

Public Service Excellence Based on Islamic Values

Davoud Hoseinpour¹ Associate Professor, Department of Public Management, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

MohammadAli Rasulzadeh Darbandi Ghadim² PhD Student of Public Management -Decision -Making and Policy Making, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran (Corresponding Author).

Ali Asghar Pourezzat³ Professor, Department of Public Management, Faculty of Management, University of Tehran, ,Tehran, Iran.

Vajhollah Ghorbanizadeh³ Associate Professor, Department of Public Management, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

Received: 2021/11/02 | Accepted: 2022/03/09

Abstract

Purpose: Given the importance of providing services to meet the public needs, this study intends to explain it from the viewpoint of Western theories as well as Islamic principles and approaches in order to develop an appropriate pattern for public service excellence.

Methodology: First, by reviewing the paradigms of public administration in different schools of thought, public values management was selected as the basis for our comparative analysis. Then, based on Islamic values and in order to discover the dimensions of excellence in providing service to citizens, the Qur'anic Al-Mizan exegesis was used. Thus, regarding the textual source of data, qualitative method of thematic analysis was applied.

Findings: The components affecting the excellence of public service in the Islamic approach are formulated in a framework composed of two core dimensions as "virtuous actions" and "agent goodness". The obtained themes for each of these dimensions are presented in the form of 13 categories of research comprehensive codes. Finally, the distinction between public service excellence in the Islamic value system and the scientific approach in Western philosophy are discussed.

Originality: Due to the lack of a featured model in this field, the present study, having discovered the relevant dimensions and themes, tried to outline the components for Islamic pattern of public service excellence through which the governing authorities would be able to identify the criteria for excellent service delivery and discover the indicators of excellence within their executive units.

Keywords: Excellence, Public service, Values, Islam, Western Perspective.

2. a.rasulzadeh@atu.ac.ir

تعالی خدمات عمومی بر پایه ارزش‌های اسلامی

داود حسین پور^۱، محمدعلی رسول‌زاده دربندی قدیم^۲،
علی اصغر پور عزت^۳، وجه‌اله قربانی‌زاده^۴

مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۴۰۰/۰۸/۱۱

پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۱۸

چکیده:

هدف: نظر به اهمیت ارائه خدمت برای تامین نیازهای عمومی مردم، ضمن تشریح موضوع از منظر نظریه‌های غربی، با اتکا به مبانی و رویکردهای اسلامی، الگویی برای تعالی خدمات عمومی در بخش دولتی ارائه شده است.

طرح پژوهش / روش‌شناسی / رویکرد: ابتدا با مرور پارادایم‌های اداره دولت در مکاتب مختلف، نزدیک‌ترین الگو یعنی مدیریت ارزش‌های عمومی مبنای تحلیل مقایسه‌ای قرار گرفت. سپس در راستای تبیین ابعاد تعالی خدمات عمومی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی، از تفسیر قرآنی المیزان بهره برده شد. از این‌رو، یک روش کیفی برای پژوهش انتخاب گردید که با توجه به منبع متنی داده‌ها از نوع تحلیل مضمون است.

یافته‌ها: مولفه‌های موثر بر تعالی خدمات در رویکرد اسلامی در چارچوبی مشتمل بر دو بُعد «حُسن فعلی» و «حُسن فاعلی» تقسیم‌پذیر هستند که مضامین به‌دست‌آمده برای هر یک از این ابعاد در قالب ۱۳ مقوله فراگیر ارائه شده است. در نهایت، وجه تمایز تعالی خدمات عمومی در نظام

ارزشی اسلام با نگرش علمی موجود در فلسفه غرب مورد بحث قرار گرفته است.

ارزش / اصالت پژوهش: با توجه به فقدان الگوی مدونی در این زمینه، پژوهش حاضر در پی آن است که از رهگذر کشف ابعاد و مولفه‌های مزبور، متولیان حکمرانی قادر شوند ملاک عالی بودن یک خدمت را درک کنند و شاخص‌های تعالی را در واحد اجرایی خود به‌دست آورند.

کلیدواژه‌ها: تعالی، خدمات عمومی، ارزش‌ها، اسلام، دیدگاه غربی.

فراغد

دوره ۳۴ - زمستان ۱۴۰۰ - شماره ۴

پیاپی ۱۱۸ - صص: ۲۵-۳

DOI: 10.52547/jmdp.34.4.3

۱. دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۲. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی - تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری، دانشکده علامه طباطبائی، دانشکده مدیریت و حسابداری تهران، ایران (نویسنده مسئول)
a.rasulzadeh@atu.ac.ir

۳. استاد گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۴. دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

از خدمات عمومی تعاریف مختلفی ارائه شده است که نقطه عطف همه آن‌ها، تامین حقوق و منافع عمومی شهروندان است. در واقع خدمات عمومی، فعالیت‌هایی هستند که نهادهای عمومی یا خصوصی، زیر نظر اشخاص عمومی برای برطرف نمودن نیازهای اجتماعی و اساسی جامعه انجام می‌دهند. اقدامات مربوط به خدمات عمومی برای توسعه وابستگی متقابل ضروری است و دارای ماهیتی است که بدون مداخله دولت و نظارت آن به‌ندرت می‌تواند به‌طور کامل و صحیح محقق گردد. از برخی مصادیق خدمات عمومی می‌توان به بهداشت، آموزش، تامین و رفاه اجتماعی، حمل‌ونقل و ارتباطات، و محیط‌زیست اشاره نمود که این نقش‌ها نیز روزبه‌روز در حال افزایش است.

