

Using Fundamental Methodology to Explore the Formation of Public Service Motivation Theory

Alireza Chitsazian*

Assistant professor, Public Administration Department, Islamic Studies and Management Faculty, Imam Sadiq University, Tehran, Iran.

Abbas Ali Kamal

Researcher at Rushd Center of Imam Sadiq University, MA in Public Administration & Public Policy, Public Administration Department, Faculty of Islamic Studies and Management, Imam Sadiq University, Tehran, Iran.

Received: 22/01/2020

Accepted: 04/04/2020

Abstract:

Public Service Motivation (PSM) is one of the theories that has been introduced via translation and studied in the field of public administration in Iran during the past decade. With 30 research papers covering the past three decades, James Perry is the most well-known researcher in this field. His theorization of this concept has evolved in different ways. He initially defined Public Service Motivation as “an individual's predisposition to respond to motives grounded primarily or uniquely in public institutions and organizations”. Later, he referred to it as “an individual's orientation to delivering services to people with a purpose to do good for others and society”. In other words, he generalized the PSM to private sector workers. In the course of developing and shaping his theory, James Perry presented a sociological-psychological analysis of motivation in his latest theoretical research. In order to properly address and understand this theory and its objective, the present study explored the epistemic principles and non-epistemic grounds of Perry's theory relying on the Fundamental Methodology, Perry's writings, and what he himself has stressed. Findings show that Stryker's “identity” theory, the decline of public trust in the US federal government, the “quiet crisis” in the federal civil service, Perry's faith tradition, and his democratic ideology are the most important epistemic principles and non-epistemic grounds that shape this theory.

Keywords: Motivation, Public Sector, Public Service Motivation, James Perry, Fundamental Methodology, Public Trust.

* Corresponding Author, Email: chitsazian@isu.ac.ir

تکوین نظریه انگیزه خدمت‌رسانی عمومی از منظر روش‌شناسی بنیادین

علیرضا چیت‌سازیان*

استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده معارف اسلامی و مدیریت، دانشگاه امام صادق (ع)، تهران، ایران.

عباسعلی کمال

پژوهشگر مرکز رشد دانشگاه امام صادق (ع)، کارشناس ارشد مدیریت دولتی و سیاستگذاری عمومی، دانشکده معارف اسلامی و مدیریت، دانشگاه امام صادق (ع)، تهران، ایران.

پذیرش: ۱۳۹۹/۰۱/۱۶

دریافت: ۱۳۹۸/۱۱/۰۲



چکیده: «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» از جمله نظریاتی است که طی دهه اخیر به واسطه ترجمه، در حوزه مطالعاتی «اداره امور عمومی» کشورمان مورد توجه قرار گرفته است. «جیمز پری» با ۳۰ پژوهش انجام شده در کارنامه تحقیقاتی‌اش، در بازه زمانی نزدیک به سه دهه گذشته، شناخته‌شده‌ترین پژوهش‌گر در این حوزه است. نظریه پردازی او از این مفهوم تطورات متنوعی داشته است؛ او مفهوم «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را ابتدا به معنای «زمینه یک فرد جهت پاسخ به انگیزه‌هایی که اصولاً یا منحصرأ ریشه در نهادها و سازمان‌های بخش عمومی دارد»، تعریف کرد و سپس، آن را «جهت‌گیری یک فرد به سمت ارائه خدمات به مردم با هدف نیکی کردن به جامعه انسانی» دانست و در واقع، «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را به افراد شاغل در بخش خصوصی نیز تعمیم داد. پری در سیر تطور نظریه خود، در آخرین پژوهش نظری، جهت شکل دهی به نظریه خویش، تحلیلی جامعه‌شناختی-روان‌شناختی از مفهوم انگیزش ارائه داده است. در این پژوهش، جهت تحقق مواجهه‌ای صحیح با این نظریه و درکی درست از مسئله آن، با استمداد از «روش‌شناسی بنیادین» و بر اساس مکاتبات منتشر شده توسط این نظریه پرداز و نیز با توجه به آنچه که پری، خود بدان تأکید داشته یا اشاره کرده، زمینه‌های معرفتی و غیرمعرفتی شکل‌دهنده نظریه مورد بررسی قرار گرفت. نتایج بیانگر آن است که مهم‌ترین زمینه‌های معرفتی و غیرمعرفتی این نظریه عبارتند از: نظریه «هویت» استرایکر، افول اعتماد عمومی نسبت به دولت فدرال آمریکا، بحران بی‌صدا در خدمت‌رسانی کشوری دولت فدرال، گرایش مذهبی و مرام دموکرات‌مآبانه پری.

واژگان کلیدی: انگیزش، بخش عمومی، انگیزه خدمت‌رسانی عمومی، جیمز پری، روش‌شناسی بنیادین، اعتماد عمومی.

* نویسنده مسئول: chitsazian@isu.ac.ir

نوع مقاله: پژوهشی

DOI: 10.22034/jipas.2020.216845.1063

شاپا چاپی: ۶۲۵۶-۲۶۷۶

شاپا الکترونیک: ۶۰۶X-۲۶۷۶

مقدمه

امروزه، در کشورمان به موازات اینکه «اداره امور عمومی» به عنوان یک حوزه عمل با چالش‌هایی روبرو است، به عنوان یک حوزه مطالعاتی نیز با نوعی آشفتگی مواجه است. «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»^۱ از جمله آموزه‌ها و نظریاتی بوده که به واسطه پژوهش‌های متعدد، طی دهه اخیر، از طریق ترجمه، در جامعه علمی - دانشگاهی کشور مطرح شده است. ۱۵ عنوان پایان‌نامه در مقطع کارشناسی‌ارشد دانشگاه‌های تهران، تربیت مدرس، علامه طباطبائی و شهید بهشتی و نزدیک به همین تعداد مقاله، از جمله این پژوهش‌ها است. مطالعه پژوهش‌های یادشده نشان می‌دهد که موارد مذکور صرفاً به ترجمه بخشی از ادبیات آن پرداخته و غالباً بدون توجه به بستر تاریخی اجتماعی و مبانی معرفتی این آموزه یا نظریه، آن را به کار بسته‌اند یا طی مطالعه‌ای تجربی تلاش کرده‌اند که آن را گسترش دهند. در نتیجه، پژوهش‌گران پژوهش‌های ذکر شده در بهترین حالت - پیرو درک چالش مربوطه در این زمینه، با الگو گرفتن از پژوهشی مرتبط با این حوزه که در خاستگاه آن منتشر شده است، به صورت‌بندی مسئله و حتی تلاش برای حل آن، همت گمارده‌اند.

از سوی دیگر این مفهوم به عنوان یکی از موضوعات بحث‌برانگیز در قلمرو «اداره امور عمومی» جوامع لیبرال غربی قلمداد می‌شود. به طوری که اگر روش استقرایی^۲ را به عنوان شیوه‌ای جهت تعیین موضوعات و مسائل داخل در این قلمرو (Rutgers, 2010) لحاظ کرده و از این منظر، به بررسی متون «اداره امور عمومی» همچون مقالات نشریه‌هایی نظیر *مجله اداره امور عمومی*^۳، *مجله مدیریت دولتی*^۴، *نشریه پژوهش و نظریه اداره امور عمومی*^۵، *مجله آمریکایی اداره امور عمومی*^۶، *نشریه بین‌المللی اداره امور عمومی*^۷، *نشریه مدیریت دولتی بین‌المللی*^۸، *مجله بین‌المللی علوم اداری*^۹ و *مجله اداره پرسنل عمومی*^{۱۰} بپردازیم، آنگاه یکی از موضوعات حاصله که طی دهه اخیر به طور قابل ملاحظه‌ای بدان پرداخته شده، موضوع انگیزش در حوزه خدمت‌رسانی دولتی خواهد بود.

1. Public Service Motivation
2. Inductive
3. Public Administration Review (PAR)
4. Public Management Review (PMR)
5. Journal of Public Administration Research and Theory (J-PART)
6. The American Review of Public Administration (ARPA)
7. International Journal of Public Administration
8. International Public Management Journal
9. International Review of Administrative Sciences (IRAS)
10. Review of Public Personnel Administration

اولین تلاش برای طرح رسمی سازه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، در سال ۱۹۹۰ در مقاله جمیز ال. پری^۱ و لوئیس وایس^۲ با عنوان «مبانی انگیزشی خدمت‌رسانی عمومی»^۳ صورت گرفته است (Perry, 2000) که با توجه به اطلاعات پژوهش گر گوگل^۴ تا ماه دسامبر سال ۲۰۱۹ میلادی، ۲۸۸۶ پژوهش به آن استناد داده‌اند. همچنین شفریتز و هاید^۵، در هشتمین ویرایش منتشر شده از کتاب «متون تاریخی اصلی اداره امور عمومی»^۶ در سال ۲۰۱۷، مقاله مذکور را در بخش چهارم کتاب کتاب با عنوان «از ریگان تا بازآفرینی: دهه ۱۹۸۰ و دهه ۱۹۹۰» اضافه کرده‌اند. به اذعان پری و وایس، به لحاظ تاریخی برجسته‌ترین جریان پژوهش در این خصوص، پیش از سال ۱۹۹۰، روی نگرش‌های شهروندان و نخبگان مختلف نسبت به اشتغال دولت متمرکز شده بود که مشخص‌ترین آن، کتاب‌های ارزش اعتبار اشتغال دولت در شیکاگو^۷ و تصویر خدمت‌رسانی فدرال^۸ هستند که به ترتیب در سال‌های ۱۹۲۹ و ۱۹۶۴ منتشر شدند (Perry & Wise, 1990) اما پیش از همه، راینی^۹ (۱۹۸۲)، از این مفهوم نام برد (Vandenabeele & Van Loon, 2015: 355).

در سال ۱۹۸۲، پری به همراه پورتر^{۱۰}، در مقاله «عوامل اثرگذار بر بافت برای انگیزش در سازمان‌های عمومی»^{۱۱}، با اتخاذ چارچوبی تطبیقی، به بررسی اثرگذاری متغیرهای (۱) مشخصه‌های فردی، (۲) مشخصه‌های شغل، (۳) مشخصه‌های محیط کار و (۴) مشخصه‌های محیط خارجی بر انگیزش پرداخته و تأثیر چهار فن انگیزشی مشوق مالی، هدف‌گذاری، طرح شغل و مشارکت را مورد بحث قرار داده‌اند. در نهایت نتیجه گرفته‌اند که بافت انگیزشی بخش عمومی متفاوت از بافت انگیزشی بخش خصوصی است. در ادامه، پری (۱۹۹۶)، مقیاسی را جهت اندازه‌گیری این سازه منتشر می‌سازد. وی ضمن بررسی برخی عوامل احتمالی مؤثر بر انگیزه خدمت‌رسانی عمومی، نتایج حاصل را یک سال بعد در مقاله‌ای با عنوان «پیشایندهای انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»^{۱۲}، منتشر ساخته که مقاله یادشده شواهد تجربی بیشتری را برای روایی مقیاس «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» تأمین می‌کند. وی در سال ۲۰۰۰، در مقاله «داخل کردن

1. James L. Perry
2. Lois Recascino Wise
3. The motivational bases of public service
4. Google Scholar
5. Shafritz & Hyde
6. Classics of public administration
7. The prestige value of public employment in chicago
8. The image of the federal service
9. Rainey
10. Porter
11. Factors affecting the context for motivation in public organizations
12. Antecedents of public service motivation

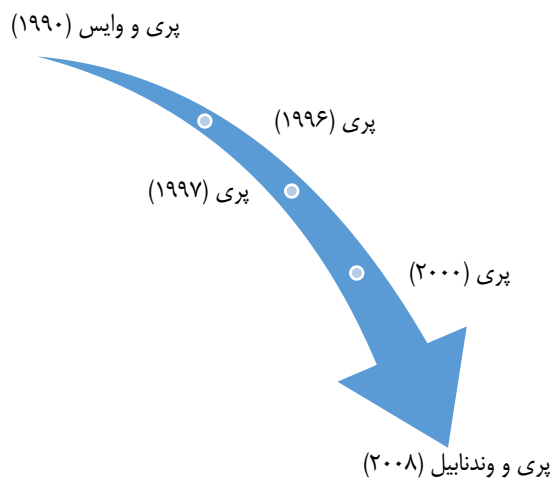
جامعه: به سوی نظریه انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»^۱، به دنبال ایجاد یک نظریه انگیزش است که جامعه را به معادله انگیزش وارد کند و تغییرات میان نهادها را در فرآیند انگیزش منعکس سازد. پژوهش‌های یادشده، آغازی بوده تا در دهه‌های بعد، پری مرجع این نظریه و نظریه‌پرداز آن قرار گیرد. وی تاکنون نزدیک به ۳۰ مقاله و کتاب در این زمینه تألیف کرده که تعدادی از آن‌ها را به تنهایی و تعدادی را با همکاری سایر پژوهش‌گران انجام داده‌است. از آنجا که «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» پری، همچون سایر آموزه‌ها و نظریات، در مرحله تکوین، متأثر از زمینه‌های وجودی معرفتی و غیر معرفتی خاصی بوده است، لذا مواجهه صحیح با این نظریه و طرح درست آن، از رهگذر پاسخ به این پرسش اصلی محقق می‌شود که «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی، چگونه شکل گرفته است؟» و پرسش مذکور، را می‌توان در قالب دو پرسش زیر نیز مطرح کرد:

- ۱) زمینه‌های وجودی تکوین «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» پری کدام است؟
 - ۲) «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» پری در پاسخ به چه مسئله‌ای شکل گرفته‌است؟
- هدف این پژوهش یافتن مبانی و مبادی معرفتی و غیر معرفتی شکل‌گیری نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» در راستای فهم دقیق و مواجهه انتقادی محققان این حوزه در کشور است که برای نیل به این هدف از «روش‌شناسی بنیادین» استمداد شده که در ادامه توضیح داده خواهد شد.

