

انگیزه خدمت عمومی و رفتار انحرافی و تعهد سازمانی

علیرضا موغلی^۱ آسیه رحمانی^۲

۱. استاد تمام، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور

۲. کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی توسعه منابع انسانی، دانشگاه پیام نور

خلاصه

انگیزه خدمت عمومی به عنوان پیش فرض فرد برای پاسخ به انگیزه‌ها که در وهله اول و به طور منحصر به فرد در موسسات دولتی ایجاد می‌شوند با یک انگیزه ایثارگرایانه جهت خدمت به منافع افراد جامعه، یک کشور، ملت، انسان و یا یک نیروی انگیزش که شامل افرادی برای اجرای خدمات عمومی، جامعه و اجتماعی چشمگیر می‌شود، تعریف می‌گردد. همچنین به عنوان اعتقاد ارزش‌ها و نگرش‌هایی که فراتر از منفعت سازمانی و نفع طلبی می‌رود، که به منافع سیاسی بزرگتر می‌پردازد و افراد را تشویق می‌کند در هر کجا که مناسب است به قرار معلوم عمل کنند تعریف می‌شود. کارمندان دولتی با انگیزه‌های خدمات عمومی بیشتر از شغل خود رضایت دارند، تعهد بیشتری به سازمان‌های خود دارند و سازنده‌تر از کارمندانی بدون انگیزه هستند. از سوی دیگر، یکی از متغیرهایی که می‌تواند در تحقق اهداف سازمان نقش اساسی ایفا کند تعهد سازمانی است. می‌توان گفت تعهد سازمانی، اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان می‌باشد. تحقیقات نشان داده است که کارکنان علاقه مند و وفادار به سازمان عملکرد و بهره‌روی بالاتری دارند، تمایل به ماندگاری آنان با تغییرات سازمان بیشتر است. بدین ترتیب سازمان‌ها می‌توانند با شناخت میزان تعهد سازمانی کارکنان خود و تغییر در عوامل موثر بر آن، اهداف مورد نظر سازمان را تحقق بخشند. تاکنون درباره رفتار انحرافی در سازمانی و تعهد سازمانی، ابعاد آن‌ها و ارتباط آن با دیگر متغیرها تحقیقات زیادی انجام شده است. اما در رابطه با بررسی رابطه بین انگیزه خدمت عمومی و رفتارهای انحرافی در سازمانی که عرصه مطالعاتی جدید و موضوعی نوین - چهار منظر انگیزه خدمت عمومی که مطالعات و پژوهش‌های اندکی در کشورمان انجام گردیده و چه از دیدگاه رفتارهای انحرافی، مطالعه‌ها و تحقیق‌های اندکی انجام شده است.

کلیدواژه: انگیزه خدمت عمومی، رفتار انحرافی و تعهد سازمانی

مقدمه:

منابع انسانی مهم‌ترین منابع سازمانی به‌ویژه در سازمان‌های دولتی به شمار می‌آیند. موضوع اداره کردن و برانگیختن مستخدمان بخش عمومی برای دانشمندان مدیریت و نیز شهروندان بسیار مهم و حیاتی است. بر همین اساس تحقیقات و تلاش‌های فراوانی برای نظریه‌پردازی درباره انگیزش در سازمانها صورت می‌گیرد. در مقابل برخی از نظریه‌ها از جمله نظریه انتخاب عمومی و نظریه عاملیت یا کارگزاری که حفظ و تحقق منافع فردی را مهم‌ترین انگیزه افراد برای استخدام در سازمان‌های دولتی به‌ویژه در پست‌های مدیریتی قلمداد میکنند، برخی دیگر از این تحقیقات، انگیزش در سازمان‌های دولتی و خصوصی را با یکدیگر متفاوت میدانند. نظریه خدمت و نظریه انگیزه خدمت عمومی، بر این تفاوت تأکید میکنند (زاهدی و منتظری، ۱۳۹۱).