در دنیای کنونی، نظام حکمرانی کشورها با شتاب به سوی ایجاد کیفیت‌های برتر، قابلیت‌های متنوع، سهولت و سرعت در سامانه‌های مختلف اداری پیش می‌روند. در چنین وضعیتی، به‌ویژه در سازمان‌های درگیر نیازهای عمومی، ارائه خدمات بیش‌تر و بهتر و فراگیر به مردم جامعه ضرورت می‌یابد؛ چرا که ارزیابی کلیدی درخصوص خدمات عمومی کارا و موثر با شهروندان است. از سوی دیگر، سیاست‌پژوهی در فضای مدیریت دولتی کشور ایران نشان می‌دهد که توجه لازم برای دستیابی به خدمات عمومی عالی در اسناد بالادستی و احکام قانونی مربوطه وجود دارد، مانند اصل‌های ۳، ۲۰۱۹، ۲۹، ۳۰ و ۴۳ قانون اساسی^۱ یا سند چشم‌انداز ۱۴۰۴ یا ماده ۱۷ سیاست‌های کلی نظام در بخش اداری^۲؛ ولی پیروی محض از نظریه‌های نوظهور غربی و فقدان راهبرد و ساختار متناسب با ارزش‌های فرهنگی اجتماع، تحقق این مهم را دچار اختلال نموده است. پژوهش حاضر درصدد است که با تدوین الگویی برگرفته از نظام ارزشی اسلام، مطلوبیت تولید و چگونگی تحویل خدمات عمومی پیشنهاد شود و منافع عامه تامین گردد.

جایگاه اداره امور عمومی در فرایند توسعه هر کشور و نتیجه‌بخش نبودن الگوبرداری صرف از سبک‌های رایج در مدیریت دولتی، ضرورت این پژوهش را به‌خوبی نمایان می‌سازد. همچنین، باید اشاره نمود که تعالی خدمات عمومی در جامعه به صورت کارآفرینانه و نوآورانه باعث افزایش

۱. ضرورت موجودیت و اولویت دستگاه‌های دولتی به عنوان ارائه‌دهنده خدمت:

https://www.shora-gc.ir/files/fa/news/1398/9/21/4354_236.pdf

۲. برخوردار از سلامت، رفاه، امنیت غذایی، تامین اجتماعی، فرصت‌های برابر، و ...:

<https://rc.majlis.ir/fa/law/show/132295>

۳. خدمات‌رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم:

<http://maslahat.ir/index.jsp?siteid=3&fkeyid=&siteid=3&pageid=575>

بهره‌وری در هر دو سازمان‌های دولتی و خصوصی می‌شود و به رشد اقتصادی کشور می‌انجامد. توزیع بهینه قدرت و منابع از دیگر مزایای تعالی خدمات عمومی برای جامعه خواهد بود. مهم‌تر این‌که اعتماد و انسجام اجتماعی از طریق تعالی خدمات عمومی تقویت می‌شود و در تداوم مشروعیت حکومت بر مردم نقش اساسی ایفا می‌کند. از طرف دیگر و طبق یک پژوهش انجام‌شده با حمایت سازمان ملل متحد (Polaine, 2018)، تعالی خدمات عمومی به‌طور متقابل بر جلوگیری و مبارزه با فساد به عنوان یک مقوله مخرب بسیار موثر است، به‌نحوی که این موضوع از الزامات برنامه توسعه پایدار نیز محسوب می‌شود.

صاحب‌نظران علوم مدیریت دولتی معتقدند بهسازی خدمت‌رسانی برای تامین نیازهای عمومی از طریق انعکاس ارزش‌های بومی در تدوین خط‌مشی‌ها و اجرای آن‌ها محقق خواهد شد. نتایج پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که بسیاری از راهبردها و برنامه‌های بهبود نظام اداری از جمله مدیریت دولتی نوین که در کشورهای توسعه‌یافته با موفقیت‌های چشمگیری مواجه بوده و توانسته است بسیاری از معضلات آن‌ها را برطرف نماید، در کشورهای در حال توسعه با توفیق چندانی همراه نبوده و حتی در بسیاری از این کشورها، این برنامه‌های الگوبرداری‌شده خود سبب دامن زدن به مسائل و مشکلات نظام اداری شده‌اند. به عبارتی، تفاوت اساسی در بستر اقتصادی، اجتماعی، و سیاسی کشورهای در حال توسعه با توسعه‌یافته وجود دارد که ایجاب میکند کشورهای پذیرنده، الگوها و مدل‌های وارداتی را با شرایط و مقتضیات خود متناسب‌سازی کنند، سپس به اجرای آن‌ها مبادرت ورزند؛ کاری که به نظر می‌رسد با ورود اندیشه مدیریت دولتی نوین به ایران، مثلاً درخصوص قانون مدیریت خدمات کشوری صورت نگرفته است. مبتنی بودن نظریه مزبور بر عقلانیت فردی و نظریه انتخاب عمومی، جلب منفعت و رفع ضرر شخصی علت تلاش‌های انسان را شکل می‌دهد، در حالی که بر اساس نظام ارزشی حاکم، باید این الگو را با عقلانیت جمعی و مصالح عمومی تعدیل نمود (Tehrani et al., 2014). بر اساس این، در جهت تناسب راهکارهای اصلاحی اتخاذشده در دولت، باید به یافتن الگوهای ویژه برای توسعه نظام اداری پرداخت که با توجه به شرایط ویژه اجتماعی، سیاسی، و تاریخی کشور ایران طراحی شده باشد. به عبارتی، سبک بکارگرفته‌شده باید اصیل و فاقد ساختاری عاریتی باشد و باید مدلی بومی انتخاب شود که به اندازه کافی با واقعیت‌های کشور تطابق داشته باشد (طهرانی و مالکی، ۱۳۹۵). در حقیقت، آنچه باید مورد مذاقه قرار گیرد این موضوع است که راهبردهای مدیریت در بخش دولتی، برای مثال خصوصی‌سازی و تغییر الگوی ارائه خدمات عمومی در کشور، بدون مد نظر قرار دادن مطالعات علمی و کارآمد ممکن است پیامدهای ناخوشایندی از جمله محرومیت اقشار ضعیف یا نابرابری در

برخورداری جامعه از خدمات عمومی، نبود خدمت‌رسانی مستمر توسط بخش خصوصی، شیوع فساد اقتصادی، افزایش قیمت این خدمات، و کاهش کیفیت خدمات اجتماعی را به دنبال داشته باشد؛ همان‌طور که داشته است. بنابراین با پیشنهاد انجام این پژوهش، توصیه شده است که با توجه به اقتضائات فرهنگی - اجتماعی کشور ایران برای دستیابی به مدل بومی تعالی خدمات عمومی، گامی در جهت برطرف کردن نقایص مذکور طی شود.