مبانی نظری پژوهش

پری با انتشار چهار مقاله در دهه ۱۹۹۰ (Perry & Wise, 1990; Perry, 1996; 1997; 2000)، تعریف و اندازه‌گیری، ارزیابی و تأیید روایی سازه و انتشار نظریه فرآیندی «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» همراه با مفروضه‌های بنیادین را به انجام می‌رساند. وی سپس به همراه وندنا بیل (۲۰۰۸) مدل بازنگری‌شده «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را در فصلی با عنوان «پویایی‌های رفتاری: نهادها، هویت‌ها و خودنظم‌دهی»^۲ از کتاب «انگیزه در مدیریت دولتی: ندای خدمت‌رسانی عمومی»^۳ منتشر می‌سازد. لذا در ادامه، با محوریت پنج پژوهش ذکر شده، به صورت تفصیلی به آنچه که در حال حاضر در محافل علمی-دانشگاهی تحت عنوان نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» پری یا اجزای آن مطرح می‌شود، می‌پردازیم:

1. Bringing society in: Toward a theory of public service motivation
 2. Behavioral dynamics: Institutions, identities, and self-regulation
 3. Motivation in public management: The call of public service



شکل ۱: پژوهش‌های محوری در گزارش نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» پری

۱. تعریف «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»

ابتدای دهه ۱۹۸۰، پری و پورتر، بیان می‌کنند که «انگیزش» به عنوان یک سازه فرضی، معمولاً مفهومی است برای آنچه «به رفتار نیرو می‌بخشد، آن را هدایت کرده و حفظ می‌نماید». به بیان ساده‌تر، «انگیزش»، میزان و نوع تلاش است که یک فرد در یک وضعیت رفتاری به نمایش می‌گذارد. البته باید توجه داشت که انگیزش به سادگی با مقدار مطلق تلاش یکسان گرفته نشود بلکه جهت و کیفیت تلاش هم لحاظ شود (Perry & Porter, 1982). پری و پورتر مدعی می‌شوند که کارکنان بخش عمومی با کارکنان سایر بخش‌های جامعه آمریکا تفاوت دارند (Perry, 1997). در واقع، پری و پورتر، «انگیزش» را تا یک اندازه، به بافت گره می‌زنند (Perry, 2000; Perry & Vandenberg, 2008: 56). خرد مرسوم و شواهد تجربی در خصوص تفاوت کارکنان بخش عمومی، یک دهه بعد، پری و وایس را وادار می‌سازد «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را با هدف ضبط این تمایز (Perry, 1997)، این چنین تعریف نمایند (Perry & Wise, 1990: 368):

«انگیزه خدمت‌رسانی عمومی ممکن است هم‌چون زمینه^۱ یک فرد جهت پاسخ به انگیزه‌هایی که اصولاً یا منحصرراً ریشه در نهادها و سازمان‌های بخش عمومی دارد، استنباط شود».

۱. پری و وندناپیل (۲۰۰۸)، زمینه (predisposition) را هویت (identity) تعریف می‌کنند (Perry & Vandenberg, 2008: 69). با توجه به قرائن، واژه «زمینه» از پژوهش نوک و رایت آیساک (۱۹۸۲) در خصوص مدل «زمینه/فرصت» (predisposition/opportunity) الهام گرفته شده است.

در تعریف بیان شده، اصطلاح «انگیزه‌ها» به معنی کاستی‌ها یا نیازهای روانی است که یک فرد، جهت برطرف کردن آن‌ها، تا حدی اجبار احساس می‌کند. اصطلاح «خدمت‌رسانی عمومی» نیز هرچند اغلب به عنوان واژه مترادف برای «خدمت‌رسانی دولت» استفاده می‌شود که در برگیرنده کلیه افرادی است که در «بخش عمومی» کار می‌کنند اما این اصطلاح بر چیزی فراتر از «مکان اشتغال واحد» دلالت می‌کند. برای مثال، المر استاتس^۱ بیان می‌کند: «خدمت‌رسانی عمومی» یک مفهوم، یک حالت، یک احساس وظیفه - بله، حتی یک احساس اخلاق عمومی است». (Perry & Wise, 1990: 368).

۲. اقسام انگیزه‌های خدمت‌رسانی عمومی

با الهام از پژوهش نوک و رایت آیساک^۲، پری و وایس بیان می‌کنند که انگیزه‌های خدمت‌رسانی عمومی، به لحاظ تجزیه، در سه دسته متمایز قرار می‌گیرند: (۱) انگیزه‌های عقلانی، (۲) انگیزه‌های هنجار بنیان و (۳) انگیزه‌های عاطفی.^۳

«انگیزه‌های عقلانی»^۴ به اقداماتی که مبتنی بر افزایش محبوبیت فردی بوده‌است، منجر می‌شوند. شمار کمی از پژوهش‌ها در خصوص انگیزه خدمت‌رسانی عمومی، تمایل یک فرد جهت مشارکت در تدوین خط‌مشی عمومی مناسب، خودشکوفایی بیشتر، تعهد به یک برنامه عمومی و حمایت از منافع خاص را از جمله انگیزه‌های عقلانی می‌دانند که افراد را به سمت مشاغل دولتی سوق می‌دهند. «انگیزه‌های هنجار بنیان»^۵ به اقداماتی گفته می‌شود که تلاش‌ها در راستای هم‌نوایی با هنجارها، آن‌ها را به وجود آورده‌اند. هنجارهایی چون تمایل خدمت به منفعت عامه، احساس وفاداری نسبت به وظیفه و به دولت و عدالت اجتماعی، بنیان چنین انگیزه‌هایی هستند. «انگیزه‌های عاطفی»^۶ به تلنگرهای رفتار که مبتنی بر پاسخ‌های هیجانی به بافت‌های

1. Elmer Staats

2. Knoke and Wright-Isak

۳. نوک و رایت آیساک بر این باورند که انگیزه‌های اجتماعی، به لحاظ تجزیه، سه جزء متمایز را شامل می‌شوند: فرآیندهای انتخاب عقلانی (گزینش عقلانی) (rational choice)، هم‌نوایی هنجاری (normative conformity)، و پیوند عاطفی (affective bonding). هریک از این سه، اگر به تنهایی، به عنوان تبیینی برای تصمیمات فرد در راستای اختصاص دادن ظرفیت‌های شخصی به یک مجموعه، به کار گرفته شود، ناقص است (Knoke and Wright-Isak, 1982).

4. Rational motives

5. Norm-based motives

6. Affective motives

مختلف اجتماعی بوده‌اند، اشاره می‌کنند. تعهد به یک برنامه عمومی و میهن‌پرستی خیرخواهانه^۱ از این نوع انگیزه‌ها هستند.^۲ البته افراد آمیزه‌ای از انگیزه‌ها در حرفه‌شان هستند (Perry & Wise, 1990).

۳. ابعاد نظری سازه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»

پری، در ادامه، ابتدا به شش بُعد نظری شناخته شده در متون اداره امور عمومی اشاره می‌کند که به لحاظ مفهومی سازه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» با آنها همراه می‌شود. این شش بُعد عبارتند از: (۱) کشش به سمت خط مشی‌گذاری عمومی، (۲) تعهد به منفعت عامه، (۳) وظیفه شهروندی، (۴) عدالت اجتماعی، (۵) از خودگذشتگی، (۶) دلسوزی (Perry, 1996). وی پس از تعیین چهل گزینه ذیل شش بُعد مذکور و استفاده از تحلیل عاملی تأییدی، ضمن ادغام دو بُعد «وظیفه شهروندی» و «عدالت اجتماعی» با «تعهد به منفعت عامه»، به مدلی چهار بُعدی می‌رسد: (۱) کشش به سمت خط‌مشی‌گذاری عمومی، (۲) تعهد به منفعت عامه و وظیفه شهروندی، (۳) از خودگذشتگی، (۴) دلسوزی (Perry, 1996; 1997).

۴. شکل‌دهی نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»

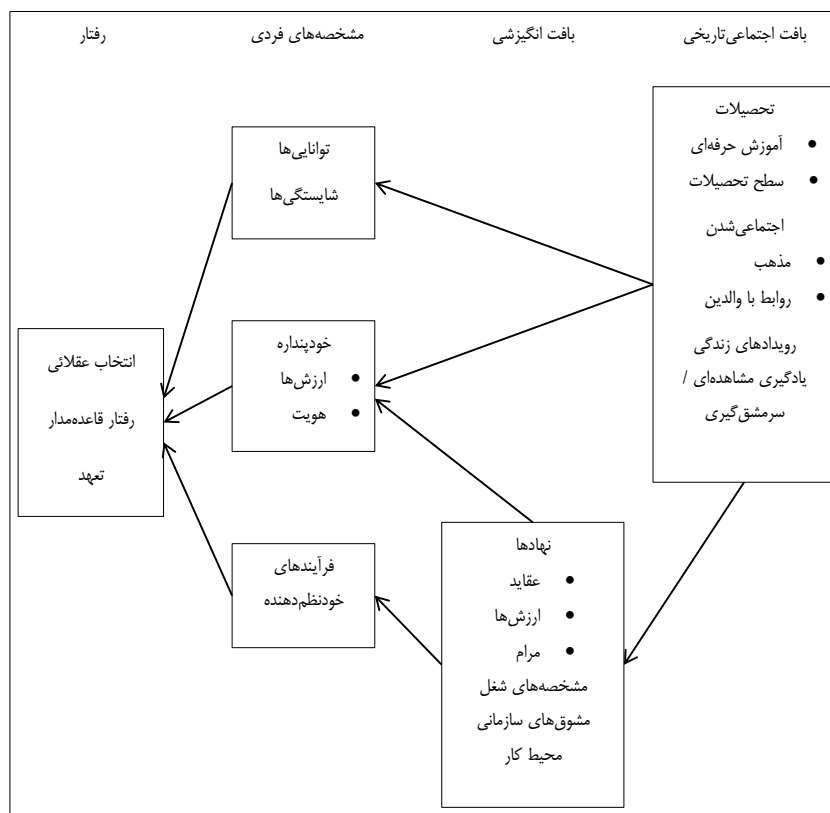
پس از گذشت یک دهه از تعریف سازه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، پری متأثر از پژوهش شامیر^۳ (۱۹۹۱) به ایجاد نظریه‌ای به عنوان بدیل نظریه‌های انتخاب عقلانی همت می‌گمارد (Perry, 2000). لذا مفروضه‌های بنیادین این نظریه را برشمرده و به تبیین نظریه فرآیندی «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» می‌پردازد. چهار مفروضه بنیادین «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» عبارتند از: (۱) فرآیندهای عقلانی، هنجاری و عاطفی انسان‌ها را بر می‌انگیزانند، (۲) افراد به وسیله «خودپنداره»^۴ هایشان برانگیخته می‌شوند، (۳) ترجیحات یا ارزش‌ها که باید برای هر نظریه انگیزش، درون‌زا باشد، (۴) ترجیحات در فرآیندهای اجتماعی آموخته می‌شوند (Perry, 2000). پری با کمک چهار مفروضه فوق، نظریه فرآیندی «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را در قالب آنچه در شکل زیر به تصویر کشیده شده، مطرح می‌کند:

۱. پری در سال ۱۹۹۶، برای میهن‌پرستی خیرخواهانه اصطلاح دلسوزی (compassion) را برمی‌گزیند (Perry, 1996).

۲. پری در سال ۱۹۹۶، از خودگذشتگی (self-sacrifice) را نیز اضافه می‌کند (Perry, 1996).

