبه ۱۲۴ از میان ۱۹۰ کشور قرار گرفته است که در مجموع، با توجه به پیشرفت سایر کشورها و کندی اصلاحات در ایران، رتبه نامطلوب‌تری نسبت به سال گذشته برای کشور رقم خورده است. در بررسی وضعیت و جایگاه جمهوری اسلامی ایران در مقایسه با کشورهای سند چشم‌انداز در گزارش سال ۲۰۱۸، ایران با ۲ رتبه تنزل نسبت

1. Business Environment  
2. Ease of Doing Business Index  
3. Business environment ranking model  
4. Economist Intelligence Unit (EIU)

5. Global Competitiveness Index (GCI)  
6. Enterprise surveys Index  
7. Fitch Group  
8. Business Environment Snapshot

به سال قبل در جایگاه هجدهم از ۲۵ قرار گرفته است که نشان‌دهنده عدم موفقیت ایران در منطقه می‌باشد (احمدیان، ۱۳۹۶) لذا بهبود محیط کسب و کار در کشورمان بیش از پیش نیازمند توجه جدی می‌باشد.

با اندکی تأمل در شاخص‌های بهبود محیط کسب و کار به وضوح نمایان می‌گردد که هر کدام از این شاخص‌ها به عملکرد یک یا چند دستگاه اجرایی بخش عمومی بستگی دارد، برای نمونه در شاخص‌های ده گانه سهولت کسب و کار بانک جهانی: شروع کسب و کار<sup>۱</sup> - شرایط و مقررات اخذ مجوز<sup>۲</sup> - دسترسی به برق<sup>۳</sup> - ثبت مالکیت<sup>۴</sup> - اخذ اعتبار<sup>۵</sup> - حمایت از سرمایه‌گذاران خرد<sup>۶</sup> - سهولت پرداخت مالیات<sup>۷</sup> - تجارت فرامرزی<sup>۸</sup> - اجرای قراردادها<sup>۹</sup> - ورشکستگی و پرداخت دیون<sup>۱۰</sup> (شاه‌آبادی و همکاران، ۱۳۹۹)، وضعیت همه این شاخص‌ها در گرو چگونگی عملکرد دستگاه‌های اجرایی بخش عمومی از جمله: سازمان ثبت اسناد، وزارت نیرو، سازمان محیط زیست، شهرداری‌ها، وزارت صنعت، معدن و تجارت، وزارت جهاد کشاورزی، سازمان امور مالیاتی، گمرک جمهوری اسلامی ایران، بانک مرکزی و سیستم بانکی کشور، وزارت امور اقتصادی و دارایی و ... می‌باشند و بدین ترتیب موفقیت دستگاه‌های اجرایی، بهبود شاخص‌های ذی‌ربط محیط کسب و کار را به همراه خواهد داشت.

قابل توجه این که عملکرد دستگاه‌های اجرایی نیز در کنار سایر عوامل مؤثر، به نحوه رفتار منابع انسانی آن بستگی دارد و آن چه که رفتار و کارکرد نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، انگیزه خدمتی آنان می‌باشد که به عنوان محرک و نیروی سوق دهنده و هدایتگر رفتار کارکنان به شمار می‌رود، لذا در مدیریت کسب و کار، کمیت و کیفیت رفتار نیروی انسانی و ارتقای سطح آن از طریق ایجاد انگیزه خدمتی بایستی مورد توجه قرار گیرد. از این رو هدف این پژوهش تبیین الگوی مطلوب برای عوامل بستری یا زمینه‌ای مؤثر در افزایش انگیزه خدمت در بخش عمومی (PSM)<sup>۱۱</sup> جهت بهبود محیط کسب و کار می‌باشد.

## مبانی نظری

محیط کسب و کار به عنوان یکی از موارد مهم زیربنایی رشد و توسعه اقتصادی کشورها، مقیاس و سنج‌های برای تصمیم‌گیری فعالان اقتصادی بخش خصوصی در سرمایه‌گذاری پروژه‌های داخلی یا خارجی می‌باشد که وضعیت اقتصادی و میزان توانایی خدمات‌دهی کشورهای پذیرنده سرمایه را نشان می‌دهد.

کسب و کار در قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار مصوب مجلس شورای اسلامی، هر نوع فعالیت تکرار شونده و مشروع اقتصادی از قبیل تولید، خرید و فروش کالا و خدمات به قصد کسب منافع اقتصادی را شامل می‌شود و محیط کسب و کار نیز عبارت است از مجموعه عوامل مؤثر در اداره یا عملکرد بنگاه‌های تولیدی که خارج از کنترل مدیران آن‌ها می‌باشند.

محیط کسب و کار شامل نهادها، مقررات و رویه‌های اداری مندرج در محیط فعالیت اقتصادی است و به نوعی هزینه‌های غیرفنی فعالیت اقتصادی را تعیین می‌کند (طیعی و زمانی، ۱۳۹۶).

1. Starting a Business
2. Dealing With Construction Permits
3. Getting Electricity
4. Registering Property
5. Getting Credit
6. Protecting Minority Investors

7. Paying Taxes
8. Trading Across Borders
9. Enforcing Contracts
10. Resolving Insolvency
11. Public Service Motivation (PSM)

منظور از محیط کسب و کار، عوامل مؤثر بر عملکرد بنگاه‌های اقتصادی است که مدیران یا مالکان بنگاه‌ها نمی‌توانند آن‌ها را تغییر داده یا بهبود بخشند. محیط کسب و کار مجموعه‌ای از سیاست‌ها، شرایط حقوقی، نهادی و مقرراتی است که بر فعالیت‌های کسب و کار حاکم‌اند (شاه‌آبادی و همکاران، ۱۳۹۹).

اصلاح مقررات کسب و کار و بهبود شاخص‌های آن در عرصه جهانی نه تنها گامی مثبت و اساسی در جهت تقویت مشارکت بخش خصوصی در عرصه اقتصاد است بلکه تا زمانی که فضای کسب و کار بهبود نیابد، رشد بخش خصوصی امکان‌پذیر نخواهد بود (دامن کشیده و خدابخش‌زاده، ۱۳۹۱) لذا نحوه ارائه خدمات عمومی در سراسر جهان به عنوان یک مسئله جدی به شمار می‌رود زیرا حکومت خوب از طریق انگیزه بالای خدمتی کارکنان، خدمات عمومی مطلوبی را ارائه خواهد داد (نورنگ و همکاران، ۲۰۱۹).

PSM از طریق بهبود عملکرد دستگاه‌های اجرایی، موجب بهبود شاخص‌های محیط کسب و کار خواهد بود لذا انگیزه خدمت در بخش عمومی کارکنان شاغل در بخش دولتی به یک موضوع مهم و اساسی مبدل شده است (هدیاتی و ساناریو، ۲۰۱۹).

PSM به عنوان تمایل نوع‌دوستانه برای خدمت به منافع مشترک، خدمت به دیگران صرف‌نظر از پاداش‌های خارجی، کلید عملکرد کارمندان دولت محسوب می‌گردد (بلاریتی و همکاران، ۲۰۱۹) و پایین بودن آن یک اختلال در مدیریت منابع انسانی است (هوراث و واداس، ۲۰۱۹) و افزایش انگیزه برای داشتن عملکردی بهتر برای مدیران سازمان‌های دولتی دغدغه است (صادقی تربتی و همکاران، ۱۳۹۸) و یکی از چالش‌های مهم فراروی مدیران، برانگیختن کارکنان و متعهد ساختن آنان در راستای تحقق اهداف سازمانی است (حمیدی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۷) زیرا فلسفه وجودی مدیریت دولتی خدمت به آحاد شهروندان در پرتو وجود کارکنان دارای انگیزه خدمت عمومی بالا است (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۷).

انگیزه خدمت در بخش عمومی یک اعتقاد، ارزش و نگرش است که فراتر از منافع اشخاص و دستگاه‌های اجرایی دولتی است (زوجوان، ۲۰۱۸) و عملکرد کارکنان بخش دولتی و خود بخش عمومی را که از حیث کارکرد مورد انتقاد قرار گرفته است را به طور مستقیم متأثر می‌سازد (زوبیر و همکاران، ۲۰۱۸). انگیزه خدمت در بخش عمومی به مثابه یک پیش‌بینی‌کننده مداوم از رفتار داوطلبانه به شمار می‌رود (پیاتاک و هولت، ۲۰۱۸) و به محرکی برای خدمت به منافع عمومی اشاره دارد (الصباغ‌صمدی و برانک، ۲۰۱۹) و بدین سبب بهره‌گیری از افرادی در سازمان‌های دولتی که برخوردار از انگیزه خدمت عمومی هستند می‌توانند نقش مهمی در کارآمدی و اثربخشی نهادهای عمومی ایفاء کنند (ساسانی و صادقی تربتی، ۱۳۹۸).