از آن‌جا که ما مسلمانان بر این اعتقاد هستیم که اسلام کامل‌ترین دین است و نظر به این‌که خداوند به عنوان آفریننده انسان بهتر می‌تواند مسیر تعالی و کمال را به انسان بنمایاند، بنابراین در کشورهایی با فرهنگ اسلامی مثل ایران، باید با رجوع به اسلام و بهره‌گیری از یک منبع جامع تعلیم الهی یعنی قرآن کریم در جهت تدوین مدل سازمان متعالی اقدام شود (Arabshahi, 2015). با توجه به بررسی پیشینه، می‌توان شکاف ادبیات را این‌گونه در نظر گرفت: ۱. مولفه‌ها و شاخص‌های مطرح‌شده در مدل‌های تعالی موجود متناسب با نیازها و ویژگی‌های بومی حاکم بر کشور ما نیست؛ ۲. در الگوهای مختلف اداره دولت، عمدتاً هدف بهبود نتایج سازمانی بوده و توجه ویژه‌ای به کارکرد خدمات عمومی در جامعه نشده است؛ و ۳. اصول بنیادین برای ارزیابی عالی بودن خدمت‌رسانی به عموم مردم در فلسفه غرب با مبانی اعتقادی اسلامی اختلاف دارد و حرکت در این زمینه نیز مستلزم توجه به این افتراقات است. از این‌رو، با توجه به فقدان پژوهش‌های مرتبط و جامع در این زمینه و با توجه به وضعیت خدمات عمومی در ایران، سهم اصلی پژوهش حاضر پر کردن شکاف نظری بین مدل‌ها و الگوهای شناخته‌شده برای تعالی خدمات عمومی در علم مدیریت دولتی عصر حاضر با سبک اختصاصی متناسب جامعه کشور ایران و مبتنی بر محورهای دین اسلام است.

مبانی نظری پژوهش

تا پیش از ظهور نظریه خدمات عمومی در اواخر قرن نوزده و اوایل قرن بیستم میلادی اعتقاد بر این بود که اراده دولت بر اراده یکایک مردم تسلط مطلق دارد. بر مبنای نظریه قدرت عمومی، کلیه تدابیر و تصمیمات مدیران دولتی منبعث از اقتدارات حاکمیتی است که به تبع آن نمایشگر اراده ملی نیز است. نحله فکری مزبور ریشه در نگرش استبدادی و یک‌سویه در سیاست دارد و در نتیجه دغدغه‌ای برای برآورده کردن خواسته‌ها و نیازهای مردم و جلب رضایت آنان ندارد. علمای حقوق اداری و قضایی فرانسه در پاسخ به این ایراد، نظریه خدمت عمومی را مطرح می‌کنند. پیروان این مکتب در کشور فرانسه، بر این مقوله تأکید می‌کنند که وظیفه دولت صرفاً اعمال حاکمیت (قدرت‌طلبی) و اعمال تصدی (مدیریت و تجارت) نیست (Duguit, 1922). همانا،

آن تفکری که کارکردهای دولت را به دو بخش حاکمیت و تصدی تقسیم می‌کند و عمل دولت به بخش اول (حاکمیت) را فاقد مسئولیت می‌داند، اساساً درست نیست، بلکه خدمت عمومی باید ملاک اعتبار دولت‌ها قرار گیرد (انصاری، ۱۳۸۴). اصول نظریه خدمات عمومی عبارت‌اند از اصل برابری و بی‌طرفی در برابر خدمات عمومی؛ اصل تداوم یا استمرار خدمات عمومی؛ اصل سازگاری یا انطباق خدمات عمومی؛ اصل تقدم خدمات عمومی؛ و اصل رایگان بودن خدمات عمومی (امامی و استوارسنگری، ۱۳۸۹).

هرچند تعاریف گوناگونی از تعالی توسط پژوهشگران ارائه گردیده است، اما تا رسیدن به یک مفهوم منسجم از آن در ادبیات مدیریت فاصله وجود دارد. آنچه که اغلب روی آن اجماع نظر وجود دارد، این است که تعالی در تداوم مسیر کیفیت است و آن را تکمیل می‌نماید. وستون^۱ (۲۰۰۹)، معتقد است که تعالی نه تنها برآورد کامل نیازهای مشتری، بلکه فرا رفتن از آن انتظارات و مشعوف ساختن آن‌هاست. حاجی میرعرب (۱۳۸۳)، تعالی را در ایجاد تعادل و کسب کمال در سه حوزه علم (دانایی و حقیقت)، هنر (زیبایی)، و اخلاق (نیکی) تعریف می‌کند. در واقع، تعالی اصالتاً یک اعتلای معنوی است، ولی از آن‌جا که با فطرت انسان و جهان طبیعت سازگار است، به آبادی دنیا و دستیابی به آسایش و آرامش بشر به‌طور همزمان منجر می‌شود. این نگاه از آن‌جا که برای برآوردن و تامین تمامی نیازهای مادی و معنوی انسان به‌طور متعادل برنامه‌ریزی می‌گردد، در مقایسه با توسعه، که در آن تنها برای رفع نیازهای مادی برنامه‌ریزی می‌شود، می‌تواند کیفیت زندگی بسیار متفاوتی را برای انسان ایجاد کند (مختاریان پور، ۱۳۹۱). تعالی خدمات یعنی هنگام برخورد با دولت، انتظارات شهروندان باید مورد توجه قرار گیرد که از جمله آن ادب و احترام، دسترسی وسیع‌تر و آسان‌تر به خدمات دولتی، خدمات‌رسانی سریع‌تر، خدمات به‌موقع کارآمد و دقیق، ارتباطاتی که در موقعیت‌شان به‌راحتی قابل درک باشد، دریافت خدمات با هزینه کم‌تر، مشارکت با دولت‌ها برای کمک به بهبود تجربه خدمات، و شفافیت بیش‌تر است (Thawani, 2015).