3. Shamir

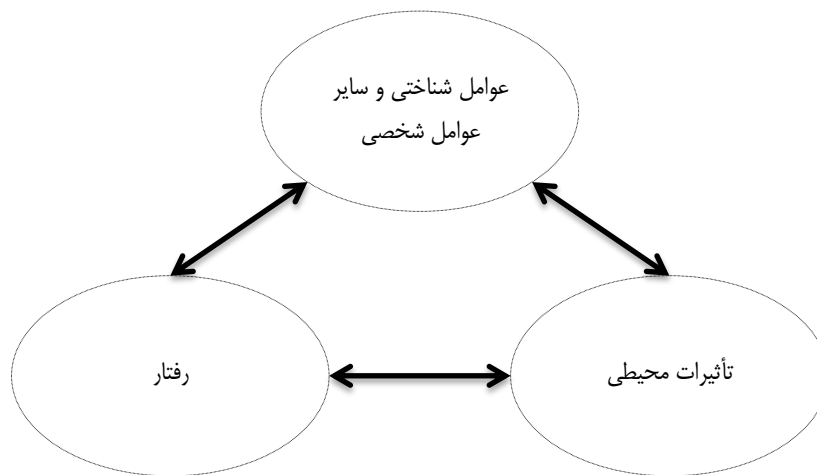
4. Self-concepts



شکل ۲: نظریه فرآیندی «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» (Perry, 2000: 481)

پری در قالب این الگو، معتقد است که بافت اجتماعی تاریخی به طور هم‌زمان بر بافت انگیزشی و مشخصه‌های فردی مؤثر بوده و بافت انگیزشی نیز مستقلاً بر مشخصه‌های فردی تأثیرگذارند. در نهایت این مشخصه‌های فردی هستند که منجر به بروز رفتارهای متفاوت در افراد می‌شوند. چهارچوب نظریه فرآیندی پری، متأثر از جبرگرایی دو سویه سه‌عاملی^۱ آلبرت بندورا^۲ است. همان‌گونه که در شکل زیر آمده است، بندورا معتقد است میان سه عامل تأثیرات محیطی، عوامل شناختی و سایر عوامل شخصی و رفتار، نوعی روابط علی دو سویه وجود دارد (Perry, 2000).

1. Triadic reciprocal determinism
2. Albert Bandura



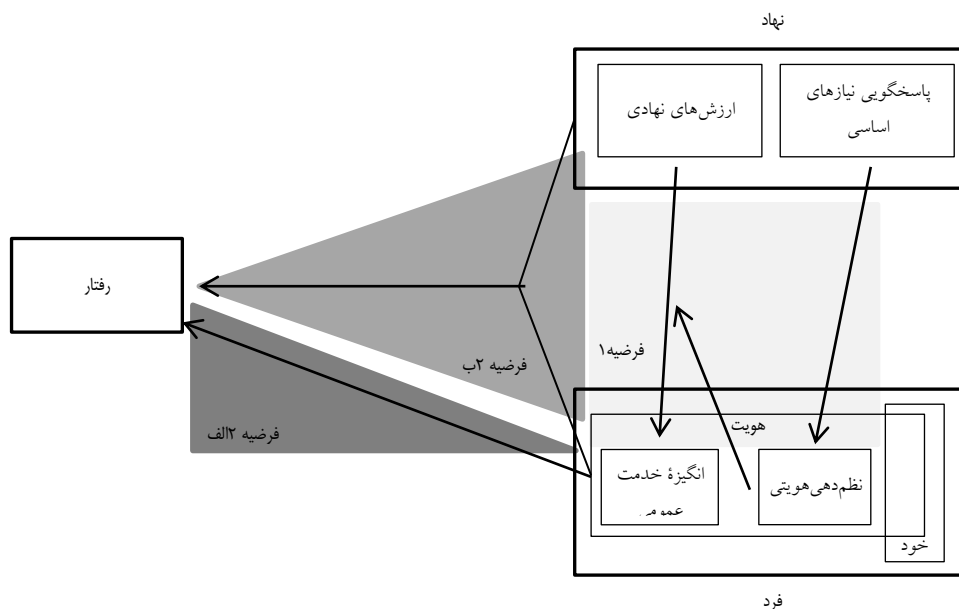
شکل ۳: جبرگرایی دوسویه سه‌عاملی آلبرت بندورا

۵. بازنگری نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»

پری به همراه وندنابیل (۲۰۰۸)، روی تلاش‌های قبلی انجام گرفته در دو پژوهش پری (۲۰۰۰) و وندنابیل (۲۰۰۷)، نظریه را در سطح مبانی، مورد بازنگری قرار می‌دهند (Perry & Vandenabeele, 2008). وندنابیل «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را این‌گونه تعریف می‌کند (Vandenabeele, 2007: 547):

«باور، ارزش‌ها و حالت‌هایی که از منفعت‌طلبی شخصی و منفعت سازمانی فراتر رفته، با منفعت هستنار سیاسی بزرگتری مرتبط شده و در نتیجه افراد را جهت اقدام در زمان مناسب برمی‌انگیزاند». وی با اتخاذ چارچوب نهادی و مکمل‌های آن شامل مفهوم «هویت» و دو نظریه در حوزه روان‌شناسی انگیزشی یعنی نظریه خودتعیین‌گری^۱ و نظریه تناسب فرد-سازمان، به بیان خویش، نظریه عملیاتی‌تری از «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را در قالبی هم‌چون شکل زیر، ارائه می‌کند:

1. Self-determination theory



شکل ۴: طرح کلی نظریه نهادی «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» (Vandenabeele, 2007: 552, Figure 2)

فرضیه‌های این نظریه نهادی، بدین شرح است:

فرضیه ۱: تا اندازه‌ای که نهادها به نیازهای روانی فردی «ارتباط»، «صلاحیت» و «خودگردانی» پاسخ دهند، «ارزش‌های خدمت‌رسانی عمومی» نهادینه شده، به صورت خوداتکاتری در «هویت فردی» درونی خواهند شد.

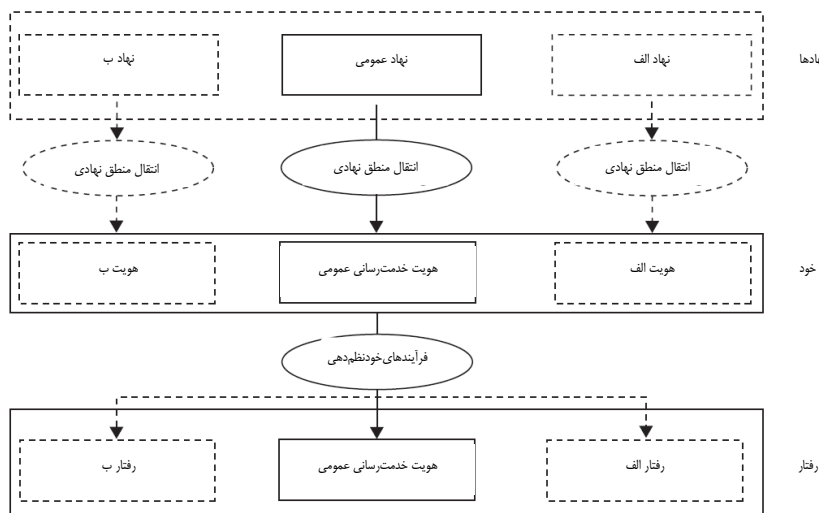
فرضیه ۲ الف: تا اندازه‌ای که یک «هویت خدمت‌رسانی عمومی» خوداتکاتر باشد، منجر به «رفتار خدمت‌رسانی عمومی» سازگارتر و شدیدتری خواهد شد.

فرضیه ۲ ب: تا اندازه‌ای که یک «هویت خدمت‌رسانی عمومی» خوداتکاتر باشد، منجر به «رفتار خدمت‌رسانی عمومی» سازگارتر و شدیدتری خواهد شد با فرض این که نهادی که فرد در آن فعالیت می‌کند، «ارزش‌های خدمت‌رسانی عمومی» را بپذیرد (Vandenabeele, 2007).

پری و وندنابیل، هدف خود از انجام این پژوهش را ایجاد نظریه‌ای در باب انگیزش می‌دانند تا به عنوان بدیلی به جای نظریه‌های انتخاب عقلایی تأثیرگذار بر پژوهش انگیزش، به کار رود (Perry & Vandenabeele, 2008). در بازنگری نظریه، معنای وسیع‌تری از «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، در نظر گرفته شده است، چنانکه مطرح می‌کنند (Perry & Hondeghem, 2008: vii):

«ما دوست داریم به «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» به مثابه جهت‌گیری یک فرد به سمت ارائه خدمات به مردم با هدف نیکی کردن به دیگران و جامعه بیاندیشیم. در این معنا، انگیزه خدمت‌رسانی عمومی می‌تواند در میان افراد [شاغل] در حوزه عمومی-دولت‌ها و سازمان‌های عام‌المنفعه- و بخش خصوصی یافت شود».

پری و وندناپیل، ساخت نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را در سه مرحله پیش می‌برند. در مرحله اول؛ به «نهاد»ها و اینکه چگونه انگیزش در محتوای نهادی ریشه دارد، می‌پردازند. در مرحله دوم؛ عوامل واسطه بین نهادها و رفتار فردی یعنی «خودپنداره» و «هویت»های تشکیل‌دهنده آن را تبیین می‌کنند. در مرحله سوم؛ تبیینی از «پویایی‌های روان‌شناختی» حاکم بر رفتارهای فردی، که در «نهاد»های بخش عمومی و «خودپنداره»های حساس به نهاد تعبیه شده است، ارائه می‌دهند. این مراحل متوالی، متناظر با شکل زیر است (Perry & Vandenabeele, 2008).



شکل ۵: خلاصه‌ای از چارچوب انگیزشی (Perry & Vandenabeele, 2008: 57, Figure 3.1)

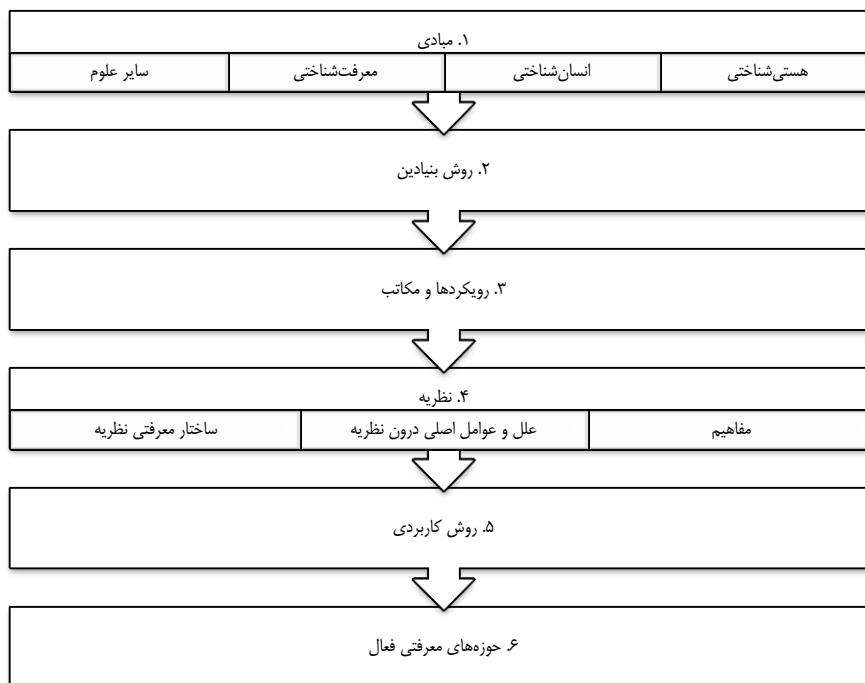
روش‌شناسی پژوهش

شیوه اتخاذ شده در این پژوهش، «روش‌شناسی بنیادین» است. این روش‌شناسی به شیوه کاربرد نظریات نسبت به موضوعات مورد مطالعه آنها نمی‌پردازد بلکه شیوه شکل‌گیری نظریات علمی را دنبال می‌کند (پارسانیا، ۱۳۹۲: ۷). از این رو، روش‌شناسی مذکور در پاسخ به این پرسش که

«نظریات علمی چگونه و با چه روشی شکل می‌گیرند؟» (پارسانیا، ۱۳۹۲: ۸) و «نظریه و دانش نظری در چه مسیری پدید می‌آید و مراحل تکوین آن چگونه است؟» (پارسانیا، ۱۳۹۲: الف: ۱۰۴) به علت تکیه بر مبانی حکمت صدرایی، به گونه‌ای منسجم و غیر التقاطی هم به ابعاد منطقی و هم به ابعاد تاریخی و اجتماعی نظر می‌کند، فلذا پیدایش نظریات علمی را به گونه‌ای روش‌شناسی می‌کند که هم افق حقیقت با نظر به نفس الامر امور حفظ گردد و هم زمینه‌ها و عوامل تاریخی تکوین نظریات در عرصه فرهنگ و تاریخ دنبال شود (پارسانیا، ۱۳۹۲: ۸). بدین ترتیب نقش هر دو دسته مبادی مذکور را در تکوین نظریه بررسی می‌کند و بدین پرسش پاسخ می‌دهد که چگونه می‌توان این مبادی را شناسایی کرد و چگونه به وسیله آن، نظریه‌های علمی و دانش نظری مورد نقادی قرار گیرند. فایده این امر، مواجهه فعال با نظریه‌های علوم انسانی است. نتیجه این مطالعه، ارائه مدل‌هایی کارآمد از فلسفه علوم انسانی، اسلامی‌سازی و بومی‌سازی علوم انسانی است (پارسانیا، ۱۳۹۲: الف: ۱۰۴).