### پیشینه پژوهش

در این پژوهش ۱۰۲ مورد از مطالعات و پژوهش‌های موجود و انجام یافته خارجی و داخلی (۷۶ پژوهش خارجی مرتبط با موضوع در طی ۱۷ سال در بازه زمانی ۱۹۹۶ لغایت ۲۰۱۹ و ۲۶ پژوهش داخلی در طی

1. Nurung et al  
2. Hidayati & Sunaryo  
3. Belrhiti et al  
4. Horvath & Vadasz

5. Xiujuan  
6. Zubair et al  
7. Piatak & Holt  
8. Alsabbaghalsmadi and Bronk

۱۵ سال در بازه زمانی ۱۳۸۴ لغایت ۱۳۹۹) در خصوص انگیزه خدمت در بخش عمومی (PSM) مورد بررسی قرار گرفته است که به عنوان نمونه به موارد زیر اشاره می‌گردد:

- نورونگ و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) در پژوهش خود با عنوان انگیزه خدمات عمومی و رضایت شغلی به عنوان محرک کیفیت خدمات عمومی دریافتند که انگیزه خدمات عمومی، تأثیر مستقیمی بر کیفیت خدمات عمومی دارد و موجب افزایش و ارتقاء کیفیت خدمات آن‌ها می‌گردد.

- دنگ و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۹) در مطالعه‌ای تحت عنوان انگیزه خدمات عمومی به عنوان میانجی رابطه بین استرس شغلی و ابتکار عمل، پی بردند که برای بهبود عملکرد شغلی و کیفیت خدمات در بین کارکنان بایستی PSM افزایش یابد.

- نورونگ و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیق دیگری تحت عنوان بررسی تأثیر رهبری و انگیزه خدمات عمومی بر رضایت شغلی، به این نتیجه دست یافتند که: رهبری و انگیزه خدمات عمومی تأثیر مستقیم مثبت بر رضایت شغلی دارد.

- حیدر و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی تحت نام تحت کنترل درآوردن انگیزه پایدار، دریافتند که حفظ PSM مستلزم درک منطقی از نقش دولت است.

- میائو و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۹) در مطالعه‌ای با عنوان انگیزش و عملکرد خدمات عمومی، پی بردند که شناسایی بیشتر سازمان منجر به افزایش PSM و PSM منجر به سطح بالاتری از عملکرد شغلی می‌گردد.

- هدیاتی و ساناریو<sup>۵</sup> (۲۰۱۹) در تحقیق خویش به نام تأثیر انگیزه خدمات عمومی بر عملکرد شغلی پی بردند که PSM علاوه بر عملکرد شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی را تقویت می‌کند.

- هوروات و واداس<sup>۶</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان بازنگری در مدل (PSM) مجارستان دریافتند که سازمان‌ها باید موقع استخدام، انگیزه متقاضیان را برای خدمت به منافع عمومی بررسی نمایند.

- شوت و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۱۹) در مطالعه‌ای تحت عنوان انگیزه خدمات عمومی، انگیزه اجتماعی و نوع دوستی، به این نتیجه رسیدند که PSM منجر به رفتار نوع‌دوستی اجتماعی می‌گردد.

- سالینگ و همکاران<sup>۸</sup> (۲۰۱۸) در تحقیقی با نام تأثیر علی انگیزه خدمات عمومی بر رفتار اخلاقی در بخش عمومی، پی بردند که PSM کارمندان ممکن است صداقت بخش عمومی را ارتقاء بخشد.

- ساسانی و صادقی تربتی (۱۳۹۸) در مطالعه‌ای با عنوان بررسی تأثیر ویژگی‌های شغلی بر انگیزه خدمات عمومی دریافتند که ویژگی‌های شغلی به طور مثبتی بر PSM تأثیرگذار می‌باشد.

- حسینی و صنوبر (۱۳۹۸) در پژوهشی تحت عنوان اثر فعالیت‌های منابع انسانی عملکرد بالا بر تعهد و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شاغل در بخش دولتی به این نتیجه رسیدند که فعالیت‌های منابع انسانی عملکرد بالا با اجزای آموزش و توسعه فردی، امنیت شغلی، اثر مثبت و معنی‌داری بر PSM دارد.

- دانایی‌فرد و همکاران (۱۳۹۷) در تحقیق خود با عنوان بدبینی سازمانی و انگیزه خدمت عمومی، دریافتند که بدبینی سازمانی منجر به کاهش انگیزه خدمت عمومی می‌شود.

1. Nurung et al  
2. Deng et al  
3. Haider et al  
4. Miao et al

5. Hidayati & Sunaryo  
6. Horvath & Vadasz  
7. Schott et al  
8. Sahling et al

– منتظری و قاسمی (۱۳۹۷) در پژوهشی تحت عنوان تبیین نقش انگیزه خدمت‌رسانی عمومی در رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی<sup>۱</sup> به این نتیجه رسیدند که انگیزه خدمت‌رسانی عمومی بر رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> و نیز تعهد سازمانی تأثیر معنی‌داری دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از حیث هدف، پژوهشی بنیادی و از نظر گردآوری داده‌ها، توصیفی به شمار می‌رود و در راستای نقد و بررسی پژوهش‌های پیشین مطالعه شده که اکثر آن‌ها کمی بوده و به تأثیرگذاری یک طبقه یا یک مفهوم بر PSM پرداخته بودند، در این مطالعه، پژوهش کیفی<sup>۳</sup> مورد استفاده قرار گرفته است و جهت درک عمیق و همه‌جانبه موضوع نیز از رویکرد داده بنیاد یا به بیانی تئوری مفهوم‌سازی بنیادی<sup>۴</sup> استفاده شده است.

نظریه بنیادی یا داده بنیاد یک روش کیفی سودمند، نظام‌مند و منسجم است که گردآوری داده‌ها در آن به روش‌های متعددی از جمله مصاحبه، بررسی اسناد و نیز مشاهده حاصل می‌شود، اما داده‌ها به هر شکل که جمع‌آوری شوند می‌بایست کیفی و مفصل باشند. در واقع در این روش، نظریه بر پایه داده‌های عینی و فرآیندی بنا می‌شود، به عبارت دیگر داده‌های گردآوری شده در پژوهشی که مبتنی بر این شیوه است، در حقیقت اجزای سازنده تئوری در دست تدوین را تشکیل می‌دهند (بهادری، ۱۳۹۷).

روش داده بنیاد نوعی استراتژی پژوهشی است که در پی تدوین تئوری است و ریشه در داده‌های مفهومی دارد (دانایی‌فرد، الوانی و آذر، ۱۳۸۳) و در آن پژوهشگر کار را با نظریه‌ای که از قبل در ذهن دارد، شروع نمی‌کند، بلکه کار در عرصه واقعیت آغاز می‌شود و نظریه از درون داده‌هایی که گردآوری شده، پدیدار می‌گردد (بهادری، ۱۳۹۷). در این روش روند شکل‌گیری تئوری، استقرایی می‌باشد و داده‌های حاصل از منابع اطلاعاتی را به مجموعه‌ای از کدها و کدهای مشترک را به مقوله‌ها و به دنبال آن مقوله‌ها را به نظریه تبدیل می‌کند (حسنقلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۱).

جمع‌آوری داده‌های پژوهش به واسطه کیفی بودن تحقیق با استفاده از مصاحبه نیمه‌ساختارمند صورت پذیرفت که به همین منظور، مصاحبه با انتخاب افرادی از جامعه آماری به عنوان خبرگان زیربخش‌های چهارگانه بخش عمومی که دارای شرایط لازم (مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر، شاغل در بخش عمومی، حداقل ۳ سال سابقه مدیریت) بودند آغاز گردید. سپس اولین مصاحبه شونده‌گان چهار زیربخش عمومی، خبرگان بعدی را با توجه به شرایط لازم برای مصاحبه معرفی نمودند.

با توجه به این که در پژوهش‌های پیشین مطالعه و نقد شده، به اجزای بخش عمومی توجه کامل نشده و تعریف کاملی از آن صورت نپذیرفته است لذا جامعه آماری این پژوهش، کارکنان بخش عمومی استان آذربایجان شرقی بوده و بخش عمومی شامل زیربخش‌های چهارگانه وزارتخانه‌ها، مؤسسات دولتی، شرکت‌های دولتی، مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی می‌باشد. نمونه آماری و به بیانی بهتر در پژوهش کیفی، مشارکت کنندگان با استفاده از روش نمونه‌گیری غیراحتمالی و هدفمند گلوله برفی<sup>۵</sup> انتخاب شدند و در رابطه با کفایت حجم نمونه‌گیری از رویکرد نمونه‌گیری نظری بهره استفاده شد. در این رویکرد، نمونه‌گیری تا جایی ادامه یافت (۴۰ مصاحبه) که مدل به حد ساخت و یا اشباع خود رسید.