تغییر، اصل مسلم تعالی‌جویی است و دستیابی به افق‌های روشن‌تر جز از مسیر تحول تحقق نخواهد یافت. به‌ویژه در قرن حاضر، ضرورت تغییر در تمامی سیستم‌های اقتصادی و اجتماعی در کشورهای دنیا بیش از پیش احساس می‌شود. یکی از این سیستم‌ها که نقش مهمی در رساندن خدمات دولتی به شهروندان هر کشور دارد، نظام اداری است که با ایجاد تغییرات روزانه در نوع و ماهیت خدمات دولتی، باید به‌روز شود (Taherpour Kalantari & Mirabdolazimi, 2009). اداره امور عمومی به عنوان ابزار اصلی دولت‌ها همواره مورد توجه خط‌مشی‌گذاران و نظریه‌پردازان

مدیریت توسعه بوده است. مدیریت دولتی سنتی با ویژگی‌های خاص خود که دارای ساختاری دیوان‌سالار و پایگانی، بزرگ و متمرکز بود، نمی‌توانست در جریان پیشرفت نقش موثری ایفا کند. در جهت رفع این عوامل بازدارنده و در پاسخ به نارسایی‌های مدیریت دولتی سنتی، ابتدا پارادایم مدیریت دولتی نوین پدید آمد و پس از آن رویکرد خدمات عمومی نوین پا به عرصه تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری نهاد. در این حین، رویکرد مدیریت ارزش‌های عمومی نیز مطرح و دنبال شد. بنابر ارزیابی تفاوت‌ها و مشابهت‌های دیدگاه‌های مطرح‌شده در علوم مدیریت (نظریه‌ها با پیش‌فرض‌های فلسفی غرب) و برای روشن شدن نگرش غربی مرتبط با نوع‌شناسی تعالی خدمات عمومی، نظریه مدیریت ارزش‌های عمومی را می‌توان به شرح زیر بررسی نمود.

مدیریت ارزش‌های عمومی

در دهه ۱۹۸۰ میلادی، فلسفه نوین مدیریتی با عنوان مدیریت بر پایه ارزش‌ها^۱ پدیدار شد و با نگارش کتابی با همین عنوان توسط **بلانچارد و اوکانر (۱۳۹۳)** رسمیت یافت و مورد استقبال فراوان قرار گرفت. آن‌ها بیان داشتند که سازمان‌های پیشرو همواره بر یک مجموعه از اصول سازمانی مشترک و پایدار تاکید دارند. این اصول در واقع ارزش‌های سازمانی مشترکی هستند که به مثابه چسب سازمانی عمل می‌کنند. **بلانچارد و اوکانر (۱۳۹۳)**، مطرح می‌کنند که رفتار سازمان ارزشمدار دیگر یک گزینه جالب فلسفی محسوب نمی‌شود، بلکه ضرورتی برای بقا به‌شمار می‌آید. بنابراین، آن‌ها به تشریح چگونگی پیاده‌سازی مدیریت ارزش‌ها پرداختند و بیان داشتند که یک سازمان ارزشمدار باید بر چهار ستون بنا شده باشد که هر ستون بیانگر گروه خاصی از آدم‌هاست که سازمان در قبال آن‌ها مسئولیت کلیدی بر عهده دارد. این ستون‌ها شامل مشتریان، کارکنان، مالکان/ سهامداران، و سایر گروه‌های مهم است. به منظور پیاده‌سازی نیز سه گام شفاف‌سازی رسالت و ارزش‌ها؛ همگانی کردن رسالت و ارزش‌ها؛ و همسو کردن اقدامات روزمره با رسالت و ارزش‌ها را بیان می‌کنند (**بلانچارد و اوکانر، ۱۳۹۳**). مفهوم ارزش عمومی از پژوهش **مور^۲ (۱۹۹۵)** سرچشمه می‌گیرد و این ایده را مطرح می‌کند که این وظیفه رهبران دولتی (غیرمنتخب با آرا) است که به شکل دادن به ظرفیت بالقوه سازنده ارزش عمومی در سازمان‌های دولتی کمک کنند. ارزش عمومی به صورت گوناگونی تعریف شده است، اما ایده اصلی این است که آنچه که عموم مردم از اقدامات عمومی در زمینه‌های اقتصادی، محیط‌زیست، اجتماعی، و امنیت دریافت می‌دارند

1. Management by Values
2. Moore

بیش از آن است که در قالب خرج منابع (پول) و از دست دادن آزادی‌ها (انطباق) به منظور دستیابی به این مزایا به دست می‌آورند. به عبارت دیگر، فعالیت‌های عمومی به جای خراب کردن، ارزش ایجاد می‌کنند. در این جا به تبیین بیش‌تر دو رویکرد موجود در باب ارزش عمومی پرداخته می‌شود.

نظریه ارزش عمومی

مور (۱۹۹۵)، استدلال می‌کند که موفقیت مدیریتی برای سازمان‌های بخش دولتی باید از نظر ارزش عمومی که ایجاد می‌کند، ارزیابی شود. مدیران باید قصد ایجاد ارزش عمومی را در هر دو دوره کوتاه‌مدت و بلندمدت داشته باشند که ممکن است گاهی اوقات به معنای افزایش بهره‌وری، کارایی و انصاف، و در پاره‌ای دیگر از مراحل، معرفی یک آرمان سیاسی یا مرتفع نمودن یک نیاز جدید در محیط سازمانی قلمداد شود (**Moore, 1995**). حامیان این نظریه از جمله **استوکر^۱ (۲۰۰۶)** تاکید دارند که نظریه ارزش عمومی از طریق حکمرانی شبکه‌ای محقق می‌گردد. این پارادایم به ما می‌گوید که می‌توانیم کارایی و مردم‌سالاری را با هم و به صورت توانمند داشته باشیم و در واقع این‌ها یاور و همزاد هم هستند. در مدیریت ارزش عمومی، اعتقاد به تعامل و گفت‌وگو با حکمرانی شبکه‌ای بوده است و آن نیز از طریق ساخت، تعدیل، اصلاح، و سازگاری با نظامی که مردم‌سالاری و کارایی در آن آشتی کرده و به توافق رسیده‌اند، قابل دستیابی است.