برای هر «پدیده»، دست‌کم سه عرصه می‌توان تصور کرد: (۱) عرصه فرهنگ که هویت بین‌الاذهانی دارد، (۲) عرصه فرد که در محدوده معرفت فردی و شخصی قرار می‌گیرد و (۳) عرصه واقعیت نفس‌الامر شیئی. هر «پدیده» در هریک از عرصه‌های سه‌گانه فوق از احکام ویژه مربوط به خود برخوردار است (پارسانیا، ۱۳۹۵: ۱۷۷). همچنین می‌توان هر «نظریه» را - به عنوان یک «پدیده» - در سه جهان مورد بررسی قرار داد و تمایزهای تحقق آن را در سه جهان نفس‌الامر، ذهن نظریه‌پرداز و عالم بین‌الاذهان و نیز ربط آن نظریه را با مبانی در این سه جهان بررسی کرد (پارسانیا، ۱۳۹۲: الف: ۱۰۳) و این امری است که در «روش‌شناسی بنیادین» از دو منظر صورت می‌پذیرد: (۱) منظر نخست (جهان اول)، (۲) منظر دوم (جهان دوم و جهان سوم).

منظر نخست، نظریه علمی را در جهان اول یعنی در مقام نفس‌الامر و با صرف نظر از ظرف آگاهی فردی و اجتماعی مورد بررسی قرار می‌دهد و روابط آشکار و پنهان نظریه را با مبادی اجزاء و لوازم آن دنبال می‌کند. از این منظر، اموری که پیرامون هر نظریه علمی مد نظر قرار می‌گیرند، عبارتند از: (۱) مبادی هستی‌شناختی، انسان‌شناختی، معرفت‌شناختی و مبادی مربوط به سایر علوم، (۲) روش بنیادین، (۳) رویکردها و مکاتب، (۴) نظریه (مفاهیم، علل و عوامل اصلی درون نظریه و ساختار معرفتی نظریه)، (۵) روش کاربردی، (۶) حوزه‌های معرفتی فعال (پارسانیا، ۱۳۹۲: ۹ و ۱۳). منظر نخست، از افق جهان اول به نظریه می‌نگرد.

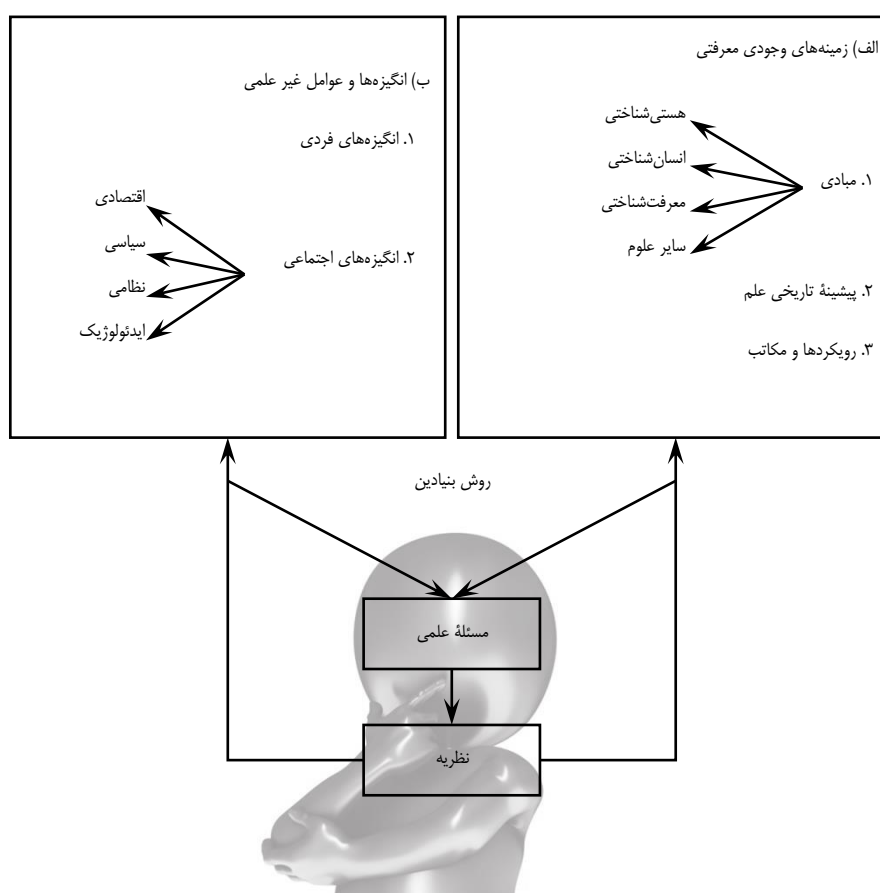


شکل ۶: امور مرتبط در بررسی نظریه علمی از منظر نخست و از افق جهان اول

منظر دوم، «نظریه» را در جهان دوم یعنی ظرف آگاهی و معرفت عالم و بلکه در جهان سوم یعنی در ظرف فرهنگ و آگاهی جمعی مورد نظر قرار می‌دهد و عوامل وجودی و یا زمینه‌های بروز و حضور آن در جامعه علمی را شناسایی می‌کند. در این منظر، در خصوص دلیل پیدایش نظریه یادشده در جامعه و فرهنگ پرسش می‌شود (پارسانیا، ۱۳۹۲: ۹ و ۱۴)، لذا هم به «زمینه‌های وجودی» نظریه نظر می‌افکند و هم به «پیدایش مسأله علمی» که نظریه در جهت پاسخ بدان شکل گرفته است، توجه می‌کند.

زمینه‌های وجودی نظریه‌های علمی-که مربوط به جهان سوم هستند- به لحاظ هویت علمی و یا غیر علمی زمینه‌ها در درون یک جامعه و فرهنگ واحد، به دو بخش تقسیم می‌شوند: (۱) زمینه‌های وجودی معرفتی، (۲) زمینه‌های وجودی غیر معرفتی (پارسانیا، ۱۳۹۲: ۲۲). زمینه‌های وجودی معرفتی؛ بخشی از عوامل و زمینه‌های اجتماعی هستند که با آنکه در تکوین تاریخی نظریات دخیل هستند، ارتباطات منطقی نفس‌الامری نیز با نظریه دارند. پس یک نظریه نمی‌تواند در عرصه فرهنگ نیز مستقل از مبانی و ملزومات خود شکل بگیرد (پارسانیا، ۱۳۹۲: ۷ و ۱۴). زمینه‌های وجودی معرفتی، شامل موارد زیر هستند: (۱) مبادی هستی‌شناختی، انسان‌شناختی،

معرفت‌شناختی و مبادی مربوط به سایر علوم، ۲) پیشینه تاریخی علم، ۳) رویکردها و مکاتب. زمینه‌های وجودی غیر معرفتی با آنکه با شیوه‌های منطقی شناخته می‌شوند، ربطی منطقی با نظریات علمی ندارند و در تکوین آنها، بیشتر جنبه انگیزشی دارند. زمینه‌های وجودی غیر معرفتی را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد: الف) انگیزه‌ها و عوامل وجودی فردی، ب) انگیزه‌ها و عوامل وجودی اجتماعی (پارسانیا، ۱۳۹۲: ب: ۷ و ۱۷).



شکل ۷: امور مرتبط در بررسی نظریه از منظر دوم و از افق جهان دوم و سوم (پارسانیا، ۱۳۹۵: ۶۴؛ با اندکی تغییر)

یافته‌های پژوهش (زمینه‌های وجودی تکوین نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»)

پس از گزارش پیشبرد نظریه، در این بخش، ابتدا به برخی از زمینه‌های وجودی معرفتی نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» پرداخته و سپس به زمینه‌های وجودی غیرمعرفتی آن خواهیم پرداخت. در نهایت، مسأله علمی این نظریه را دنبال می‌کنیم.



شکل ۱: نمای کلی بخشی از روشن‌شناسی بنیادین نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»

۱. زمینه‌های وجودی معرفتی

در بررسی زمینه‌های وجودی معرفتی، «مبانی انسان‌شناختی»، «پیشینه تاریخی نظریه» و رابطه نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» و نهضت «خدمات عمومی جدید» را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

الف. مبانی انسان‌شناختی

به دنبال بحث مبانی انسان‌شناختی، سه مؤلفه چپستی «هستی انسانی»^۱، «سرشت انسانی»^۲ و «عاملیت انسانی»^۳ با استخراج از خود پژوهش‌ها تبیین می‌شود که پیش از آن، بیان دو نکته، لازم است: اول اینکه پری، در برخی از موارد به طور صریح از «سرشت انسانی» و «عاملیت انسانی» نام برده (Perry & Hondeghem, 2008: 7, 8, 301, 309; Perry, 2010; 679) که نشانگر توجه وی نسبت به این دو است اما از چپستی «هستی انسانی»، به طور صریح نام نمی‌برد. با این حال، هنگامی که از «خود»، «خودپنداره» و «هویت» بحث می‌کند (Perry & Vandenabeele, 2008: 63-66) و

1. What is a "human being"?
2. Human nature (nature of "human being")
3. Human agency (agency of "human being")

در نهایت، تعریف «هویت» ویگرت^۱ و دیگران (۱۹۸۶) را می‌پذیرد، توجه دارد که «هویت» مطرح شده در سنت‌های روان‌شناختی و جامعه‌شناختی، ترجمهٔ پاسخ «دنیای انگلیسی زبان» پس از جنگ جهانی دوم به این پرسش است که «هستی انسانی» چیست که در نتیجهٔ آن، ما از خودمان و از یکدیگر آگاهییم؟^۲ (Weigert et al, 1986: 30). با این مقدمه، امکان پیگیری سه بخش یادشده، در نظریهٔ «انگیزهٔ خدمت‌رسانی عمومی» نشان داده می‌شود و چرایی اتخاذ این سه‌گانه تا حدی روشن می‌شود.

دوم اینکه جهت دنبال کردن مبادی و مبانی انسان‌شناختی نظریهٔ «انگیزهٔ خدمت‌رسانی عمومی» در سه بخش یادشده، آنچه را که نظریه‌پرداز آن، بدان تصریح داشته یا اشاره کرده، محور کار خود قرار داده و جهت توضیح بیشتر، منابع استناد داده شدهٔ مرتبط در متون نظریهٔ «انگیزهٔ خدمت‌رسانی عمومی» را مورد بررسی قرار می‌دهیم. لذا آنچه در ادامه می‌آید خارج از این دو حالت، نیست.

الف) در خصوص مؤلفهٔ چِستی «هستی انسانی»؛ نظریه‌پردازان نظریهٔ نهادی - هویتی «انگیزهٔ خدمت‌رسانی عمومی» در پاسخ به پرسش «من که هستم؟»^۳ که به نوعی شیوهٔ عملیاتی پاسخ به پرسش «هستی انسانی» چیست؟، می‌باشد، سه مفهوم را مطرح می‌کنند: «خود»^۴، «خودپنداره» و «هویت»^۵. به طور کلی، پری و وندنابیل بیان می‌کنند که پرسش «من که هستم؟»، مؤید نقش محوری «خودپنداره» و «هویت» در طرح‌های انگیزشی گره خورده به «منطق تناسب» از جمله نظریهٔ «انگیزهٔ خدمت‌رسانی عمومی» است (Perry & Vandenabeele, 2008: 63). ایشان در بخش عوامل واسطه بین نهادها و رفتار فردی به «خود»، «خودپنداره» و «هویت»‌های تشکیل‌دهنده آن می‌پردازند. البته بین «خود» و «خودپنداره» تفکیکی قائل نمی‌شوند.

پری و وندنابیل بیان می‌کنند که «خود» در رویکردی نهادی به «انگیزهٔ خدمت‌رسانی عمومی»، جایگاه مهمی دارد. با این حال، «خود» با وجود مفید بودنش، مفهومی پیچیده و سیال است که اندازه‌گیری آن، آسان نیست لذا، جهت ساخت نظریهٔ «انگیزهٔ خدمت‌رسانی عمومی» بر مفهوم «هویت»، که اجزای آن بهتر ترسیم می‌شوند، تکیه می‌گردد (Perry & Vandenabeele, 2008: 64). با این وجود، ایشان در مقام تعریف «هویت» از مفهوم «خود» استفاده می‌کنند و «خود» را «یک

1. Weigert

2. What is a "human being" that we are mindful of ourselves and of one another?

3. Who am I?

4. Self

5. Identity

مفهوم تجربی فراگیر و یک آگاهی شهودی کلی از خودشخص» تعریف می‌کنند که در واقع همان تلقی متداول از مفهوم «خود» است که به اذعان خودشان از آثار کولی^۱ (۱۹۰۲)، جیمز^۲ (۱۸۹۰) و مید^۳ (۱۹۳۴) نشأت می‌گیرد. لذا نوعی ابهام در خصوص مفهوم «خود»، در نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» وجود دارد.