1. Organizational Commitment  
2. Organizational Citizenship Behavior  
3. Qualitative Research

4. Grounded Theory  
5. Snowball Sampling

در تحقیق کیفی، تحلیل داده‌ها محور اصلی پژوهش تئوری‌پردازی مبتنی بر داده‌هاست (دانایی‌فرد، الوانی و آذر، ۱۳۸۳). در روش داده بنیاد، تحلیل داده‌ها از سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی تشکیل می‌گردد (دلخواه و همکاران، ۱۳۹۰)، تا پس از سپری شدن مرحله کدگذاری، در نهایت تصویر عینی از نظریه خلق شده، ارائه گردد (هادوی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹).

در خصوص پایایی و روایی تحقیق بایستی بیان نمود که تحقیقات کمی در روانشناسی سازمانی و شغلی تأکید زیادی بر پایایی و روایی در سنجش‌های مورد استفاده دارد. جای تعجب نیست که شیوه‌هایی که برای ارزیابی پایایی و روایی در پژوهش کمی تدوین شده، نمی‌تواند به طور مستقیم در تحقیقات کیفی به کار برده شود (دلخواه و همکاران، ۱۳۹۰) و اعتبار تحقیق کیفی به میزان توانایی و تلاش محقق بستگی دارد (خسروی، ۱۳۸۷). در این پژوهش به تبعیت از فلینت و همکاران برای ارزیابی قابل اتکا بودن داده‌ها و تفسیرها، ترکیبی از معیارهای مورد استفاده در تحقیقات تفسیری و تحقیقات مبتنی بر روش‌شناسی نظریه بر خاسته از داده‌ها، مورد استفاده قرار گرفت (محرر و همکاران، ۱۳۹۰). معیارهای مورد استفاده این پژوهش در خصوص سنجش کفایت فرآیند تحقیق عبارتند از: اعتمادپذیری، انتقال‌پذیری، اتکاپذیری، کنترل‌پذیری، تصدیق‌پذیری، راستی، تطابق، فهم‌پذیری، عمومیت.

#### جدول ۱. وضعیت معیارهای سنجش کفایت فرآیند تحقیق (روایی و پایایی پژوهش)

معیار	نحوه رعایت معیار در پژوهش	نتیجه
فهم‌پذیری	قرار دادن یافته‌های تحقیق در اختیار شش تن از خبرگان بخش عمومی دارای تحصیلات دانشگاهی با رعایت تعادل جنسیتی و أخذ بازخورد در خصوص قابلیت فهم آن	قابل فهم بودن یافته‌های تحقیق
اعتمادپذیری	<ul style="list-style-type: none"> <li>- هشت ماه اجرا و هدایت مصاحبه با خبرگان چهار زیربخش بخش عمومی</li> <li>- ضبط کلیه مصاحبه‌ها علاوه بر نبرداری برای مرور بیشتر</li> <li>- تبیین سه نفر آشنا به موضوع با سابقه کار پژوهشی و اجرایی به عنوان تیم تحقیق</li> <li>- أخذ مشاوره و نیز نظارت آنان بر فرآیند جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها</li> <li>- پیاده‌سازی مصاحبه‌ها روی کاغذ و مرور چندین باره مصاحبه‌ها و ارزیابی تفسیرهای انجام یافته توسط محقق، به وسیله اعضای تیم تحقیق</li> <li>- ارسال گزارشی از نتایج حاصل از پژوهش به چهار نفر از خبرگان و أخذ نظرات آنان در مورد تفسیرهای محقق از زوایای مختلف در خصوص پدیده مورد مطالعه</li> <li>- مصاحبه دوباره با شش تن از خبرگان دارای تحصیلات دانشگاهی و سابقه زیست شغلی در بخش عمومی با هدف پالایش بیش‌تر نظریه خلق شده</li> </ul>	افزایش میزان اعتمادپذیری پژوهش به واسطه بسط و پالایش تفسیرها
انتقال‌پذیری	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نمونه‌گیری نظری</li> <li>- برای تحت پوشش بردن کل بخش عمومی و افزایش انتقال‌پذیری، مصاحبه با خبرگان هر چهار زیربخش عمومی صورت پذیرفت تا حوزه‌ای از بخش عمومی مغفول نماند.</li> <li>- کلیه مصاحبه شوندگان، دارای سابقه خدمتی و کار مرتبط با موضوع مورد مطالعه در چهار زیربخش عمومی و سایر شرایط لازم پیش‌بینی شده برای مصاحبه بودند.</li> </ul>	استخراج مفاهیم نظری منتج از پژوهش با استفاده از داده‌های حاصل از کلیه مصاحبه شوندگان
اتکاپذیری	شرکت کنندگان در فرآیند مصاحبه، نظرات و دیدگاه‌های خویش ناشی از دانش و تجربیات جاری و گذشته خود و نیز تجربیاتی که در قسمت‌ها یا ادارات مختلف در حین انجام کار حسب مورد، کسب کرده بودند را در خصوص پدیده مورد بررسی، بیان نمودند.	جمع‌آوری داده‌های ناشی از تجربیات مصاحبه شوندگان صرف‌نظر از زمان وقوع و مکان

نتیجه	نحوه رعایت معیار در پژوهش	معیار
ابعاد متعددی از پدیده مورد بررسی شناسایی شد.	- انجام مصاحبه عمیق با پرسش‌های باز با اختصاص زمان کافی (حدود ۷۰ الی ۹۰ دقیقه برای هر مصاحبه) جهت بررسی و کنکاش زوایای مختلف و نیز گاه پیچیده پدیده مورد بررسی - تداوم انجام مصاحبه در مراحل کدگذاری - مصاحبه با افراد شاغل در حوزه‌های چهارگانه بخش عمومی و نیز در رده‌های مختلف سازمانی	عمومیت
افزایش میزان تطابق تفسیرها با نظرات مصاحبه شونده‌گان و کاهش میزان سوگیری‌های احتمالی محقق	- مرور و ارزیابی چند مورد از مصاحبه‌های پیاده شده روی کاغذ و تفسیرهای صورت گرفته توسط اعضای تیم تحقیق - أخذ بازخورد از الگوی صورت‌بندی شده از شش نفر از خبرگان پدیده مورد بررسی	تصدیق-پذیری
حذف و یا کاهش میزان تلاش مصاحبه شونده برای گریز و یا طفره رفتن از ارائه پاسخ واقعی به موضوعات مورد بحث	- توجیه کامل مصاحبه شونده‌گان قبل از مصاحبه در خصوص علت انجام پژوهش و مزایای کاربردی آن در جهت بهبود وضعیت موجود در راستای افزایش رغبت آنان برای همکاری کامل - انجام مصاحبه‌ها بدون ذکر نام و در فضایی دوستانه و به دور از هر گونه فشار، تهدید و اجبار	راستی
افزایش میزان تطابق یافته‌ها با ساختار ذهنی افراد	- محقق شدن از طریق اقدامات انجام یافته در خصوص تحقق اعتمادپذیری، اتکاپذیری و تصدیق‌پذیری.	تطابق
افزایش میزان کنترل پذیری	در این پژوهش موضوعاتی مورد مطالعه و بحث قرار گرفتند که قابلیت بهبود و کنترل آن وجود داشته باشد.	کنترل-پذیری

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها به صورت کدگذاری، شامل کدگذاری باز، محوری و انتخابی یا گزینشی خواهد بود. در رویکرد داده‌بنیاد، تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح متنی<sup>۱</sup> و مفهومی<sup>۲</sup> صورت پذیرفت. بخش‌بندی و سازمان‌دهی فایل‌های داده‌های حاصل از مصاحبه، کدگذاری داده‌ها و نگارش یادداشت‌ها<sup>۳</sup> در سطح متنی انجام می‌گیرد و مرتبط کردن کدها و شکل دادن شبکه‌ها<sup>۴</sup> مربوط به سطح مفهومی می‌باشد. در واقع به کمک روش‌شناسی نظریه‌برخاسته از داده‌ها و تحلیل متون حاصل از مصاحبه‌ها، نتایج کدگذاری باز، محوری و گزینشی یا انتخابی تشریح و مرتبط شده و مدل و الگوی مطلوب عوامل بستری یا زمینه‌ای مؤثر بر افزایش انگیزه خدمت در بخش عمومی به عنوان محرکی بر بهبود محیط کسب و کار تبیین گردید.