چارچوب ارزش‌های عمومی

با توجه به گفته‌های **یورگنسن و بوزمان^۲ (۲۰۰۷)**، ارزش‌های عمومی با منافع عمومی‌ای که اقدامات بازیگر عامل باید در آن مداخله داشته باشد، در ارتباط هستند. برای مثال، ارزش عمومی نوع‌دوستی (التروئیسم) نشان می‌دهد که فرد باید همواره به نفع سایرین عمل کند. بنابراین، **یورگنسن و بوزمان (۲۰۰۷)** به ارزش‌های عمومی در حوزه حکمرانی و خدمات عمومی اهمیت می‌دهند. با وجود این، اگرچه دولت به عنوان ضامن ارزش‌های عمومی نقش ویژه‌ای دارد، ولی ارزش‌های عمومی در تملک و انحصار دولت نیستند. با توجه به **یورگنسن و بوزمان (۲۰۰۷)**، ارزش عمومی در نهایت در اجتماع و فرهنگ، در اشخاص و گروه‌ها و نه فقط در دولت ریشه دارد. به عنوان یک نتیجه، شهروندان عادی نسبت به ارزش‌های عمومی جامعه خود تعهداتی دارند. ضمناً **یورگنسن و بوزمان (۲۰۰۷)** بر این عقیده اصرار ندارند که این تعهد، صرف نظر از انطباق با قانون

1. Stoker

2. Jørgensen & Bozeman

است، اما ممکن است فرض بر این باشد که این تعهدات شامل مداخلات نهادی نیز می‌شود که ارزش‌های عمومی را می‌سازند، مانند مشارکت در انتخابات و بحث‌های عمومی و کمک به فعالیت‌هایی که ارزش عمومی مثل انسجام اجتماعی را خلق می‌کنند. **یورگسن و بوزمان (۲۰۰۷)**، تجزیه و تحلیل خود را بر دولت و شهروندان تمرکز می‌دهند. آن‌ها اشاره می‌کنند که ارزش‌های عمومی منحصر به فرد دولت نیست و دولت تنها مجموعه‌ای از نهادهای دارای تعهد نسبت به ارزش عمومی محسوب نمی‌شود. آن‌ها پیشنهاد می‌کنند که عواملان خصوصی نیز متعهد به ارزش عمومی هستند که به نوبه خود تعهداتی فراقانونی برای آن‌ها ایجاد می‌کند. **جدول (۱)**، چهار دسته مختلف از ارزش‌های خدمات عمومی را نشان می‌دهد.

جدول ۱: تقسیم‌بندی ارزش‌های عمومی در پژوهش کرناگان^۱ (۲۰۰۳)

انسانی	حرفه‌ای	مردم‌سالارانه	اخلاقی
مهربانی	اثر بخشی	حاکمیت قانون	امانت
انصاف	کارایی	بی‌طرفی	انصاف
تحمل	خدمت‌رسانی	جوابدهی	جوابدهی
نجابت	رهبری	وفاداری	وفاداری
دلسوزی	تعالی	پذیرش	تعالی
شجاعت	نوآوری	پاسخگویی	احترام
سخاوت	کیفیت	نمایندگی	صداقت
مروت	خلاقیت	مشروعیت	درستکاری

مشکل اساسی در تقسیم این ارزش‌ها در دسته‌های قطعی این است که ممکن است ارزشی به بیش از یک دسته مشخص تعلق بگیرد. برای مثال، پاسخگویی هم در دسته اخلاقی باشد هم مردم‌سالارانه. تزامن ارزش‌ها در میان دسته‌ها نیز از دیگر جنبه‌های قابل توجه در مدیریت دولتی است، مانند این که رفع تعارض میان ارزش‌های مردم‌سالارانه به عنوان پاسخگویی و قانونی بودن و میان ارزش‌های مردم‌سالارانه مانند پاسخگویی و ارزش‌های حرفه‌ای مانند نوآوری چگونه باید صورت گیرد. در جمع‌بندی نظریه‌ها و مدل‌های معرفی شده برای تعالی خدمات عمومی بر اساس فلسفه غرب، **جدول (۲)** ارکان مدل‌های منتخب را نشان می‌دهد.

1. Kernaghan

جدول ۲: ابعاد تعالی خدمات عمومی در نظریه های اندیشمندان غرب

نظریه / مدل مطرح شده	پیش فرض های فلسفی	ابعاد و مولفه های تعالی
نظریه خدمات عمومی (Duguit, 1922)	برابری، تداوم، سازگاری	بی طرفی و نبود تمایز برای برخورداری از خدمات عمومی، عملکرد منظم و استمرار خدمت رسانی، تحول قالبی و محتوایی بر مبنای مقتضیات جامعه.
خدمات عمومی نوین (Denhardt Denhardt, 2000)	شهروندی مردم سالارانه، جماعت محوری، انسان گرایی سازمانی، گفتمان پست مدرنیسم	تعهد به ارزش ها، خدمت به عموم مردم، توانمندسازی و رهبری مشترک، تدریجی گرایی عمل گرا، وقف در خدمات عمومی.
ارزش های عمومی (Moore, 1995; Jørgensen & Bozeman, 2007)	نظریه ذی نفعان، حکمرانی شبکه ای	مشارکت بخش عمومی در اجتماع، تبدیل منافع به تصمیم ها، رابطه بین مدیران بخش دولتی و سیاستمداران، ارتباط مدیران دولت با محیط آن ها، جنبه های درون سازمانی اداره امور عمومی، رفتار کارکنان بخش دولتی، ارتباط بین اداره ها و شهروندان.

همچنین **میرسپاسی و همکاران (۲۰۱۲)**، ضمن مطالعه الگوهای مختلف غربی رایج برای تعالی سازمانی، پس از مشخص نمودن پارامترهای مشترک در ۹۵ مدل متعارف، عوامل زمینه ای موثر را در طراحی مدل تعالی در بخش دولتی کشور بررسی نموده و معیارهای اصلی و ارزش های محوری حاکم بر آن را استخراج کرده اند. ولی همین نتیجه گیری کلی از مدل های تعالی بر ارزش های عمومی غالب، در فرهنگی متفاوت از مبانی اسلامی بنا نهاده شده است.

خدمات عمومی از منظر اسلام

در آموزه های دین اسلام، نه تنها به جنبه های روحی و معنوی، اخلاقیات و تقوای فردی، و روابط خالق و مخلوق پرداخته شده، بلکه تاکید زیادی بر جنبه های روابط اجتماعی و اداره امور دنیایی، به ویژه شیوه های رهبری و آیین مملکت داری داشته است (قرآن کریم، بقره: ۲۱۳؛ آل عمران: ۲۰۰).^۱ ضمناً شیوه های اداره امور کشور و حکمرانی مورد توجه پیروان و رهبران صدر

۱. كَانَ النَّاسُ أُمَّةً وَاحِدَةً فَبَعَثَ اللَّهُ النَّبِيِّينَ مُبَشِّرِينَ وَمُنْذِرِينَ وَأُنْزِلَ مَعَهُمُ الْكِتَابُ بِالْحَقِّ لِيُحْكُمَ بَيْنَ النَّاسِ فِي مَا اخْتَلَفُوا فِيهِ: «مردم، امتی یگانه بودند؛ پس خداوند پیامبران را نویدآور و بیم دهنده برانگیخت و با آنان کتاب را بحق فرو فرستاد تا میان مردم در آنچه با هم اختلاف داشتند، داوری کند»؛ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ: «ای کسانی که ایمان آورده اید، صبر کنید و ایستادگی ورزید و مرزها را نگهبانی کنید و از خدا پروا نمایید، امید است که رستگار شوید».