آن‌ها اذعان می‌کنند که هرچند «هویت»ها جزء مهمی از «خود» در نظر گرفته می‌شوند اما نمی‌توان آنها را به جای «خود» استفاده کرد. به گفته ایشان، «هویت» در رویکردی نهادی نسبت به «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، متغیر میانجی مهمی است. «هویت» مانند «خود»، پاسخ‌هایی را برای پرسش «من که هستم؟» فراهم می‌سازد. با این حال، «هویت» بیش از «خود»، برحسب ساختار اجتماعی تعریف می‌شود (Perry & Vandenberg, 2008: 64 & 65).

ایشان در تعریف «هویت» بیان می‌کنند که از آنجاییکه «خود» یک مفهوم تجربی فراگیر و یک آگاهی شهودی کلی از خودشخص است، یک «هویت»، «یک خود با نمونه مشخص شده»^۴ در یک مرحله از مسیر زندگی^۵ واقع شده در یک بافت روابط اجتماعی سازمان‌یافته است (Perry & Vandenberg, 2008: 65).

پری و وندنابیل بیان می‌کنند که «هویت» فرد، به طور کامل در خلأ شکل نگرفته است، چرا که افراد، ساخته جامعه هستند که ارزش‌ها و «هویت»‌هایشان را از راه‌های مختلفی از جمله در مواجهه با نهادها و سازوکارهای شکل‌دهی اجتماعی به دست می‌آورند. همچنین ایشان متأثر از نظریه «هویت» استرایکر، بیان می‌کنند که «هویت»‌ها در یک سلسله‌مراتب برجستگی، سازماندهی می‌شوند. برجستگی «هویت»، بستگی دارد به اینکه آن «هویت» در یک وضعیت معین، چقدر حساس و یا مهم باشد (Perry & Vandenberg, 2008).

جمع‌بندی اینکه، در نظریه نهادی-هویتی «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» با این تعریف از «هویت» و اذعان به «هویت»‌های چندگانه، مسأله سلسله‌مراتب برجستگی و برجستگی «هویت» نیز مطرح می‌شود. پس «خود»، «هویت»‌های متعددی داشته و فاقد هویتی یکپارچه و منسجم است. نظریه یادشده، به رغم اذعان به وجود «خود» به عنوان سوژه در «هستی‌انسانی»، «هویت»‌های چندگانه را نیز در نسبت با آن به عنوان اُبژه‌های معنادار که ساخته جامعه هستند، مطرح می‌کند که برجسته شدن «هویت خدمت‌رسانی عمومی» را با توجه به «وضعیت» و شرایط، دنبال می‌کند.

1. Cooley

2. James

3. Mead

4. Typified self

5. The life course

ب) در خصوص مؤلفه «سرشت انسانی»؛ همواره چنین سؤالی مطرح بوده است که «سرشت انسانی»، سرشتی پاک و الهی، سرشتی خنثی و یا سرشتی سیاه و حیوانی است. جوهره دغدغه پری در نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، دفاع از پاسخی خاص به این پرسش بوده است. از منظر او، انسان‌ها به وسیله خصلت‌های کثرت‌گرایانه^۱ برانگیخته می‌شوند (Perry, 2000: 476-477)، لذا «سرشت انسانی»، سه خصلت منفعت‌طلبانه عقلانی، هنجاری و عاطفی (و لو منفعت‌طلبانه) را شامل می‌شود. هرچند درج «هویت» در چارچوب جدید نظریه (Perry & Vandenabeele, 2008) و تأکید بر برجستگی هویتی و «هویت»‌های چندگانه، خنثی بودن «سرشت انسانی» را نیز تداعی می‌کند.

ج) در خصوص مؤلفه «عاملیت انسانی»؛ به جهت تفاوت نظریه فرآیندی «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» (Perry, 2000) و نظریه نهادی-هویت «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» (Perry & Vandenabeele, 2008)، «عاملیت انسانی» را به تفکیک در مورد هریک، بررسی می‌کنیم.

پری، تصریح می‌کند که در منطق نظریه فرآیندی «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، ادراک بندورا از روابط علی دوسویه در میان سه عامل تأثیرات محیطی؛ عوامل شناختی و سایر عوامل شخصی و رفتار، یعنی جبرگرایی دو سویه سه‌عاملی را تعبیه می‌کند. به گفته پری، «خودنظم‌دهی» در نظریه بندورا، یا توانمندی‌های خودراهبر یک فرد، بر چگونگی نفوذ خودپنداره آن فرد در راه‌کارهای بعدی، اثر می‌گذارد. یعنی مدل خودنظم‌دهی بندورا بینشی ارائه می‌دهد در خصوص اینکه چگونه خودنظم‌دهی می‌تواند در شناخت‌هایی نفوذ کند که آن‌ها در نتیجه، در رفتار نفوذ می‌کنند. در مدل بندورا، خودنظم‌دهی تابعی از خودمشاهده‌گری، فرآیندهای قضاوتی و خودواکنشی است. از دیدگاه پری، ارزش مدل بندورا، اذعان صریح به نقش مستقل فرد در فرآیند انگیزش است (Perry, 2000: 480 & 482).

بندورا بیان می‌کند که شیوه‌ای که در آن عاملیت انسانی عمل می‌کند حداقل به سه روش مختلف مفهوم‌پردازی شده است: عاملیت خودگردان^۲، عاملیت ماشینی^۳، عاملیت تعاملی برآیندی^۴. وی در نظریه شناختی-اجتماعی، عاملیت تعاملی برآیندی را می‌پذیرد. در عاملیت تعاملی برآیندی، اشخاص نه عامل‌های خودگردان و نه به سادگی انتقال‌دهندگان ماشینی نفوذهای محیطی تحریک‌کننده هستند بلکه آن‌ها در ایجاد انگیزه و اقدام (کنش) خودشان درون

1. Pluralistic dispositions
2. Autonomous agency
3. Mechanical agency
4. Emergent interactive agency

یک نظام علیت دوسویه سه‌عاملی، سهم علی دارند. در مدل علیت دوسویه، اقدام (کنش)، عوامل شناختی، عوامل عاطفی، و سایر عوامل شخصی، و رویدادهای محیطی، همگی به عنوان تعیین‌کننده‌های تعامل‌کننده، عمل می‌کنند. از این‌رو، هر گونه گزارش از این تعیین‌کننده‌های اقدام (کنش) انسانی، بایستی نفوذهای خودتولیدشده^۱ را به عنوان یک عامل مؤثر دربرگیرد (Bandura, 1989: 1175).

با این توضیح، می‌توان گفت که پری در نظریه فرآیندی «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، متأثر از علیت دوسویه سه‌عاملی بندورا با تعبیه فرآیندهای خودنظم‌دهی، نقش مستقلی به فرد می‌دهد که می‌تواند در کنار سایر عوامل، بر رفتار خویش مؤثر واقع شود البته وی نقش عوامل محیطی بر رفتار را رد نمی‌کند.

پری و وندنابیل، در نظریه نهادی- هویتی «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، از یک سو، در خصوص رابطه نهادها و رفتار فردی بیان می‌کنند که نهادها، نه تنها بدیل‌های رفتاری را تعیین کرده و محدود می‌سازند بلکه می‌توانند سرمشق ترجیحات فردی باشند یعنی نهادها به صورت مستقیم یا غیرمستقیم، در انگیزه‌های کمک‌کننده به رفتار فردی نفوذ می‌کنند. نهادها در حقیقت، نحوه رفتار را به افراد القا می‌کنند. البته هرچند که افراد، بدیل‌های رفتاری را از نهادها دریافت می‌کنند اما دارای «اختیار»^۲ هستند و این مطلب به معنی ماهیت جبرگرایانه بحث نیست بلکه با وجه خودنظم‌دهنده نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» سازگار است. چارچوب کلی که فرد در آن، «هویت خدمت‌رسانی عمومی» را نمایش می‌دهد، «خودنظم‌دهنده» است، به این معنا که افراد در برخی جنبه‌های بنیادی، گزینش‌های خودتولیدشده را خلق می‌کنند. گزینش‌های خودتولیدشده، گزینش‌هایی هستند که رویدادهای قبلی، آن‌ها را ضروری نمی‌سازند (Perry & Vandenabeele, 2008: 58, 66 & 73). ایشان، از سوی دیگر، بیان می‌کنند که «هویت»، بنیان رفتار خودنظم‌داده‌شده است (Perry & Vandenabeele, 2008: 71). هویت‌ها نیز از یک طرف، از نهاد تأثیر می‌پذیرند و از طرفی دیگر، رفتار را شکل می‌دهند.

ب. پیشینه تاریخی نظریه

از نگاه پری پیشینه نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، در دو دسته از نظریه‌ها جای می‌گیرد: الف) نظریه‌های رقیب: جریان پژوهشی یا مجموعه نظریه‌هایی هستند که پری، ضمن توجه به کاستی‌های آن‌ها، نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را به عنوان بدیلی برای آن‌ها و یا جهت تکمیل آن‌ها، نام می‌برد. این دسته که از یکدیگر جدا هم نیستند، عبارتند از:

1. self-generated
2. volition

(۱) نظریه‌های انتخاب عقلانی (Perry, 2000: 472; Perry & Vandenabeele, 2008: 56)؛ چرا که نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» در واقع پیشبرد «منطق‌های تناسب» در تقابل با «منطق‌های نتیجه» است (Perry & Vandenabeele, 2008: 73) که همان «انتخاب عقلانی» است (Perry, 2000: 483).

(۲) برخی نظریه‌های انگیزش در مدیریت؛ چنانکه تصریح شده علاقه ایشان به انگیزش از مسیری که به وسیله بسیاری از پژوهش‌گران برجسته از جمله ماکس وبر، هنری فایول، ماری پارکر فالوت و چستر بارنارد بنا نهاده شده است، نشأت می‌گیرد (Perry & Hondelghem, 2008: vii). (۳) دیدگاه‌ها از زمان فلاسفه یونان تاکنون؛ پری بیان می‌کند که (Perry, 2010: 679):

«این ایده که صاحب‌منصبان بخش عمومی باید منافع شخصی خود را در جهت پیگیری خیر همگانی و خدمت به جامعه بزرگ‌تر کنار بگذارند، باوری دیرینه است. فلاسفه از زمان افلاطون، ارسطو و کنفوسیوس، این دیدگاه را ابراز می‌کردند که صاحب‌منصبان بخش عمومی، ملزم به خدمت‌رسانی عمومی هستند ... ما در آستانه قطع پیوند با میراث خدمت‌رسانی عمومی قرار گرفته‌ایم که با واگرایی - عصری آشفته در خدمت‌رسانی عمومی آمریکایی - آغاز شده است».

پری (۲۰۰۰) به نقل از شامیر (۱۹۹۱)، پنج مورد از نقاط ضعف این پیشنهاد را برمی‌شمارد: (۱) جهت‌گیری فردگرایانه، (۲) جهت‌گیری به سمت «وضعیت‌های قوی»^۱، (۳) ناتوانی در تبیین دقیق و جزئی رفتارها، (۴) داشتن درکی محدود از انگیزش ذاتی، (۵) حذف ارزش‌ها و تعهدات اخلاقی.

ب) نظریه‌های قریب: جریان پژوهشی یا مجموعه نظریه‌هایی هستند که پری، نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را در امتداد آنها می‌داند، اگرچه اندکی پیش از این نظریه و یا نسبتاً هم‌زمان با آن شکل گرفته باشند.

پری و وندنابیل (۲۰۰۸) بیان می‌کنند که چارچوب نظری «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، به دو جریان پژوهش علوم اجتماعی که هم‌زمان به این نظریه حیات بخشیده و آن را اشباع ساخته‌اند، می‌پیوندد. یک جریان پژوهش بر روی آنچه که بر اساس سنت به طور کامل، ذیل عناوین «نوع‌دوستی» و «رفتار موافق جامعه»^۲ قرار گرفته است، تمرکز می‌کند. دومین جریان پژوهش، نهادها و به‌ویژه تبیین‌های نهادی از رفتار اجتماعی و سازمانی را شامل می‌شود (Perry & Vandenabeele, 2008: 56). با توجه به استنادهای موجود، می‌توان به طور خاص

1. Strong situations
2. Prosocial behavior

به دو پژوهش شامیر (۱۹۹۱؛ ۱۹۹۳) و شوارتز^۱ (۱۹۸۳) اشاره کرد که دغدغه پری را اندکی پیش پیش از وی، دنبال کرده‌اند.