**کدگذاری باز:** کدگذاری باز به آن بخش از کار اطلاق می‌شود که به طبقه‌بندی کردن پدیده‌ها از یادداشت‌های کوتاه پرداخته می‌شود که نتیجه نهایی آن، نام نهادن و طبقه‌بندی کردن مفاهیم است (ایمان و محمدیان، ۱۳۸۷). در این مرحله از کدگذاری متن مصاحبه‌ها، چندین بار خوانده و جملات اصلی آن استخراج شده و به صورت کدهایی ثبت می‌گردد و سپس کدهای مشابه در دسته‌هایی قرار می‌گیرند و این مرحله از کدگذاری از این رو باز نامیده می‌شود که پژوهشگر با ذهنی باز به اسم‌گذاری مفاهیم پرداخته و محدودیتی در تعیین کدها قائل نیست (بهادری، ۱۳۹۷). لذا برای احصای عوامل بستری یا زمینه‌ای مؤثر،

1. Textual level  
2. Conceptual level

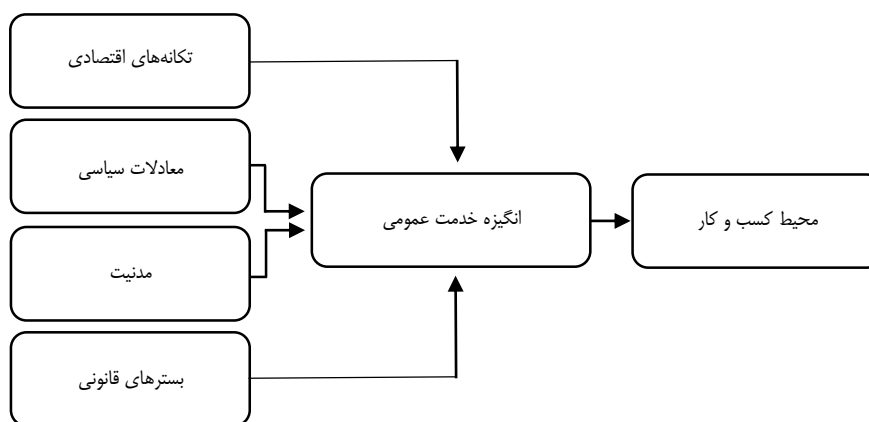
3. Memos  
4. Networks



کدگذاری باز داده‌های حاصل از ۴۰ مصاحبه، صورت پذیرفت و ۱۸۱ کُد در این خصوص، احصا و تبیین گردید. از بین ۱۸۱ کُد کدگذاری شده، ثبات اقتصادی ۳۰ کُد، انتصابات سیاسی ۱۲ کُد، پاسخ‌خواهی ۵ کُد، تعاملات سیاسی ۴ کُد، تناقض و ابهام قوانین ۶ کُد، جو سیاسی خارجی ۱۱ کُد، جو سیاسی داخلی ۶ کُد، حقوق شهروندی ۹ کُد، خرده فرهنگ ۷ کُد، سیاست‌های انبساطی ۳ کُد، سیاست‌های انقباضی ۶ کُد، شفافیت قوانین ۳ کُد، عدالت اجتماعی ۶ کُد، عدالت اقتصادی ۴ کُد، فرهنگ حاکم بر جامعه ۱۶ کُد، قابلیت اجرای قوانین ۱۰ کُد، منزلت اجتماعی ۸ کُد، نفوذ سیاسی ۱۰ کُد، نهادهای اجتماعی ۸ کُد، وضع و وجود قوانین ۱۱ کُد و سیاست‌های حمایتی ۶ کُد را به خود اختصاص داده است.

**کدگذاری محوری:** در کدگذاری محوری، طبقات به طبقات فرعی خود ربط داده می‌شوند تا تبیین‌های دقیق‌تر و کامل‌تری در باره پدیده ارائه گردد. همچنین در کدگذاری محوری، دسته‌های اولیه‌ای که در کدگذاری باز تشکیل شده‌اند با هم مقایسه و آن‌هایی که با هم شباهت داشتند، حول محور مشترکی قرار می‌گیرند (همان: ۷۴). کدهای عوامل بستری یا زمینه‌ای به دست آمده در مرحله کدگذاری باز با مطالعه، بررسی و تجدیدنظرهای احتمالی جهت ارتباطدهی به صورت محوری، کدگذاری گردید. در این مرحله از کدگذاری، جهت ایجاد ارتباط بین کدها، ۱۸۱ کُد ایجاد شده در مرحله کدگذاری باز، در رابطه با شرایط و عوامل بستری یا زمینه‌ای مؤثر بر PSM، براساس مطالعه مجدد و بررسی‌های لازم، با ۸ مفهوم یا زیرطبقه تحت عناوین: تعدد و شفافیت قوانین، وضع و قابلیت اجرای قوانین، وضعیت شاخص‌های اقتصادی، سیاست‌های اقتصادی حاکم، وضعیت فرهنگی جامعه، وضعیت اجتماعی جامعه، قدرت سیاسی و جناحی‌گری و جو سیاسی مرتبط گشتند.

**کدگذاری انتخابی یا گزینشی:** در این مرحله از کدگذاری، می‌بایست ضمن تجمیع و تبیین ارتباط بین مقوله‌ها، فرآیند رسیدن به یک تئوری و بیان مدلل آن را نهایی کرده، با کنار هم قرار دادن مقوله‌ها، حول یک مقوله مرکزی، یک روایت تئوریک و نظام‌مند طرح شود (همان: ۸۲). این کدگذاری، فرآیند یکپارچه‌سازی و پالایش مقوله‌هاست و محقق با ایجاد یک آهنگ و چیدمان خاص در بین مقوله‌ها، آن‌ها را برای ارائه و شکل‌دهی یک تئوری، تنظیم می‌کند و مستلزم یکپارچه کردن مقوله‌هایی است که برای شکل‌دهی چارچوب نظری اولیه ایجاد شده بودند (خسروی، ۱۳۸۷). در این مرحله از کدگذاری، جهت ایجاد ارتباطات تکمیلی‌تر، با بررسی‌های مکرر و مجدد و از طریق رفت و برگشت‌های زیگزاگی بین مقوله‌ها، مفاهیم و نیز بین کدگذاری‌های باز، محوری و انتخابی، کدگذاری صورت پذیرفت که براساس بررسی‌های صورت پذیرفته و لحاظ امکان برقراری ارتباط بین کدهای حاصله، ۱۸۱ کُد کدگذاری باز که در کدگذاری محوری با ۸ مفهوم یا زیرطبقه مرتبط شده بودند، در این مرحله در قالب ۴ طبقه یا مقوله تحت عناوین: بسترهای قانونی، تکانه‌های اقتصادی، مدنیت، معادلات سیاسی، ارتباط داده شدند و بدین ترتیب الگوی مطلوب به شرح زیر تبیین گردید.



شکل ۱. عوامل بستری یا زمینه‌ای  
افزایش انگیزه خدمت در بخش عمومی: محرکی بر بهبود محیط کسب و کار

## نتیجه‌گیری

عوامل زمینه‌ای به عنوان بستر و محیط فعل و انفعالات مرتبط با پدیده مورد مطالعه، نقش تعیین‌کننده‌ای را در رابطه با آن ایفا می‌نماید. انگیزه خدمتی کارکنان در بخش عمومی به عنوان پدیده مورد بررسی این مطالعه، تحت تأثیر بستری است که رفتار کارکنان در آن بستر به اجرا درمی‌آید. براساس یافته‌های پژوهش، هر چقدر بستر، مساعد و مناسب باشد، شاهد ارتقای این نوع انگیزه رفتاری خواهیم بود که به تبع آن محیط کسب و کار نیز بهبود خواهد یافت.

در خصوص شناسایی عوامل زمینه‌ای یا بستری، داده‌های برگرفته از نظرات، تجربیات، دیدگاه و دانش خبرگان مورد مصاحبه مورد تحلیل قرار گرفت و در نهایت در قالب ۴ طبقه یا مقوله به شرح زیر ارتباط نهایی یافتند.

### ۱- تکانه‌های اقتصادی<sup>۱</sup>

منظور از تکانه‌های اقتصادی در این مطالعه، نوسانات اقتصادی ناشی از وضعیت شاخص‌های اقتصادی کشور و سیاست‌های اقتصادی حاکم می‌باشد که به واسطه نحوه عملکرد و همچنین کنش و واکنش نظام حاکمیتی با توجه به شرایط داخلی و بین‌المللی پدیدار گشته و از طریق انگیزه خدمت در بخش عمومی محیط کسب و کار را متأثر می‌سازد. مفاهیم این مقوله عبارتند از:

۱-۱- وضعیت اقتصادی جامعه<sup>۲</sup>: برای ارزیابی دقیق وضعیت اقتصادی کشور، استفاده از شاخص‌های معتبر و داده‌های موثق لازم است. تحلیل درست و بی‌طرفانه این داده‌ها با در نظر گرفتن شرایط و اقتضائات حاکم بر هر دوره، می‌تواند مبنای مناسبی را برای قضاوت درباره میزان موفقیت نسبی اقتصاد کشور در هر دوره فراهم کند (طباطبایی و شهبازی، ۱۳۹۲).