اسلام، جزو نظریه‌ها و نظریه‌های اداری و سازمانی دنیای امروزی نیز محسوب می‌شود، که هدف آن‌ها تضمین موفقیت رهبران سازمانی و تامین منافع سازمان اجتماعی است. البته باید اذعان کرد که با وجود تشابه زیاد بین پاره‌ای از افکار و اعتقادهای اسلام با نظریه‌های مدیریت در فلسفه غرب و الگوهای مردم‌سالارانه اداره امور عمومی، تفاوت نظر زیادی بین این دو در زمینه روش‌های نیل به این اهداف وجود دارد. برای مثال، لیاقت و شایستگی هم در اسلام (علی بن ابی‌طالب(ع)، ۱۳۹۵: ۳۶۷؛ ۱۴۰۰: حکمت ۴۴۱)^۱ و هم در نظریه‌های استخدامی جدید، به عنوان ملاک برای رهبران و کارمندان سازمان‌های عمومی جامعه مد نظر است. اما چگونگی تشخیص و شناسایی استعدادها ممتاز در این دو سیستم یکسان نیست. این مسئله در مورد سایر راه‌ها و رسوم اداری نیز - که برای نیل به مقاصد تقریباً مشابهی اتخاذ شده یا می‌شود - تا حدود زیادی صادق است.

در خصوص مدیریت اسلامی دیدگاه‌های متفاوتی مطرح شده است که می‌توان به تبیین آن‌ها پرداخت. دیدگاه نخست مدیریت اسلامی، مدیریتی است که زمینه رشد انسان به سوی الله را فراهم می‌کند، یعنی رهبری و مدیریت خود مستلزم نوعی رشد است. قدرت رهبری همان قدرت بر هدایت و ارشاد است. رشد یعنی توان شناخت لیاقت و شایستگی نگهداری و قدرت بهره‌برداری از امکانات و سرمایه‌های مادی یا معنوی که در اختیار انسان قرار داده می‌شود (مطهری، ۱۳۸۵). در دیدگاه دوم، بعد از این که به اصل ضرورت حکومت برای اداره جامعه به عنوان اصل موضوعی می‌نگرد، حاکمیت را مخصوص خدا و اعمال آن را حق کسانی می‌داند که دارای قدرت استنباط احکام الهی و برخوردار از عدالت، شجاعت، مدیریت، تدبیر و دارای شناخت صحیح از جهان هستند (چاوشی، ۱۳۸۸). طبق سومین دیدگاه، مدیریت اسلامی به پایه وظایف مدیران مسلمان گرفته شده است. پیروان این عقیده بر این باورند که مدیریت اسلامی از ارزیابی نحوه مدیریت مسلمانان در طول تاریخ برداشت می‌گردد. به دیگر سخن، همان‌طور که فلسفه اسلامی به معنای فلسفه فیلسوفان مسلمان است، مدیریت اسلامی هم چنین معنایی را می‌رساند. پس در این رویکرد باید رفتار حاکمان مسلمان مانند سیره سیاسی پیامبر اکرم(ص) و اداره امور توسط ائمه معصومین(ع) مورد مطالعه و تحلیل قرار گیرد (محمودی، ۱۳۷۹). در رویکرد نظری چهارم، مدیریت اسلامی مدیریتی است که بر اساس نظریه‌پردازی و تولید علم از سوی دانشمندان مسلمان و با تکیه بر مبانی اسلامی اعم از تعبدی و عقلی به منظور ایجاد یا بهبود رفتارها، روش‌ها، فنون، و ابزار برای رفع مشکلات و تامین نیازهای مادی و معنوی افراد و اعتلای جامعه شکل می‌گیرد (نجاری، ۱۳۸۴).

۱. فَضِيلَةُ السُّلْطَانِ عِمَارَةُ الْبُلْدَانِ: «فَضِيلَتُمْنِي حَاكِمٌ، مَا يَهْدِي أَبَادِي شَهْرَاهُ اسْت»؛ الْوَلَايَاتُ، مَضَامِيرُ الرِّجَالِ: «سِمَت‌های مهم، میدان مسابقه و آزمایش مردان است».

خواهد بود. این رویکرد متعادل، تاثیرگذاری اندیشه‌های دینی بر نظریه‌های عملی مدیریت را از طریق حفاظت از ارزش‌های اسلامی می‌داند (مصباح یزدی، ۱۳۷۶). یعنی نظام ارزشی اسلام بر مدیر مسلمان تاثیر می‌گذارد و در نتیجه انتخاب رویه‌های صحیح نیل به اهداف توسط او از این ارزش‌ها نشئت می‌گیرد. بنابراین، در یک موقعیت مشابه عملی، مدیر پایبند به اسلام شیوه متفاوتی از مدیر غیرپایبند در بسیاری از مسائل در پیش خواهد گرفت. این اختلاف را می‌توان در تفاوت چرایی، هدف، و معیار کارهای وی جستجو نمود.