ج. نهضت‌های مدیریتی در بخش دولتی

با جستجو در آثاری همچون کتاب «در جستجوی معنا؛ راهبردهایی برای موفقیت مدیریتی در سازمان‌های دولتی»^۲ (Denhardt, 1993)، مقاله «خدمات عمومی جدید: خدمت کردن به جای هدایت کردن»^۳ (Denhardt & Denhardt, 2000)، کتاب «خدمات عمومی جدید: خدمت کردن، نه هدایت کردن»^۴ (Denhardt & Denhardt, 2007)، و نهایتاً مقاله «بازبینی خدمات عمومی جدید»^۵ (Denhardt & Denhardt, 2015)، می‌توان دریافت که دنیاهارت‌ها، «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» پری را ذیل نهضت «خدمات عمومی جدید» تعریف می‌کنند. از سوی دیگر، پری در مقاله «دموکراسی و خدمات عمومی جدید»^۶، بحث می‌کند که «خدمات عمومی جدید»، چالش‌های مهمی را برای دموکراسی ایجاد کرده است. لذا به دنبال آشتی دادن دموکراسی و «خدمات عمومی جدید» است. وی در پاسخ به این پرسش که «خدمات عمومی جدید چیست»، برای مشخص کردن مُراد خویش از «خدمات عمومی جدید»، از دو منبع کمک می‌گیرد. منبع اول، کتاب «خدمات عمومی جدید» اثر پائول لایت^۷ و منبع دوم، کتاب «خدمات عمومی جدید: خدمت کردن، نه هدایت کردن»، اثر جان و باب دنیاهارت است (Perry, 2007). نهایتاً در خصوص نسبت نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» با اصول و مبانی نهضت «خدمات عمومی جدید»، دنیاهارت و دنیاهارت (۲۰۰۷) مؤلفه‌های نهضت «خدمات عمومی جدید» را به طور خلاصه در جدول زیر طرح می‌نمایند:

1. Schwartz
2. The pursuit of significance: Strategies for managerial success in public organizations
3. The new public service: Serving rather than steering
4. The new public service: Serving, not steering
5. The new public service revisited
6. Democracy and the new public service
7. Paul Light

جدول ۱: مؤلفه‌های خدمات عمومی جدید (Denhardt & Denhardt, 2007: 28 & 29, Table 1)

خدمات عمومی جدید	
۱	مبانی نظری و معرفت‌شناختی اولیه نظریه دموکراتیک، رویکردهای متنوع به دانش، شامل اثبات‌گرایی، تفسیری و انتقادی
۲	عقلانیت غالب و مدل‌های مربوط به رفتار انسانی عقلانیت راهبردی یا رسمی، تست‌های متعدد از عقلانیت (سیاسی، اقتصادی و سازمانی)
۳	ادارک از منفعت عامه منفعت عامه، نتیجه گفت‌وگو درباره ارزش‌های مشترک است.
۴	کارکنان دولتی به چه کسی پاسخ‌گو هستند؟ شهروندان
۵	نقش حکومت خدمت کردن (مذاکره و ایفای نقش واسطه منافع میان شهروندان و گروه‌های جامعه، خلق ارزش‌های مشترک)
۶	مکانیزم‌های دستیابی به اهداف خط‌مشی ایجاد ائتلاف‌هایی از سازمان‌های دولتی، غیر انتفاعی و خصوصی جهت تحقق خواسته‌هایی که متقابلاً بر آن‌ها توافق شده‌است
۷	رویکرد به پاسخ‌گویی چند بُعدی - کارکنان دولتی باید به قانون، ارزش‌های جامعه، هنجارهای سیاسی، استانداردهای حرفه‌ای و منافع شهروندان توجه کنند.
۸	اختیار اداری اختیار در حد نیاز اما محدود و پاسخ‌گو
۹	ساختار سازمانی مفروض ساختارهای مبتنی بر تشریک مساعی با رهبری مشترک از داخل و خارج
۱۰	مبانی انگیزشی مفروض کارکنان و مدیران دولتی خدمت‌رسانی عمومی، تمایل به کمک به جامعه ^۱

طهماسبی (۱۳۹۰)، علاوه بر ۱۰ مؤلفه دنیاه‌ها، هفت مؤلفه زیر را نیز اضافه کرد:

جدول ۲: مؤلفه‌های خدمات عمومی جدید (طهماسبی، ۱۳۹۰: ۲۶۷-۲۷۱؛ جدول ۱-۸؛ با اندکی تغییر)

خدمات عمومی جدید	
۱۱	نظریه‌های غالب نظریه‌های شهروندی، نظریه گفت‌وگو، نظریه‌های فمینیستی، نظریه انتقادی
۱۲	نوع رویکرد نظری (به دنبال تدوین نظریه‌های زیربنایی و مخصوص مدیریت دولتی است)، آرمان‌گرا (تلاش برای تدوین چشم‌انداز و منافع عمومی از طریق گفت‌وگو)
۱۳	نظریه‌پردازان و صاحب‌نظران اصلی رابرت و جانت دنیاه، فوکس و میلر
۱۴	نگرش نسبت به مدیریت دولتی مدیریت دولتی نباید از مدیریت بازرگانی تبعیت کند بلکه باید پیرو اصول دموکراتیک باشد
۱۵	ارزش‌های مورد تأکید مشارکت شهروندی، اخلاق، عدالت اجتماعی، حفظ شأن و کرامت انسانی، خدمت‌گذاری

1 Public service, desire to contribute to society

ادامه جدول ۲

خدمات عمومی جدید		
۱۶	دوگانگی سیاست- اداره	مدیران و نیز کارکنان دولتی در تدوین خط‌مشی‌ها مشارکت می‌کنند، ضمن اینکه شهروندان نیز در تدوین خط‌مشی، چشم‌انداز جامعه و منافع عمومی مشارکت داده می‌شوند.
۱۷	نگرش نسبت به بروکراسی	بروکراسی باید به گونه‌ای اصلاح شود که در حد امکان، علاوه بر کاهش سلسله مراتب، مشارکت کارکنان و شهروندان را نیز محقق سازد.

از آنجا که نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، صرفاً به عنوان یک نظریه در خصوص انگیزش مطرح شده، طبیعی است که در خصوص برخی مؤلفه‌های نهضت «خدمات عمومی جدید» به عنوان یک طرح کلان در حوزه مطالعاتی اداره امور عمومی، ساکت باشد اما در رابطه با مؤلفه‌هایی نظیر مبانی انگیزشی مفروض کارکنان و مدیران دولتی و ارزش‌های مورد تأکید مشابهت وجود دارد. همچنین در خصوص مؤلفه نگرش نسبت به مدیریت دولتی، نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» نیز با این نکته موافق است که «مدیریت دولتی نباید از مدیریت بازرگانی تبعیت کند» (Perry & Wise, 1990: 372)؛ با این وجود، مشابهت در مؤلفه‌های ذکر شده، دلیلی بر تأثیر نهضت «خدمات عمومی جدید» در تکوین نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» نیست. همان‌گونه که گفته شد، پری و وندنابیل، مقصود از پژوهش مربوط به نظریه نهادی- هویتی «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را پیشبرد «منطق‌های تناسب» در تقابل با «منطق‌های نتیجه» بیان می‌کنند (Perry & Vandenabeele, 2008: 73)، از طرفی دیگر با توجه به این که «در چارچوب منطق تناسب»، کنش‌ها بر پایه ارزش‌های بین‌ذهنی اجتماعی مبتنی بر اعتبار و توافق انسانی حاکم بر جامعه صورت می‌گیرند به گونه‌ای که تصمیم‌ها و کنش‌ها، معطوف به ارزش‌ها، قواعد و هنجارهای قراردادی اتخاذ می‌شوند که رفتار و کنش مشروع را تعریف می‌کنند» (دهقانی فیروزآبادی، ۱۳۹۱: ۲۰ و ۲۱). با فرض این که «عقلانیت اخلاقی» با «منطق تناسب» ملازم‌ت دارد و معطوف به تشخیص و تعیین تکلیف و اتخاذ تصمیم و اقدام متناسب با آن است» (دهقانی فیروزآبادی، ۱۳۸۸)، می‌توان گفت که عقلانیت مبنایی در نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، «عقلانیت اخلاقی» است. با توجه به اینکه عقلانیت مبنایی در سیاست‌گذاری در نهضت «خدمات عمومی جدید» نیز «عقلانیت اخلاقی» است (دانائی‌فرد، ۱۳۹۵: ۳۹۳ و ۳۹۴)، می‌توان گفت که نهضت «خدمات عمومی جدید» با نظریه نهادی- هویتی «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» در عقلانیت مبنایی مشابهت دارند اما شواهدی در خصوص تأثیرگذاری این رکن نهضت یادشده در تکوین نظریه مذکور، وجود ندارد. تنها می‌توان گفت که در برخی مؤلفه‌ها، تنها مشابهت وجود داشته و نمی‌توان نهضت «خدمات عمومی جدید» را به عنوان زمینه وجودی تکوین نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» قلمداد کرد.

۲. زمینه‌های وجودی غیر معرفتی

الف. انگیزه‌ها و عوامل فردی

جیمز پری، در سال ۱۹۴۸ در شهر تو ریورز^۱ از ایالت ویسکانسین^۲ در شمال مرکزی ایالات متحده آمریکا به دنیا آمد. وی در سال ۱۹۶۶ دوره کارشناسی امور عمومی دانشگاه شیکاگو را آغاز کرد. پری مقطع کارشناسی ارشد و دکترای خود را در دانشکده امور شهروندی و عمومی ماکسول دانشگاه سیراکیوز^۳ نیویورک (قدیمی‌ترین دانشکده مستقل امور عمومی و اداره در آمریکا) ادامه داد و به ترتیب در سال‌های ۱۹۷۲ و ۱۹۷۴ به پایان رسانید. نامبرده پس از اتمام دوران تحصیل، حرفه دانشگاهی خود را در دانشکده مدیریت دانشگاه کالیفرنیا آغاز کرد. پری در سن ۴۲ سالگی، یعنی در سال ۱۹۹۰، ضمن انتشار مقاله‌ای به تعریف مفهوم «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» پرداخت و نظریه‌پردازی را در این حوزه آغاز کرد. وی در سال ۱۹۸۵ به دانشگاه ایندیانا رفت که در حال حاضر با رتبه استادی از دانشگاه یادشده بازنشست شده است.

از جمله عوامل فردی تکوین نظریه پری، تحصیل وی در دانشگاه سیراکیوز است. اول، آنکه دانشگاه سیراکیوز متولی همایش مینووبروک است. همایش مینووبروک^۴، در سال ۱۹۶۸ برگزار شد و پس از آن، افراد شرکت‌کننده، پژوهش‌هایی را منتشر کردند که پری در نظریه خود از آنها الهام گرفت. دوم، آنکه معاشرت وی با «فردریک موشر» در دانشکده ماکسول دانشگاه سیراکیوز محقق شد (Perry, 2007: 3). پری در موارد متعددی همچون وفاداری به وظیفه و به دولت (Perry, 1990) و وظیفه شهروندی (Perry, 1996)، از کتاب معروف موشر^۴ با عنوان «دموکراسی و خدمات عمومی جدید» که در سال ۱۹۶۸ منتشر شد، الهام گرفت. حضور در همایش‌ها و استفاده از ظرفیت آنها، از دیگر عوامل فردی است به گونه‌ای که به تصریح وی، پیش از انتشار برخی آثار اصلی خود (Perry, 1996; Perry, 2000) از چنین ظرفیتی استفاده

1. Two Rivers

2. Wisconsin

3. Maxwell School of Citizenship and Public Affairs, Syracuse University

4. Frederick Mosher

کرده است. گرایش دموکرات‌مآبانه پری^۱ و سنت ایمانی او (Perry, 2017) که حسب قرائن موجود مسیحیت^۲ است از دیگر عوامل فردی تکوین نظریه وی محسوب می‌شوند.

ب. انگیزه‌ها و عوامل اجتماعی

با توجه به شکل‌گیری نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» طی دو دهه (۱۹۹۰ تا ۲۰۰۸)، انگیزه‌ها و عوامل اجتماعی متنوعی در برهه‌های زمانی مختلف و البته در مراحل مختلف تکوین این نظریه، دخیل بوده‌اند که به چهار مورد، اشاره می‌کنیم که سه مورد اول، به تصریح پری و وایس (۱۹۹۰)، در شکل‌گیری سازه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» در ابتدای دهه ۱۹۹۰، نقش داشته‌اند و مورد چهارم، به تصریح پری (۲۰۰۰) در قوام و پیشبرد مطالعات تجربی نظریه و در نهایت شکل‌دهی به آن نقش داشته است. این عوامل عبارتند از:

الف) افول اعتماد عمومی نسبت به دولت فدرال آمریکا:

پری و وایس در سال ۱۹۹۰، به تغییراتی در جامعه در نسبت با خدمت‌رسانی عمومی طی دو دهه گذشته اشاره کرده و جهت تبیین آن، افول دو دهه‌ای «اعتماد عمومی نسبت به دولت آمریکا» را مطرح می‌کنند (Perry & Wise, 1990: 367) اما آنچه که پری از «افول اعتماد عمومی در آمریکا» در نظر دارد، صرفاً در پرتو آمار و ارقام نظرسنجی‌ها شکل نگرفته است، چرا که وی به گزارش مفصلی از لیپست و اشنایدر^۳ (۱۹۸۷) با عنوان شکاف/اعتماد^۴ استناد می‌کند.