1. Economic Shocks

2. Status of Economic Indicators

وضعیت اقتصادی کشور و شاخص‌های آن، از منظر مصاحبه‌شوندگان به عنوان یک عامل بستری مهم و تأثیرگذار بر PSM مطرح شده است که در این رابطه مصاحبه‌های شماره (۱) و (۹)، با مفاهیمی به شرح زیر به عنوان نمونه‌ای از دیدگاه مصاحبه‌شوندگان ارائه می‌شود. «گرانی بیش از حد، سرکوب‌کننده انگیزه خدمتی است» و «بالا بودن نرخ بیکاری و عدم امکان انتخاب شغل، به کل، انگیزه را از بین می‌برد». با توجه به مطالب فوق، شاخص‌های اقتصادی، به عنوان نوعی ابزار آماری برای اندازه‌گیری تغییر در گروه‌هایی از داده‌ها اقتصادی از قبیل: نرخ تورم، رکود، قدرت خرید، نرخ بیکاری و ... در قالب ثبات اقتصادی، نحوه رفتار کارکنان را متأثر می‌سازد و در کنار عدالت اقتصادی که خواست عموم مردم هر جامعه‌ای می‌باشد، شکل دهنده انگیزه رفتاری آنان بوده و با تأثیر بر عملکرد دستگاه اجرایی محیط کسب و کار را متأثر می‌سازد.

۲-۱. سیاست‌های اقتصادی حاکم<sup>۱</sup>: یکی از جنبه‌های ثبات اقتصادی، ثبات سیاست‌های اقتصادی است که نقش مهمی در اقتصاد کشور ایفا می‌کند. نااطمینانی نسبت به سیاست‌های اقتصادی، موجب نااطمینانی فعالان اقتصادی نسبت به تحولات آینده اقتصاد خواهد شد (امیری و پیرداده بیرانوند، ۱۳۹۷). سیاست‌های اقتصادی حاکم، عامل زمینه‌ای است که مصاحبه‌شوندگان به عنوان عامل تأثیرگذار بر PSM مطرح نمودند و از آن جمله می‌توان به سه مصاحبه به شماره (۱) و (۲۶)، با مضامین «نحوه کارآمدی سیاست‌های ضدتورمی، رفتار را تحت تأثیر قرار می‌دهد» و «پرداخت یارانه و به تبع آن افزایش قدرت خرید، رفتار کارکنان را بهبود می‌بخشد»، اشاره نمود.

براساس مطالب پیش‌گفته و نیز نتایج حاصل از پژوهش می‌توان چنین بیان نمود که: دولت در خصوص سامان بخشیدن به وضعیت موجود کشور، اقدام به اتخاذ یک سری سیاست‌هایی به عنوان اهرم‌های در اختیار حاکمیت می‌نماید، برای نمونه در شرایط تورمی، سیاست‌های انقباضی و در وضعیت رکود، سیاست‌های انبساطی و در شرایط رکودتورمی ترکیبی از سیاست‌ها اعمال می‌گردد. اعمال هر کدام از سیاست‌ها بی‌شک وضعیت اقتصادی و به تبع آن شرایط زندگی افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد که آن هم به نوبه خود بر نحوه رفتار آنان مؤثر خواهد بود. علاوه بر این اعمال سیاست‌های حمایتی از سوی دولت، انگیزه خدمتی کارکنان را دستخوش تغییر خواهد نمود. بدین ترتیب اتخاذ سیاست‌های مناسب از سوی دولت که بهبود دهنده وضعیت اقتصادی فرد باشد، بی‌شک وی را در انجام وظیفه به نفع سازمان و همچنین منافع عمومی، رهنمون ساخته و در نهایت موجب بهبود محیط کسب و کار خواهد بود.

## ۲- معادلات سیاسی<sup>۲</sup>

معادلات سیاسی یکی از مهم‌ترین مقوله‌هایی است که به عنوان عوامل بستری، انگیزه خدمتی کارکنان و در نهایت محیط کسب و کار را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. نتایج این پژوهش نیز حاکی از این موضوع است که معادلات سیاسی در قالب مفاهیم احصا شده تحت عناوین: قدرت سیاسی و جناحی‌گری و همچنین جو سیاسی، انگیزه خدمتی کارکنان را دستخوش تغییر می‌کند.

۲-۱. قدرت سیاسی و جناحی‌گری<sup>۳</sup>: قدرت سیاسی به عنوان یکی از بنیادی‌ترین واژگان حقوق عمومی، یعنی توانایی تحمیل اراده‌ای است که دارای خصلت سیاسی می‌باشد (حبیب‌زاده و فتاحی، ۱۳۹۳).

1. Governing Economic Policies  
2. Political Equations

3. political power

اکثر مصاحبه‌شوندگان در این پژوهش بر این باور بودند که قدرت سیاسی و جناحی‌گری یک عامل مهم بستری و مؤثر بر انگیزه خدمتی کارکنان محسوب می‌گردد که برای نمونه می‌توان به مصاحبه‌های شماره (۱) و (۹) اشاره نمود که در آن خبرگان بیان داشتند که: «بده بستان‌های سیاسی بالادستان بر رفتار تأثیر منفی دارد» و «وفاق سیاسیون رده بالا، در وفاق ملی و انگیزه کارکنان اثرگذار خواهد بود».

ماحصل بحث این که: در رابطه با این مفهوم، به کارگماری افراد در مناصب دولتی براساس لابی‌های سیاسی و با کمک و فشار گروه‌ها و احزاب سیاسی، بدون توجه به توانایی، دانش و تخصص افراد در قالب انتصابات سیاسی، یک عامل منفی و مخرب محسوب می‌گردد که سرکوب‌گر انگیزه خدمتی کارکنان بوده و به دنبال آن در سایر کارکنان نیز انگیزه خدمتی یا ایجاد نمی‌شود و یا در صورت وجود هم، تقلیل می‌یابد. علاوه بر آن، تعاملات سیاسی و جناحی‌گری نیز با ایجاد کشمکش و رقابت دائمی و فزاینده میان گروه‌بندی‌های سیاسی گذرا و بی‌قاعده که فرآیند تصمیم‌گیری را تحت تأثیر قرار می‌دهند، رفتار کارکنان، عملکرد سازمان و محیط کسب و کار را متأثر می‌سازد. از طرفی سیاسیون به واسطه نفوذ سیاسی، وضعیت کاری، تصمیم‌گیری حیات نهادهای اجتماعی را به طور مستقیم یا غیرمستقیم، تحت کنترل خود در می‌آورند که این امر نیز، نحوه رفتار کاری کارکنان و در نهایت شاخص‌های محیط کسب و کار را تغییر خواهد داد. ۲-۲- جو سیاسی<sup>۱</sup>: بی‌ثباتی داخلی و نبود محیط آرام و بی‌تلاطم، تحریم‌ها و تنش در روابط خارجی اختلاف سیاسی بین قوای سه‌گانه، منافع پنهان قانون‌گذاران، مجریان و ناظران و در نهایت عدم مشارکت مجریان در تدوین برنامه، جزو عوامل سیاسی هستند (اشتریان و همکاران، ۱۳۹۳).

این مفهوم توسط مصاحبه‌شوندگان به عنوان یک عامل بستری مهم بر انگیزه خدمت در بخش عمومی محسوب می‌شود که مضامینی چون «بحران‌های سیاسی داخل کشور، رفتار فرد و سازمان را تحت شعاع قرار می‌دهد» و «درگیری‌های داخلی جناحی، موجب ایجاد استرس و کاهش انگیزه خدمتی می‌گردد» در مصاحبه‌های (۲) و (۶)، نمونه‌ای از دیدگاه آنان می‌باشد.