در یک قیاس، مدیریت مبتنی بر فلسفه غربی، به ارزش‌های انسانی در حد دستیابی به خروجی‌های عینی مدیریت مانند بالا بردن سود، افزایش قدرت رقابت، ارتقای کیفیت محصول، و گسترش سهم بازار توجه دارد، اما مدیریت در اسلام به مثابه سلوک در راه است؛ سلوک در راهی بی‌انتها، ولی به سوی مقصدی معین و مورد رضای خداوند! چنان‌که در بطن و متن کتاب مقدس ما، شأن رضا و مرضیه، والاترین منزل قابل حصول برای نفس مطمئنه شناخته می‌شود (پورعزت، ۱۳۹۶). بنابراین، هدف مدیر رشد و تعالی انسان و جامعه در راستای رضایت پروردگار است. طبق این نگاه، قطعاً بیش‌ترین بهره‌وری در سازمان را حفظ ارزش‌ها به دنبال دارد. هدف مسئولان اداره از انجام امور، کمال و قرب الی الله است و اولویت با کاری است که برای این مقصود مفیدتر باشد. شخص صرفاً به نفع خود نمی‌اندیشد، بلکه مطلوب، انتفاع کلیه انسان‌هاست که در مسیر حق قرار دارند. در نظر گرفتن مصالح جمعی، منافع نسل آتی، دوراندیشی در تصمیم، دید بلندمدت و راهبردی ازجمله نقش‌هایی است که کارکنان بخش عمومی در نظام ارزشی اسلام ایفا می‌کنند (فروزنده دهکردی و جوکار، ۱۳۸۶).

از نگاه دیگر، انگیزه هر کار اجتماعی ایجاد یک ارتباط مخصوص بین کارگزار و مراجعه‌کننده است و از همه لحاظ تابع همان ارتباط خواهد بود، یعنی اگر آن پیوند سالم بود، کار سالمی صورت می‌پذیرد و اگر آن پیوند ناسالم بود، کاری ناسالم شکل می‌گیرد. همین‌طور اگر پیوند مزبور یک امر اعتباری و قراردادی بود، درستی کارهای تابع آن در محدوده سلامتی اعتبار و قرارداد خواهد بود و اگر آن ارتباط بر اساس یک پیوند تکوینی بود، درستی کارهای تابع آن در محور سلامت تکوین و تحقق آن معنا خواهد یافت. پس در نظام اسلامی رابطه بین کارگزار و مراجعه‌کننده، فقط پیرامون یک قرارداد اداری نیست، چرا که مقصد در منظومه دینی، در واقع صیانت پیوند با خداوند است که بندگان با ذات اقدسش ارتباط وجودی دارند، و اگر مسائل دیگری ازجمله ریاست و معاونت و استخدام مطرح است، صرفاً به منزله تشکیل نظم صوری در جامعه است. این پیوند حقیقی در صورتی به دست می‌آید و پایدار می‌ماند که هر دو حُسن فعلی

و حُسن فاعلی برقرار باشند، یعنی هم اصل کار مطابق با دستور وحی باشد - کار حلال، و عمل مشروع باشد - و هم انجام آن برای تحصیل رضای الهی باشد، هدفی غیر از تقرب به خداوند در قلب کارگزار راه پیدا نکند (جوادی آملی، ۱۳۶۶).

تعریف مفهوم تعالی خدمات عمومی در جامعه اسلامی نیاز به شناخت موضوع در رویکرد این فرهنگ و شناسایی محتوای مربوطه از نگاه و مبانی دانش مورد نظر است، که همان ابعاد الگوی پژوهش را تشکیل می‌دهند. در نتیجه، پژوهش حاضر فاقد چارچوب نظری است، اما نهایتاً بر آن است تا در راستای یافتن عوامل مختلف تاثیرگذار بر این پدیده، تلاشی علمی به عمل آورد. البته می‌توان جنبه‌های هر یک از این ابعاد کلی را با مولفه‌های تشکیل‌دهنده هر بُعد معین نمود. همچنین، ما برای اندازه‌گیری تعالی در طرح‌های خدمات عمومی نیازمند یک‌سری شاخص هستیم تا از طریق تدوین و بکارگیری آن‌ها، میزان تحقق اهداف امور عمومی را در کشور بسنجیم. این پژوهش با طرح و پاسخ به پرسش‌هایی از قبیل: طبق ادبیات علمی موجود، ابعاد تعالی خدمات در دیدگاه فلسفه غربی (سکولار) کدام‌اند؟ و الگوی تعالی خدمات مبتنی بر تعالیم اسلامی باید دارای چه ابعادی باشد؟ (پرسش اصلی) و تفاوت بین مولفه‌های بنیادین این دو رویکرد چیست؟ در نظر دارد با ارائه یک چارچوب جدید در قلمرو مدیریت دولتی، مبانی نظری را برای تدوین الگوی تعالی خدمات عمومی منطبق بر ارزش‌های اسلامی فراهم آورد.

روش‌شناسی پژوهش

جهت‌گیری پژوهش، از یک‌سو توسعه‌ای است، زیرا به علت نبود محتوای منطبق با این موضوع در اسناد و پیشینه موجود در پژوهش‌ها، به توسعه یک چارچوب می‌پردازد. البته از منظر دیگر، به خاطر سودمند بودن نتایج پژوهش (در صورت بکارگیری آن) کاربردی نیز محسوب می‌شود، چرا که هم به ارائه یک سبک مناسب می‌پردازد و هم محتوای آن می‌تواند در عمل ملموس و مفید باشد. همچنین، قلمرو پژوهش در مرحله ابتدایی، مطالب علمی مدیریت دولتی و خدمات عمومی و متون مربوط به علوم حکومتداری و مدیریت اسلامی بوده است. در مرحله اصلی نیز، کل تفسیر المیزان به علت غنی بودن از حیث دانش مد نظر است و ماهیت مسئله این پژوهش نیز اکتشاف مفاهیم و مقولات از متن تفسیر است. به همین علت، راهبرد مورد نظر پژوهشگران در پژوهش، کیفی است. همچنین، روش پژوهش برای پرسش اصلی از منظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی - تفسیری است.

برای رسیدن به پاسخ پرسش اصلی پژوهش مبنی بر یافتن ابعاد تعالی خدمات مبتنی بر تعالیم

اسلامی، از مفهوم تعالی در بخش عمومی و همچنین، تعریف مختصر پارادایم‌های اخیر مدیریت دولتی به عنوان زیربنای نظریه‌های اداره امور این حوزه آغاز می‌شود و مولفه‌های به‌دست‌آمده برای ارائه مطلوب و برتر خدمات عمومی در الگوهای غربی بیان می‌گردند. از سوی دیگر، برای استخراج ابعاد تعالی بر اساس جهان‌بینی دینی و به منظور بهره‌گیری از آن در یک جامعه اسلامی، قرآن کریم به عنوان جامع‌ترین و مقبول‌ترین منبع در اختیار مسلمانان و از همه مهم‌تر همراه با رهنمودهای ناب و کامل، انتخاب گردید.