لیپست و اشنایدر در سال ۱۹۸۷ در مقاله‌ای با عنوان «شکاف/اعتماد در دوره ریگان، ۱۹۸۱-۱۹۸۷»^۵، تحلیلی پیرامون شکاف اعتماد در آمریکا با تمرکز بر دوره ریاست‌جمهوری رونالد ریگان ارائه می‌دهند. ایشان مطرح می‌کنند که شکاف اعتماد یا «فقدان ایمان عمومی به

۱. پری در پاسخ به سوال نگارنده که «آیا شما خودتان را یک دموکرات، یک جمهوری‌خواه، یک مستقل، محافظه‌کار، لیبرال، نتولیبرال یا غیره می‌دانید؟ و آیا گرایش شما بر ایجاد و پیشبرد نظریه انگیزه خدمت‌رسانی عمومی اثر می‌گذارد؟» پاسخ داد (Perry, 2017):

«من مطمئن هستم که جهت‌گیری‌های شخصی‌ام بر پژوهش من در خصوص انگیزه خدمت‌رسانی عمومی اثر می‌گذارد. این موضوع بحث‌انگیزی است که گاه‌گاهی درباره آن می‌اندیشم اما پاسخ روشنی برای اینکه آیا و چگونه دیدگاه‌های شخصی‌ام بر پژوهش‌گری‌ام تأثیر می‌گذارد، ندارم. این حقیقت که پژوهش انگیزه خدمت‌رسانی عمومی، توسط بسیاری از پژوهش‌گران پذیرفته شده است، اشاره دارد بر اینکه آن نه دموکرات است و نه جمهوری‌خواه، [نه] محافظه‌کار یا لیبرال. من قبول دارم که ایمانم بر پژوهش‌گری‌ام تأثیر گذاشته است اما دیگران به من می‌گویند سنت‌های ایمانی‌شان که با سنت‌های ایمانی من تفاوت دارد، بر دیدگاه‌هایشان درباره انگیزه خدمت‌رسانی عمومی تأثیر می‌گذارد. ضمناً، من خودم را یک دموکرات میانه‌رو می‌دانم».

۲. هرچند پری پرسش نگارنده را مبنی بر این که «سنت ایمانی شما چیست؟» بی‌پاسخ گذاشت اما چنان که گذشت خود اذعان کرد که (Perry, 2017) «من باور می‌کنم ایمان من بر پژوهش‌گری‌ام تأثیر گذاشته است». هم‌چنین وی (۱۹۹۷) در توضیح «اجتماعی‌شدن با مذهب» ذیل پیشانی‌دهای «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» از «نزدیکی به خدا»، «نوع نگاه کتاب مقدس به زندگی»، «مشارکت در فعالیت‌های کلیسا»، و «مدارس کلیسا» بحث می‌کند و در گزینه‌های اندازه‌گیری متغیرهای «نزدیکی به خدا» و «مشارکت در فعالیت‌های کلیسا»، با تفصیل بیشتری از موارد مرتبط با زندگی مسیحیان صحبت به میان می‌آورد و تنها در دو مورد از «کنیسه» نام می‌برد.

3. Lipset and Schneider

4. The confidence gap

5. The confidence gap during the Reagan years, 1981-1987

عملکرد نهادهای اصلی»، در اواخر دهه ۱۹۶۰ آغاز شد و ظاهراً در ابتدای دهه ۱۹۸۰ به پایین‌ترین حد خود رسید.

با توجه به گزارش «لیست و شنایدر» در خصوص «شکاف اعتماد»، به نظر می‌رسد پاره‌ای از انگیزه‌ها و عوامل اجتماعی نیز وجود دارند که می‌توان آن‌ها را در زمره انگیزه‌ها و عوامل اجتماعی شکل‌گیری نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» دانست، هرچند نظریه‌پرداز این نظریه، خود بدان‌ها تصریح نداشته باشد. انگیزه‌ها و عوامل اجتماعی یادشده عبارتند از: رقابت مداوم بین جمهوری‌خواهان و دموکرات‌ها بر سر ریاست جمهوری و کنگره آمریکا (اعم از مجلس سنا و مجلس نمایندگان)، غلبه دموکرات‌ها در کنگره در سال ۱۹۸۶، ارزش‌های دموکرات‌ها در خصوص دولت، مخالفت با حمایت ریگان جمهوری‌خواه از کاهش اندازه دولت و بالتبع تقویت بخش خصوصی، و موج ملی‌گرایی و میهن‌پرستی در تشدید حال و هوای خوش آمریکا در اواسط دهه ۱۹۸۰.

ب) بحران بی‌صدا در خدمت‌رسانی کشوری فدرال:

پری و وایس در ادامه به وقوع یک «بحران بی‌صدا»^۱ در خدمت‌رسانی کشوری دولت فدرال اشاره می‌کنند که علت ایجاد آن را «افول اعتماد عمومی به دولت آمریکا» می‌دانند (Perry & Wise, 1990: 367). ایشان وقوع بحران بی‌صدا را به پژوهشی از لوین و کلیمن^۲ با عنوان «بحران بی‌صدای خدمت‌رسانی کشوری: سامانه کارکنان فدرال در دوراهی»^۳، مستند می‌کنند. در سال ۱۹۸۶، لوین با همکاری کلیمن، تحلیل روندی داشتند که مشخص می‌کرد که مدیریت کارکنان فدرال بر سر یک دوراهی مهم قرار دارد و مسیری که در پیش گرفته شود، اهمیت زیادی برای وضعیت آینده خدمت‌رسانی عمومی خواهد داشت. تحلیل ایشان، دو روند سیاستی متضاد را که در حال رقابت بودند، شناسایی کرد: ۱) تضعیف بیشتر منابع انسانی دولت فدرال و کاهش آن، ۲) بهبود و احیای خدمت‌رسانی عمومی؛ رویکرد اول در سیاست‌های دولت ریگان مجسم شده بود (Levine & Kleeman, 1986: 14-21).

با توجه به پژوهش لوین و کلیمن، و منابع مورد استناد آن از جمله گزارش کمیسیون ملی خدمات‌رسانی عمومی (Volcker, 1989) در خصوص «بحران بی‌صدا در خدمت‌رسانی کشوری دولت فدرال»، به نظر می‌رسد پاره‌ای از انگیزه‌ها و عوامل اجتماعی وجود دارد که می‌توان آن‌ها را در زمره انگیزه‌ها و عوامل اجتماعی شکل‌گیری نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» دانست

1. Quiet Crisis

2. Levine and Kleeman

3. The quiet crisis of the civil service: The federal personnel system at the crossroads

هرچند نظریه‌پرداز این نظریه، خود بدان‌ها تصریح نداشته باشد. به طور مثال، مسائل جمعیتی پیش‌روی دولت فدرال یا نیروی کار در حال تغییر آن، و راه‌اندازی سامانه جدید بازنشستگی کارکنان دولت از سال ۱۹۸۸ و پیامدهای احتمالی آن.

(ج) فراخوان تجدید حیات اخلاق خدمت‌رسانی عمومی:

پری و وایس، پس از اشاره به وجود «بحران بی‌صدا» در خدمت‌رسانی کشوری دولت فدرال، و البته در خدمت‌رسانی کشوری دولت ایالتی و دولت محلی، به «فراخوان تجدید حیات اخلاق خدمت‌رسانی عمومی» اشاره می‌کنند (Perry & Wise, 1990: 367). ایشان بر این باورند که دو تحول، در اواخر دهه ۱۹۸۰، استحکام اخلاق خدمت‌رسانی عمومی را مورد تردید قرار داد: (۱) ظهور جنبش انتخاب عمومی به عنوان یک تحول فکری؛ این جنبش را باید مبتنی بر یک مدل رفتار انسانی پنداشت که افراد اصولاً به وسیله منفعت‌طلبی شخصی برانگیخته می‌شوند، لذا مشوق‌ها، سازمان‌ها و نهادها می‌بایست به گونه‌ای طراحی شوند که چنین انگیزه‌ای را به رسمیت شناخته و از آن بهره ببرند. (۲) محبوبیت روبه‌رشد سامانه‌های مشوق پولی درون دولت خصوصاً در سطوح عالی سازمانی به عنوان یک تحول عملی؛ در این سامانه‌ها، پاداش‌های بیرونی تحت کنترل ناظر، به عنوان ابزار اصلی هدایت و نیرو بخش به رفتار مدیریتی و اجرایی افراد مد نظر قرار گرفت (Perry & Wise, 1990: 367).

پری و وایس، فراخوان اولیه برای پژوهش در خصوص انگیزه خدمت‌رسانی عمومی را به مقاله‌ای از راینی در سال ۱۹۸۲ با عنوان «ولایت‌های پاداش میان مدیران بخش عمومی و بخش خصوصی: در جستجوی اخلاق خدمت‌رسانی عمومی»^۱ نسبت می‌دهند (Perry & Wise, 1990: 372). پری، «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را بیان صریح‌تری از اخلاق خدمت‌رسانی عمومی می‌داند (Perry, 1996: 5).

(د) نظرآزمایی نشریه پژوهش و نظریه اداره امور عمومی:

پری اذعان می‌کند که بخشی از پیشرفت پژوهش «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» در دهه ۱۹۹۰، به طور مستقیم به نظرآزمایی‌ای^۲ برمی‌گردد که نشریه پژوهش و نظریه اداره امور عمومی آن را فراهم ساخت (Perry, 2000: 471). هم‌چنین سه مقاله پری در خصوص «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» (Perry, 1996; 1997; 2000) که در زمره اصلی‌ترین پژوهش‌های وی جهت قوام و پیشبرد نظریه مذکور در دهه ۱۹۹۰ به شمار می‌رود، توسط این نشریه منتشر شد.

1. Reward preferences among public and private managers: In search of the service ethic
2. forum

۳. پیدایش مسئله علمی و تطور آن

پس از بررسی زمینه‌های وجودی تکوین نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، حال می‌توان پیدایش مسئله علمی این نظریه و حتی تغییر و تحول آن را در نزد نظریه‌پرداز آن دنبال کرد. با توجه به شکل‌گیری مسئله علمی از تعامل بین زمینه‌های معرفتی و زمینه‌های غیر معرفتی در وجود نظریه‌پرداز، می‌توان گفت که مسئله پری در ابتدای دهه ۱۹۹۰، وجود نواقص نظریه‌های موجود انگیزش و ضرورت ایجاد بدیلی برای نظریه انتخاب عقلانی نبوده است بلکه در شکل‌گیری اولیه مسئله پری، زمینه‌های غیر معرفتی بر زمینه‌های معرفتی غلبه یافته‌اند به گونه‌ای که فهم پری از وجود بحران بی‌صدا در خدمت‌رسانی کشوری دولت فدرال در دهه ۱۹۸۰ به سبب افول اعتماد عمومی و تقویت مشوق‌های مالی به عنوان پاسخی نادرست به آن به همراه گرایش مذهبی و البته مرام دموکرات‌مآبانه وی، او را واداشته است تا به دنبال مسیر پژوهشی راینی (۱۹۷۹، ۱۹۸۲، ۱۹۸۳) و بیان المر استاتس و در پاسخ به فراخوان تجدید حیات اخلاق خدمت‌رسانی عمومی از زوایای انگیزش به واکاوی «تمایز کارکنان بخش عمومی از بخش خصوصی» بپردازد.^۱ مسئله‌ای که در «جوامع لیبرال غربی» اهمیت دارد.^۲ چنین مسئله‌ای بود که نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» به دنبال پاسخ پری به آن شکل گرفت و به تعبیر دقیق‌تر، در کانون «توجه» نظریه‌پرداز آن قرار گرفت.

البته در انتهای دهه ۱۹۹۰، پری متأثر از پژوهش شامیر (۱۹۹۱)، ضمن اذعان به نواقص نظریه‌های انگیزش، به دنبال ایجاد «بدیلی برای نظریه‌های انتخاب عقلانی» است. لذا او و وندناپیل، حدود ۸ سال بعد، به دنبال مدلی انگیزشی متکی بر «منطق تناسب» برآمدند. از آنجا که چنین مدلی ترتیبی از تصمیماتی خاص را شامل می‌شود یعنی: (۱) این چه نوع وضعیتی است؟ (۲) من که هستم؟ (۳) کنش‌های (اقدام‌های) مختلف برای من در این وضعیت، چقدر مناسب هستند؟ (۴) انجام آنچه که مناسب‌ترین است، «خودپنداره» یا «هویت» نقشی محوری دارند. از این‌رو، ایشان متأثر از «تعامل‌گرایی نمادین ساختاری» با پرسش اصلی نظریه «هویت» استرایکر (Stryker & Burke, 2000) همراه می‌شوند که «با توجه به وضعیت‌هایی که در

۱. به عنوان مؤیدی برای این نکته، این مطلب است که پیش از پرداختن به «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، پری به همراه راینی (۱۹۸۸)، تمایز بخش عمومی و خصوصی را در نظریه سازمان بررسی می‌کند.