با در نظر گرفتن این مطالب و یافته‌های پژوهش، جو سیاسی، مفهوم بعدی احصا شده برای مقوله معادلات سیاسی است که انگیزه خدمت در بخش عمومی را متأثر می‌سازد. جو سیاسی در هر دو بخش داخلی و خارجی، می‌تواند در تغییر و شکل‌گیری رفتار کاری کارکنان دخالت داشته باشد. جو سیاسی حاکم بر کشور در قالب رفتار صلح‌آمیز یا غیرصلح‌آمیز میان افراد، گروه‌ها و احزاب در داخل یک کشور و میزان توافق سیاسی ملی، همبستگی و یکپارچگی مردم، سایر بخش‌ها به ویژه بخش اقتصادی را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد که تأثیرپذیری بخش اقتصادی از جو سیاسی داخلی، فعالیت‌های سازمان‌ها و کارکنان را نیز دستخوش تغییر خواهد نمود. رخدادهای آن سوی مرزها نیز جو سیاسی خارجی را شکل می‌دهد که در این رابطه، چگونگی روابط میان یک دولت با دول دیگر در عرصه جهانی، تحریم‌ها و جنگ‌های فیزیکی و غیرفیزیکی موجود بین آن‌ها، علاوه بر جو سیاسی خارجی، بر جو سیاسی داخل کشور نیز اثر داشته و روند پیش‌گفته جو سیاسی داخلی مجدداً رخ داده و انگیزه خدمتی کارکنان، عملکرد دستگاه‌های اجرایی و به دنبال آن محیط کسب و کار را متأثر می‌سازد.

### ۳. مدنیت<sup>۱</sup>

این مقوله با توجه به نحوه زندگی و رفتار فرد در حیات فردی و سازمانی، با لحاظ شرایط و وضعیت اجتماعی و فرهنگی حاکم بر جامعه، به عنوان یکی از محرک‌های زمینه‌ای در خصوص انگیزه خدمتی کارکنان به شمار می‌رود. براساس یافته‌های پژوهش، وضعیت فرهنگی جامعه و نیز وضعیت اجتماعی جامعه، مفاهیم اثرگذار بر PSM هستند که با این مقوله در کدگذاری‌ها، ارتباط داده شده‌اند.

۱-۳. وضعیت فرهنگی جامعه<sup>۲</sup>: فرهنگ، موضوعی کلان و مهم است که با همه اجزای جامعه حتی جامعه جهانی به طور مستقیم و غیرمستقیم در ارتباط است. در واقع، فرهنگ دارایی‌های زیادی مانند مهارت‌ها و محصولات به وجود می‌آورد که در ارتقاء رفاه جامعه اثر دارد. شاین، فرهنگ را الگویی از مفروضات اساسی و باورهایی در گروه، سازمان و جامعه، برای حل دو مسأله بنیادین تطابق با محیط بیرونی و ایجاد انسجام درونی می‌داند که به عنوان شیوه درست ادراک، تفکر، احساس و رفتار به نسل بعد انتقال می‌یابد (حنجری و همکاران، ۱۳۹۷).

در خصوص تأثیر وضعیت فرهنگی جامعه بر PSM، مصاحبه‌شوندگان معتقدند: فرهنگ حاکم بر جامعه به عنوان یک عامل زمینه‌ای اثرگذار بر انگیزه خدمت در بخش عمومی عمل می‌کند که در این رابطه برای نمونه می‌توان به مصاحبه‌های شماره (۸) و (۲۷)، با مضامین «میزان وجود فرهنگ خدمت به جامعه، سبب تقویت این نوع انگیزه می‌گردد» و «افکار عمومی، زمینه‌ساز انگیزه خدمت کارکنان است»، اشاره نمود. براساس مطالب پیش‌گفته و نیز یافته‌های پژوهش می‌توان چنین بیان نمود که: منظور از فرهنگ مجموعه‌ای است از ارزش‌ها، آداب، رسوم، اخلاقیات، باورها، عادات و ... که نحوه زیستن و زندگی فرد را مشخص می‌سازد. در حقیقت فرهنگ، سیستم رفتارها محسوب شده و کنش افراد را سبب می‌گردد. فرهنگ حاکم بر جامعه که مجموعه پیچیده‌ای از مؤلفه‌های فوق می‌باشد، برانگیزاننده مهمی در رفتار و عملکرد سازمانی و اجتماعی فرد به شمار می‌رود. در این بین نقش خرده فرهنگ‌ها به عنوان فرهنگ اقلیت در دل فرهنگ مادر و اصلی هر کشور، با تقسیم‌بندی‌های قومی، قبیله‌ای، شغلی، زبانی، اعتقادی و مذهبی و ...، توان تأثیرگذاری قابل توجهی بر رفتار و انگیزه رفتاری افراد، کمیت و کیفیت عملکرد دستگاه‌های اجرایی و در نهایت محیط کسب و کار خواهد داشت.

۲-۳. وضعیت اجتماعی جامعه<sup>۳</sup>: وضعیت اجتماعی حاکم بر جامعه تحت تأثیر مؤلفه‌هایی چون: عدالت اجتماعی، حقوق شهروندی، منزلت اجتماعی، نهادهای اجتماعی، مکانیزم پاسخ‌گویی و پاسخ‌خواهی و سایر شاخص‌های اجتماعی است که نقش مهمی در شکل‌دهی آن ایفا می‌نمایند. عدالت اجتماعی یعنی توجه نسبتاً برابر به تمام حوزه‌های زندگی اجتماعی و ارزش‌های محوری آن‌ها (ثروت، قدرت، تعهد و دانش) به لحاظ آزادی فعالیت‌ها، برابری فرصت‌ها و نابرابری مشروط در تولید و توزیع ارزش‌های محوری (رضایی، ۱۳۹۱) و حقوق شهروندی شامل حقوق و تکالیف مردم در برابر یکدیگر و اصول، اهداف، وظایف و روش انجام آن می‌باشد (علیدوستی، ۱۳۸۸). منزلت یا پایگاه اجتماعی نیز عبارت است از رتبه یا مقام یک فرد در گروه، یا رتبه و مقام یک گروه نسبت به گروه‌های دیگر (سرمد و همکاران، ۱۳۹۰).

در این پژوهش، براساس نظرات مصاحبه‌شوندگان، وضعیت اجتماعی جامعه به عنوان یکی از عوامل بستری مؤثر بر انگیزه خدمت در بخش عمومی مطرح گردید که در خصوص نظرات آنان، مصاحبه‌های شماره (۱) و (۲۶) با عباراتی چون: «نحوه برخورداری از امکانات جامعه، بر نحوه انگیزه کارکنان اثرگذار است» و «پایگاه و جایگاه اجتماعی، بر رفتار اجتماعی افراد اثرگذار است»، را می‌توان به عنوان مثال بیان نمود.

نتایج این پژوهش نشان داد که وضعیت اجتماعی فرد با مؤلفه‌هایی چون: حقوق شهروندی، منزلت اجتماعی، عدالت اجتماعی، نهادهای اجتماعی و پاسخ‌خواهی، انگیزه خدمت در بخش عمومی را دستخوش تغییر خواهد نمود. حقوق شهروندی در قالب تکالیف و مسئولیت‌های مدنی هر فرد در برابر سایر شهروندان با رعایت اصول کلی شهروندی، همچنین تعهدات در برابر نظام حاکمیت و شهر و ...، موجب خواهد شد، فرد رفتارهای خود را در راستای تعهدات و تکالیف مذکور در جهت حفظ منافع عمومی تنظیم نماید. منزلت اجتماعی به مفهوم نحوه و چگونگی برخورد آحاد مردم و جامعه در مواجهه با رفتار و عملکرد مختلف افراد، نقش تعیین‌کننده‌ای در رفتار شغلی و اجتماعی آنان ایفا می‌نماید. عدالت اجتماعی نیز به صورت رفتار و برخورد عادلانه و بدون تبعیض جامعه و نظام حاکمیت با عموم مردم در تمامی زمینه‌ها، ضمن افزایش اعتماد اجتماعی، انگیزه خدمت در جهت حفظ و ارتقای منافع عمومی را بهبود می‌بخشد. نهادهای اجتماعی هم در قالب گروه‌های انسانی، که اعضای آن‌ها برای تحقق اهداف مشخصی با هم تعامل و همکاری می‌کنند، رفتار اعضا و بعضاً، رفتار جامعه را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. در نهایت پاسخ‌خواهی در راستای استقرار نظارت همگانی بر دولت، سبب خواهد شد تا دولت و مجموعه تحت مدیریت به گونه‌ای رفتار نمایند تا بتوانند، توان پاسخ‌گویی بالایی داشته باشند که این امر نیز بر نحوه رفتار کارکنان بخش عمومی، چه از حیث کمی و چه از نظر کیفی، اثرگذار خواهد بود. بدین ترتیب تمامی موارد فوق با ایجاد و افزایش انگیزه خدمت کارکنان در بخش عمومی از طریق بهبود عملکرد دستگاه‌های اجرایی بخش عمومی موجب ارتقای شاخص‌های محیط کسب و کار خواهند بود.

#### ۴- بسترهای قانونی<sup>۱</sup>

این مقوله از شرایط و عوامل بستری یا زمینه‌ای اثرگذار بر انگیزه خدمت در بخش عمومی، به واسطه یافته‌های پژوهش بر وضعیت و ضمانت اجرای مستندات قانونی وضع و تصویب شده در رابطه با رفتار و وظایف شغلی کارکنان می‌پردازد که در این خصوص، تعدد و شفافیت قوانین و همچنین وضع و قابلیت اجرای قوانین، دو مفهوم مرتبط شده با مقوله بسترهای قانونی می‌باشند.

۴-۱. تعدد و شفافیت قوانین: وضع قوانین شفاف و بدون ابهام از لوازم حکومت مطلوب و از آثار حاکمیت قانون است و لزوم وضع چنین قوانینی ذیل عنوان اصل شفافیت قانون یکی از عناصر مهم اصل کیفیت قانون می‌باشد (مؤذن‌زادگان و رهدارپور، ۱۳۹۷).

تعدد و شفافیت قوانین، یکی از مفاهیمی است که خبرگان مصاحبه‌شونده در این پژوهش، به عنوان یک عامل زمینه‌ای اثرگذار بر PSM، آن را مطرح نمودند که مصاحبه‌های شماره (۱) و (۵) با مضامین «زیاد

بودن قوانین مورد عمل، موجب تضعیف رفتار کاری است» و «میزان شفافیت قوانین در خصوص منابع انسانی، افزایش انگیزه کاری را به دنبال دارد»، به عنوان نمونه، دال بر این موضوع است. براساس مطالب فوق و نیز نتایج حاصل از پژوهش، می‌توان چنین عنوان نمود که: مستندات قانونی به عنوان چارچوب رفتاری لازم‌الاجرا و لازم‌الرعایت برای همگان، بایستی ضمن شفافیت، به گونه‌ای باشند که به راحتی قابل فهم و درک بوده و نیازی به تفسیرهای شخصی و سلیقه‌ای کاربران و مجریان آن نداشته باشد و این موضوع در کنار فراوانی و کثرت غیرضرور قوانین، سبب خواهد شد مجریان آن با سردرگمی مواجه بوده و رفتار کارکنان، عملکرد دستگاه‌های اجرایی و در نهایت شاخص‌های محیط کسب و کار را تحت تأثیر قرار دهد.

۲-۴- وضع و قابلیت اجرای قوانین: وضع قانون بایستی به گونه‌ای باشد که مدلول آن با کمترین تلاش قابل درک و فهم باشد. با این توصیف، جهت تضمین احترام به قانون و اجرای عملی آن، بایستی همگان آن را درک کنند و لذا باید به اندازه کافی روشن و بدون ابهام باشد تا علاوه بر این که حجت را بر تابعان این قوانین تمام کند، عذری در عدم اجرای آن در شرایط معمول باقی نگذارد (همان: ۲۰۰). مصاحبه شوندگان بخش عمومی این پژوهش، این مفهوم را به عنوان یکی از عوامل بستری که PSM را متأثر می‌سازد، تبیین نمودند و گواهی این موضوع، مصاحبه‌های شماره (۲) و (۶)، با نظرانی چون «عملکرد مجریان حاکمیتی قوانین، بر عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارد» و «میزان اقتدار و ضمانت اجرای قوانین، تغییر مثبت رفتار را به همراه دارد»، به عنوان نمونه از این دسته از نظرات می‌باشد. نتیجه این که، قوانین نقش تعیین کننده‌ای بر رفتار افراد دارند. وضع قوانین براساس نیازها، شرایط و وضعیت موجود، آن هم کارشناسی شده و با رعایت سایر قوانین، جهت ممانعت از بروز تناقض قوانین با یکدیگر در کنار امکان اجرای آن و تبعیت عمومی و میزان و چگونگی ضمانت اجرایی آن، بی‌شک رفتار کارکنان، عملکرد مجریان و به دنبال آن شاخص‌های محیط کسب و کار را متأثر خواهد نمود.

ختم سخن این که برای بهبود و ارتقای شاخص‌های محیط کسب و کار در عرصه بین‌المللی و بهبود رتبه و جایگاه کشور در رتبه‌بندی‌های نهادهای تخصصی بین‌المللی، بایستی در کنار اهتمام مسئولین و تصمیم‌گیرندگان ارشد کشوری، تصویب و وضع قوانین و مستندات قانونی مرتبط، به انگیزه کاری و خدمتی کارکنان دستگاه‌های اجرایی بخش عمومی به عنوان مجریان اصلی تشکیلات اداری مرتبط با شاخص‌های محیط کسب و کار توجه ویژه‌ای نمود چرا که چگونگی عملکرد آن‌ها در گرو کمیت و کیفیت کاری نیروی انسانی شاغل در آن‌ها می‌باشد و در این راستا انگیزه خدمتی کارکنان به عنوان نیرو و محرک سوق دهنده رفتار آنان نقش بسیار تعیین کننده‌ای خواهد داشت لذا افزایش انگیزه خدمت کارکنان بخش عمومی موجب بهبود شاخص‌های محیط کسب و کار خواهد بود و راهکارهای افزایش آن از جنبه‌های مختلف قابل بررسی می‌باشد که در این پژوهش عوامل محیطی، بستری یا زمینه‌ای هدف‌گذاری گردید و براساس الگوی تبیین شده حاصل از این پژوهش، تکانه‌های اقتصادی (با مقوله‌های: وضعیت شاخص‌های اقتصادی - سیاست‌های اقتصادی حاکم)، مدنیت (با مقوله‌های: وضعیت فرهنگی جامعه - وضعیت اجتماعی جامعه)، معادلات سیاسی (با مقوله‌های: قدرت سیاسی و جناحی‌گری - جو سیاسی)، بسترهای قانونی (با مقوله‌های: تعدد و شفافیت قوانین - وضع و قابلیت اجرای قوانین)، به عنوان عوامل بستری یا زمینه‌ای مؤثر در افزایش PSM برای ارتقای شاخص‌های بهبود محیط کسب و کار تبیین گشتند.

## منابع

- احمدیان، مریم (۱۳۹۶). وضعیت ایران در گزارش انجام کسب و کار بانک جهانی و ارزیابی عملکرد دولت یازدهم در بهبود رتبه کشور. معاونت پژوهش‌های اقتصادی، دفتر مطالعات اقتصادی، تهران.
- اشتریان، کیومرث؛ کشوردوست، سمانه و حاجی احمدی، فاطمه (۱۳۹۳). بررسی تأثیر عوامل سیاسی بر اجرای برنامه پنجم توسعه (مطالعه موردی در حوزه سلامت). پژوهشنامه علوم سیاسی، ۹ (۴)، ۲۲-۷.
- امیری، حسین و پیرداده بیرانوند، محبوبه (۱۳۹۷). نااطمینانی سیاست‌های اقتصادی و بازار سهام ایران با تکیه بر رویکرد تغییر رژیمی مارکف. نشریه علمی دانش مالی تحلیل اوراق بهادار، ۱۲ (۴۴)، ۶۷-۴۹.
- ایمان، محمدتقی و محمدیان، منیژه (۱۳۸۷). روش‌شناسی نظریه بنیادی. فصلنامه روش‌شناسی علوم انسانی، ۱۴ (۵۶)، ۵۴-۳۱.
- بهادری، علی (۱۳۹۷). پژوهش کیفی داده‌بنیاد، کدگذاری و اهمیت، مراحل و شیوه اجرای آن در کارورزی دانشگاه فرهنگیان. دوفصلنامه راهبردهای نوین تربیت معلمان، ۴ (۵)، ۸۸-۶۹.
- حسینقلی‌پور، طهمورث؛ سیدجوادین، سیدرضا؛ روستا، احمد و خانلری، امیر (۱۳۹۱). مدل ارزیابی فرآیند مدیریت ارتباط با مشتری در بانک‌های تجاری خصوصی کشور. مدیریت فناوری اطلاعات، ۴ (۱۰)، ۶۲-۴۱.
- حسینی، سیدصمد و صنوبر، ناصر (۱۳۹۸). اثر فعالیت‌های منابع انسانی عملکرد بالا بر تعهد و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شاغل در بخش دولتی. دوفصلنامه جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه، ۸ (۱)، ۱۲۹-۱۰۳.
- حمیدی‌زاده، علی؛ دانایی‌فرد، حسن؛ طهماسبی، رضا و همایی لطیف، مهتاب (۱۳۹۷). بررسی پیشایندهای انگیزه خدمات عمومی در سازمان‌های دولتی ایران. فصلنامه علمی - پژوهشی سیاست‌گذاری عمومی، ۴ (۳)، ۱۳۹-۱۲۳.
- حنجری، سارا؛ تقوی، مهدی؛ جعفری صمیمی، احمد و شاکری، عباس (۱۳۹۷). بررسی وضعیت فرهنگی و تأثیر آن بر رشد اقتصادی استان‌های ایران. دوفصلنامه سیاست‌گذاری پیشرفت اقتصادی دانشگاه الزهراء (س)، ۶ (۲)، ۱۲۲-۱۰۳.
- خسروی، محمدرضا (۱۳۸۷). مفهوم اعتبار (پایایی) و روایی در تحقیق کیفی. نگرش راهبردی، ۹۴ و ۹۳، ۱۸۴-۱۷۱.
- دانایی‌فرد، حسن؛ دلخواه، جلیل و قنبری، راضیه (۱۳۹۷). بدبینی سازمانی و انگیزه خدمت عمومی: تبیین نقش تعدیل‌گر برداشت کارکنان از سیاست سازمان و ابهام هدف سازمانی. فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی، ۷ (۱)، ۲۶-۱۱.
- دانایی‌فرد، حسن؛ الوانی، سیدمهدی و آذر، عادل (۱۳۸۳). روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع. انتشارات صفار، تهران.
- دامن‌کشیده، مرجان و خدابخش‌زاده، سعید (۱۳۹۱). بررسی تأثیر مقررات کسب و کار و سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی بر رشد اقتصادی در کشورهای G77. فصلنامه علوم اقتصادی، ویژه (۱)، ۱۰۹-۸۱.
- دلخواه، جلیل؛ مشیکی، اصغر؛ دانایی‌فرد، حسن و خداداد حسینی، سید حمید (۱۳۹۰). ارزیابی کارایی بانک‌های دولتی در مقایسه با بانک‌های خصوصی در ایران، چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، ۳۹ (۶)، ۱۱۵-۹۳.