۲. در این خصوص، پری و وندناپیل (۲۰۰۸) بیان می‌کنند که بن و گاوس عمق این فکر را که تمایزهای عمومی - خصوصی در «جوامع لیبرال غربی» مهم بوده‌اند، مستند می‌سازند (Perry & Vandenabeele, 2008: 59). بن و گاوس مطرح می‌کنند که «جامعه لیبرال غربی» آن‌ها، به وسیله مفاهیم «عمومی بودن» (Publicness) و «خصوصی بودن»، حوزه‌های متعدد «زندگی اجتماعی» را سروسامان می‌دهد. هرچند این مفاهیم، جهان‌شمول یا ضروری نیستند، اما در «جوامع غربی» اهمیت زیادی دارند. این مفاهیم، آشکارا و ذاتاً ایدئولوژیک هستند. به این معنا که آن‌ها یک «جامعه سکولار» را پیش‌فرض در نظر می‌گیرند که در آن، افراد در بافت یک چارچوب قانونی تأییدشده توسط دولت، با یکدیگر می‌جنگند و دولت تجسم نهادی «عمومی» است و «عمومی» یعنی هرکس (Benn and Gaus, 1983: 25).

آن‌ها گزینه‌های رفتاری هم‌تراز با دو (یا چند) مجموعه از انتظارات نقش وجود دارد که این انتظارات نقش وابسته به دو (یا چند) جایگاه در شبکه روابط اجتماعی است، چرا اشخاص یک راه‌کار خاص را بر می‌گزینند؟» و تلاش می‌کنند پرسش‌های «منطق تناسب» را در حوزه مطالعاتی اداره امور عمومی دنبال کرده و با الهام از آن‌ها، مسأله علمی نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را نیز بازتولید نمایند^۱ البته به گونه‌ای که این مسئله هم در بخش عمومی و هم در بخش خصوصی قابل تعریف بوده و بالتبع نظریه آن، در هر دو بخش، قابل استفاده باشد. با این توضیح می‌توان گفت که مسأله جدید نظریه پرداز، به صورت پرسش زیر ظاهر می‌شود:

در چه «وضعیتی» و چگونه «هویت خدمت‌رسانی عمومی» برجسته می‌شود به گونه‌ای که ارائه خدمات به مردم با هدف خدمت به دیگران و جامعه یعنی «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی»، «رفتار» فرد را جهت‌دهی کند؟

آنچه مطرح شد تحلیلی از سیر تطور مسأله علمی نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» نزد نظریه‌پرداز آن طی دو دهه، بود.

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

همان‌گونه که مطرح شد دغدغه اصلی این پژوهش، تحقق مواجهه‌ای صحیح با نظریه «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» بود و در این راستا، تلاش شد تا با استمداد از روش‌شناسی بنیادین، زمینه‌های وجودی معرفتی و غیرمعرفتی تکوین این نظریه، احصا شده و مسأله علمی این نظریه و سیر تطور آن، به خوبی مشخص گردد.

نتایج بررسی آثار پری نشان می‌دهد که وی مفهوم «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را ابتدا به معنای «زمینه یک فرد جهت پاسخ به انگیزه‌هایی که اصولاً یا منحصرأ ریشه در نهادها و سازمان‌های بخش عمومی دارد» اطلاق کرد و در ادامه، آن را «جهت‌گیری یک فرد به سمت ارائه خدمات به مردم با هدف نیکی کردن به دیگران و جامعه» دانست و در واقع، «انگیزه خدمت‌رسانی عمومی» را به افراد شاغل در بخش خصوصی نیز تعمیم داد. او در سیر تطور نظریه خود، در آخرین پژوهش نظری، جهت شکل‌دهی به نظریه خویش، تحلیلی جامعه‌شناختی-روان‌شناختی از مفهوم انگیزش ارائه داد. زمینه‌های معرفتی و غیرمعرفتی شکل‌دهنده نظریه مورد بررسی قرار گرفت که مهم‌ترین آنها عبارت بودند از نظریه «هویت» استرایکر، افول اعتماد

۱. البته پری و وندناپیل (۲۰۰۸)، تصریحی به این نکته ندارند، هر چند به پژوهش استرایکر و بورک (۲۰۰۰) استناد می‌دهند.

عمومی نسبت به دولت فدرال آمریکا، بحران بی‌صدا در خدمت‌رسانی کشوری دولت فدرال، گرایش مذهبی و مرام دموکرات‌مآبانۀ تدوین‌کننده این نظریه یعنی جیمز پری.

از دیگر نتایج حاصل از این پژوهش می‌توان به ظاهر شدن خطاهای روش‌شناختی این نظریه در سیر تکوین آن اشاره کرد به گونه‌ای که عدم سازگاری درونی نظریه در نسبت مبانی انسان‌شناختی آن، یعنی خود به عنوان سوژه و هویت به عنوان اُبژه با لایه‌های کاربردی به چشم می‌خورد. همچنین هرچند ابتدا، اتکای نظریه بر تمایز بین عمومی و خصوصی بوده ولی در نهایت، نظریه بر هر دو، تعمیم داده شده است اما احصای زمینه‌های وجودی و تبیین مسئله علمی این نظریه، این امکان را فراهم ساخته که در پژوهش‌های بعدی، نقد مبانی نظریه و بررسی نسبت مسئله علمی آن با مسائل جامعه ما دنبال شود.

هم‌چنین از نتایج دیگر توجه به سیر تکوین این نظریه و بازخوانی مسئله آن مبتنی بر زمینه‌های وجودی معرفتی و غیر معرفتی آن، این است که این اندیشه «هر نظریۀ انتشار یافته، به سادگی، قابل انتقال به هر جامعه علمی-دانشگاهی در جهت به‌کارگیری و توسعه آن در جامعه مقصد است» را به طور جدی به چالش می‌کشد. لذا الگویی مناسب برای مقولۀ ترجمه، یعنی ترجمه همراه با زمینه‌های وجودی تکوین نظریه اعم از مبانی معرفتی و عوامل فردی و اجتماعی آن، اهمیت ویژه می‌یابد. لذا بر اساس یافته‌های این پژوهش، موضوعات زیر برای پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌شود:

۱- تحلیل انتقادی مبانی انسان‌شناختی نظریۀ «انگیزۀ خدمت‌رسانی عمومی» بر اساس انسان‌شناسی اسلامی.

۲- نقد ساختار و ابعاد نظریۀ «انگیزۀ خدمت‌رسانی عمومی» و البته نقد بنایی آن.

۳- بررسی تحقق یا عدم تحقق آنچه که از آن با عنوان «نهضت‌های مدیریتی در بخش دولتی» یاد می‌شود، در پژوهشگری و در عمل.

مآخذ

- پارسانیا، حمید (۱۳۹۲ الف). فلسفه، فرهنگ و تکوین علوم انسانی. در بررسی فلسفی، فرهنگی و اجتماعی تولید و تکوین علوم انسانی/اسلامی. تهران: مؤسسه پژوهشی حکمت و فلسفه ایران.
- پارسانیا، حمید (۱۳۹۲ ب). نظریه و فرهنگ: روش‌شناسی بنیادین تکوین نظریه‌های علمی. راهبرد فرهنگ، سال ۶، شماره ۲۳، ۷-۲۸.
- پارسانیا، حمید (۱۳۹۵). روش‌شناسی انتقادی حکمت صدرایی. قم: کتاب فردا.
- دانائی‌فرد، حسن (۱۳۹۵). نهضت‌های مدیریتی در بخش دولتی: گذشته، حال و آینده، جلد ۲. تهران: سمت.
- دهقانی فیروزآبادی، سیدجلال (۱۳۸۸). چهار رویکرد عقلانی به سیاست خارجی ایران؛ کدام عقلانیت؟ کدام رویکرد؟. همشهری دیپلماتیک، سال ۸، شماره ۳۷، ۱۵-۲۰.
- دهقانی فیروزآبادی، سیدجلال (۱۳۹۱). نظریه اسلامی سیاست خارجی: چهارچوبی برای تحلیل سیاست خارجی جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه روابط خارجی، سال ۳، شماره ۱، ۷-۴۷.
- طهماسبی، رضا (۱۳۹۰). درآمدی بر نظریه‌های مدیریت دولتی. تهران: سمت.
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44 (9), 1175-1184.
- Benn, S. I., & Gaus G. F. (1983). *Public and private in social life*. New York: St.Martin's Press.
- Denhardt, J. V., & Denhardt. R. B. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: Serving, not steering*. New York: M. E. Sharpe, Inc.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service revisited. *Public Administration Review*, 75 (5), 664-672.
- Denhardt, R. B. (1993). *The pursuit of significance: Strategies for managerial success in public organizations*. Illinois: Waveland Press, Inc.
- Cooley, C. H. (1902). *Human nature and the social order*. New York: Scribner.
- Google Scholar. (2019). J. L. Perry, <https://scholar.google.com/citations?user=RW9itwwAAAAJ&hl=en> (22/12/2019).
- James, W. (1890). *The principles of psychology*. New York: Holt.
- Knoke, D., & Wright-Isak, C. (1982). Individual motives and organizational incentive systems. *Research in the Sociology of Organizations*, 1 (1), 209-254.
- Lipset, S. M., & Schneider, W. (1987). The confidence gap during the Reagan years, 1981-1987. *Political Science Quarterly*, 102 (1), 1-23.

- Levine, C. H., & Kleeman, R. S. (1986). *The quiet crisis of the civil service: The federal personnel system at the crossroads*. Washington, D.C.: National Academy of Public Administration.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self and society*. Chicago: University of Chicago Press.
- 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*, 10 (2), 471-488.
- Perry, J. L. (2007). Democracy and the new public service. *The American Review of Public Administration*, 37 (1), 3-16.
- Perry, J. L. (2010). Introduction to the symposium on public service motivation research. *Public Administration Review*, 70 (5), 679-680.
- Perry, J. L. (2017). E-mail message to author, February 10, abbasali.kamal@gmail.com/.
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). *Motivation in public management: The call of public service*. New York: Oxford University Press Inc.
- Perry, J. L., & Porter, L. W. (1982). Factors affecting the context for motivation in public organizations. *Academy of Management Review*, 7 (1), 89-98.
- Perry, J. L., & Rainey, H. G. (1988). The public-private distinction in organization theory: A critique and research strategy. *Academy of Management Review*, 13(2), 182-201.
- Perry, J. L., & Vandenabeele, W. (2008). Behavioral dynamics: Institutions, identities, and self-regulation, In J. L. Perry & A. Hondeghem (Eds). *Motivation in public management: The call of public service*, Oxford: Oxford University Press. 56-79.
- Perry, J. L., & Wise L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, 50 (3), 367-373.
- Rainey, H. G. (1979). Perceptions of incentives in business and government: Implications for civil service reform. *Public Administration Review*, 39(5), 440-448, In J. L. Perry, Bringing society in: Toward a theory of public-service motivation, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10 (2), 471-488).
- Rainey, H. G. (1982). Reward preferences among public and private managers: In search of the service ethics. *American Review of Public Administration*, 16 (4), 288-302.
- Rainey, H. G. (1983). Public agencies and private firms: Incentive structures, goals, and individual roles. *Administration and Society*, 15 (2), 207-242,

- In J. L. Perry, Bringing society in: Toward a theory of public-service motivation, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(2), 471–488.
- Rutgers, M. R. (2010). Theory and scope of public administration: An introduction to the study's epistemology. *Public Administration Review, Foundations of Public Administration Series*: <http://faculty.cbpp.uaa.alaska.edu/afgjp/PADM601%20Fall%202013/FP-A-Theory-Article.pdf> (16/09/2016).
- Schwartz, H.S. (1983). A theory of deontic work motivation. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 19 (2), 204-214. In J. L. Perry, Bringing society in: Toward a theory of public-service motivation, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10 (2), 471–488.
- Shafritz, J. M., & Hyde, A. C. (Eds.). (2017). *Classics of public administration*. Boston: Cengage: https://books.google.com/books?id=MitTCwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false (23/10/2016).
- Shamir, B. (1991). Meaning, self and motivation in organizations. *Organization Studies*, 12 (5), 405-424, In J. L. Perry, Bringing society in: Toward a theory of public-service motivation, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10 (2), 471–488.
- Shamir, B. House, R. J. & Arthur, M. B. (1993). The motivational effects of charismatic leadership: A self-concept based theory. *Organization Science*, 4 (4), 577–594.
- Stryker, S. & Burke P. J. (2000). The past, present, and future of an identity theory. *Social Psychology Quarterly*, 63 (4), 284–297.
- Vandenabeele, W. (2007). Toward a public administration theory of public service motivation: An institutional approach. *Public Management Review*, 9(4): 545-556.
- Vandenabeele, W, & Van Loon, N. M. (2015). Motivating employees using public service, In J. L. Perry, & R. K. Christensen (Eds.). *Handbook of public administration..* San Francisco: Jon Wiley & Sons. 353-365: <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=s1IqBgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA80&ots=EgNoMmZOau&sig=kiLDq3hcyq3PL4F4FkBLrYKFUFo#v=onepage&q&f=false> (28/10/2016).
- Volcker, P. A. (1989). *Leadership for America: Rebuilding the public service (The report of the National Commission on the Public Service)*. Washington: National Commission on the Public Service.
- Weigert, A. J., Teitge, J. S. & Teitge, D. W. (1986). *Society and identity: Toward a sociological psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.