رضائی، محمدحسین (۱۳۹۱). مطالعه عدالت اجتماعی در برنامه‌های توسعه از نگاهی نو. دو فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت اسلامی، ۲۰ (۲)، ۵۴-۳۳.

ساسانی، محمد و صادقی تربتی، وحید (۱۳۹۸). بررسی تأثیر ویژگی‌های شغلی بر انگیزه خدمات عمومی، فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۳ (۱۳)، ۲۳۴-۲۴۶.

سرمد، غلامعلی؛ کریم زاده، صمد و کولیوند، معصومه (۱۳۹۰). بررسی منزلت اجتماعی معلمان از دیدگاه دانش-آموزان دوره‌های راهنمایی تحصیلی و متوسطه. فصلنامه پژوهش اجتماعی، ۴ (۱۱)، ۹۵-۷۹.

شاه‌آبادی، ابوالفضل؛ نظیری، محمدکاظم و جمشیدی، امیر (۱۳۹۹). تأثیر فضای کسب و کار بر سرمایه‌گذاری کشورهای منتخب منطقه منا. مدیریت کسب و کارهای بین‌المللی، ۳ (۲)، ۸۰-۶۱.

علیدوستی، ناصر (۱۳۸۸). پلیس و آموزش حقوق شهروندی. فصلنامه مطالعات راهبردی، ۱۲ (۲)، ۷۱-۴۷.

صادقی تربتی، وحید؛ ساسانی، محمد؛ خرمیان، سهراب و پورحسن شهری، مسعود (۱۳۹۸). بررسی تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر انگیزه خدمات عمومی. فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۳ (۱۲)، ۱۵۲-۱۴۰.

طباطبایی یزدی، رویا و شهبازی، میثم (۱۳۹۲). مهم‌ترین شاخص‌های اقتصادی کشور. مرکز تحقیقات استراتژیک، تهران.

طیبی، سیدکامیل و زمانی، زهرا (۱۳۹۶). آموزش عالی و بهبود محیط کسب و کار. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۲۳ (۱)، ۱۱۳-۹۵.

کمالی‌پور، محمد و زینل‌زاده، رضا (۱۳۹۹). رقابت‌پذیری و فضای کسب و کار. فصلنامه مدیریت کسب و کار، ۴۶ (۴)، ۱۴۹-۱۶۴.

محققر، علی و صادقی مقدم، محمدرضا (۱۳۹۰). هماهنگی زنجیره تأمین در صنعت خودروسازی: رویکرد تئوری برخاسته از داده‌ها. چشم‌انداز مدیریت صنعتی، ۴ (۴)، ۶۳-۲۹.

منتظری، محمد و قاسمی، محمد (۱۳۹۷). تبیین نقش انگیزه خدمت‌رسانی عمومی در رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی تعهد سازمانی (مطالعه سازمان جهاد کشاورزی استان هرمزگان). پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۱ (۴۱)، ۲۴۱-۲۶۴.

مؤذن‌زادگان، حسنعلی و رهدارپور، حامد (۱۳۹۷). اصل شفافیت قانون و جایگاه آن در رویه قضایی دیوان اروپایی حقوق بشر و حقوق کیفری ایران. فصلنامه دیدگاه‌های حقوق قضایی، ۸۱ (۱)، ۲۲۰-۱۹۳.

نصیری اقدم، علی و مرتضوی‌فر، زینب (۱۳۹۶). دلالت اقتصاد نهادی برای بهبود محیط کسب و کار. فصلنامه پژوهشنامه اقتصادی، ۱۷ (۶۴)، ۵۵-۳۳.

هادوی‌نژاد، مصطفی؛ دانایی فرد، حسن؛ آذر، عادل و خائف‌الهی، احمد (۱۳۸۹). کاوش فرآیند رفتارهای منافقانه در ارتباطات بین فردی در سازمان با استفاده از نظریه داده بنیاد. اندیشه مدیریت راهبردی، ۴ (۱)، ۱۳۰-۸۱.

- Belrhiti, Z., Damme, W. V., Belalia, A., & Marchal, B. (2019). Does public service motivation matter in Moroccan public hospitals? A multiple embedded case study. *International Journal for Equity in Health*, (18) 1, 1–13.
- Bronk, J., & Alsabbaghalsmadi, S. (2019). Antecedents of Public Service Motivation: A Study of Swedish Municipalities. *School of Health and Society*, 1–79.
- Deng, J., Li, Y., Sun, Y., Lei, R., & Yang, T. (2019). Public service motivation as a mediator of the relationship between job stress and presenteeism: a cross-sectional study from Chinese public hospitals. *BMC Health Services Research*, (1) 19, 1–8.
- Haider, S., Bao, G., Larsen, G. L., & Umar Draz, M. (2019). Harnessing Sustainable Motivation: A Grounded Theory Exploration of Public Service Motivation in Local Governments of the State of Oregon, United States. *Economic and Business Aspects of Sustainability*, (11) 11, 1–30.
- Hidayati, N., & Sunaryo, H. (2019). The Effect of Public Service Motivation on Job Performance through Satisfaction and Commitment. *Journal of Entrepreneurship, Business and Economics*, 7 (1), 1–16.
- Horváth, Z., & Hollósy, V. G. (2019). The revision of Hungarian public service motivation (PSM) model. *Central European Journal of Labor Law and Personnel Management*, 2 (1), 17–28.
- Miao, Q., Eva, N., Newman, A., & Schwarz, G. (2019). Public service motivation and performance: The role of organizational identification. *Public Money & Management*, 2 (39), 77–85.
- Nurung, J., Rakhmat., Asang. S., & Hamsinah. (2019). Public service motivation and job satisfaction as driving the quality of public services in disaster emergency. *Earth and Environmental Science*, (35) 1, 1–7.
- Nurung, J., Rakhmat., Asang. S., & 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*, 928–935.
- Piatak, J. S., & Holt, S. B. (2018). Formal and Informal Volunteering: A Matter of Altruism or Public Service Motivation. *International Public Management Journal*, 1–45.
- Sahling, M., Mikkelsen, K. S., & Schuster, C. (2018). The Causal Effect of Public Service Motivation on Ethical Behavior in the Public Sector: Evidence from a Large-Scale Survey Experiment. *Journal of Public Administration Research And Theory*, 3 (29), 445–459.
- Schott, K., Neumann, O., Baertschi, M., & Ritz, A. (2019). Public Service Motivation, Prosocial Motivation and Altruism: Towards

Disentanglement and Conceptual Clarity. *International Journal of Public Administration*, (42) 14, 1200-1211.

Xiujuan, Z. (2018). The Research on the Influencing Factors of Public Service Motivation of Ethnic Minority Civil Servants : Taking the Frontier Area of Yunnan Province, China as a Case. *Advances in Economics, Business and Management Research*, (63), 185-190.

Zubair, S. S., Yaamina, S., Irfan, S., Jabeen, N., & Moazzam, Amani. (2018). Towards a holistic model of Public Service Motivation: A Systematic Literature Review. *Journal of the Research Society of Pakistan*, 2 (55), 179–192.