در میان تفسیرهای دانشمندان علوم قرآنی، تفسیر علامه طباطبایی دارای قابلیت فهم توسط پژوهشگران رشته‌های مختلف بوده و از طرف دیگر، نگارش المیزان از رویکرد تفسیری قرآن با قرآن بهره گرفته شده است. در این رویکرد، آیات قرآن به کمک آیات مشابه که موضوع و محتوای آن‌ها یکسان یا دست‌کم نزدیک به هم است، تفسیر می‌شوند که برای مطالعات دینی از روی متن تفسیر، بهترین و قابل‌اعتمادترین نوع محسوب می‌شود. از این‌رو در پژوهش حاضر، مطالعه علمی روی ترجمه تفسیر المیزان (قاضی طباطبایی تبریزی، ۱۳۷۴) صورت گرفته است. به عبارتی، از متون مرتبط با موضوع در این تفسیر برای کشف مولفه‌های تعالی مورد تاکید در نظام ارزشی اسلام بهره‌برداری شده است. پس از آن‌جا که قلمرو پژوهش، یکی از متون دینی (تفسیر قرآن) است و همچنین، به خاطر هدف اکتشافی پژوهش، باید از روش کیفی مناسب تحلیل متون یا همان تحلیل مضمونی^۱ برای این کار بهره برد.

همان‌گونه که اشاره شد، منبع و واحد تحلیل در این پژوهش، متن ترجمه تفسیر است. روش نمونه‌گیری و انتخاب هر بخش از این سند، هدفمند^۲ است، روشی که در آن ویژگی مورد نظر پژوهشگر معیار انتخاب آن بخش بوده است (Creswell & Creswell, 2017). به عبارتی، نمونه‌هایی مورد مراجعه قرار می‌گیرند که از خصوصیات مشخصی برخوردار باشند (Bernard, 2013). در میان نرم‌افزارهای کمک‌کننده انجام تحلیل مضمون، MaxQDA به دلیل کاربری راحت‌تر همراه با محیط ساده‌تری که ارائه می‌کند، مورد استفاده قرار گرفت. این ابزار در عین سادگی، ویژگی‌ها و امکانات مختلفی را در اختیار پژوهشگر قرار می‌دهد، شامل امکان کدگذاری متن، تخصیص کدها به مضامین، مرتبط کردن یادداشت‌ها با کدها، قابلیت جستجوی پیشرفته، و عملیات بازخوانی یا بازیابی داده‌های کدگذاری شده. نیاز به اشاره است که به منظور اعتبارسنجی نتایج کیفی پژوهش نیز از رویه خودآزمون کدگذاری، ضمن ارائه توصیف غنی یادداشت‌ها و ثبت

1. Thematic Analysis
2. Purposive Sampling

جزئیات بررسی‌ها استفاده شد. مراحل عملیاتی پژوهش بدین شرح است: ۱. جستجو در ادبیات موضوع خدمات عمومی و استخراج مدل‌های تعالی بر اساس نظریه‌های غربی و بر مبنای اندیشه اسلامی؛ ۲. مرور آیات قرآنی درخصوص چگونگی خدمات اجتماعی با توجه نتیجه مرحله گذشته (برای استخراج کلیدواژه‌ها و انتخاب نمونه‌های پژوهش)؛ ۳. ارزیابی کلیات تفسیر در ارتباط با آیات فوق و نهایتاً شناسایی کدهای اولیه برای تعالی خدمات عمومی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی؛ ۴. مطالعه دقیق تفسیر المیزان برای نمونه‌های کشف و کدگذاری شده متون درخصوص ابعاد و مولفه‌های تعالی خدمات عمومی و پیدا کردن مضامین پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر؛ ۵. تجزیه و تحلیل اطلاعات گردآوری شده، کنترل با مبنای نظری پژوهش و نام‌گذاری مضامین؛ ۶. پاسخ به پرسش‌های پژوهش به وسیله دانش کسب‌شده از شبکه مضامین (در مرحله قبل)؛ و ۷. جمع‌بندی نهایی به منظور مقایسه الگوی تعالی خدمات عمومی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی با مبنای الگوی غربی.

یافته‌های پژوهش

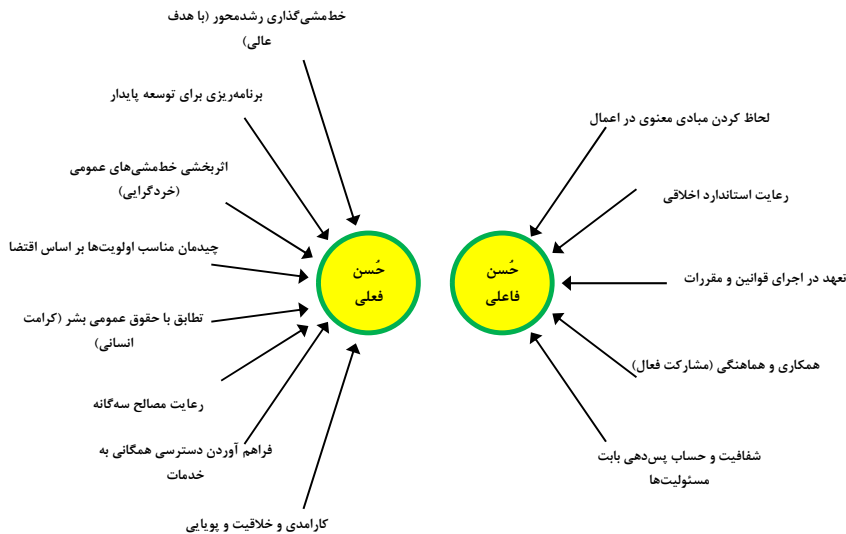
مطابق با خلاصه نظریه‌های غربی بیان‌شده در **جدول (۲)** و در پاسخ به پرسش نخست پژوهش مبنی بر تبیین ابعاد تعالی خدمات عمومی از نگاه مکاتب غربی (که شرح مبنای آن‌ها پیش‌تر بیان شد)، می‌توان شش محور را از محتوای الگوها و نظریه‌ها همخوانی نمود: رضایت مردمی یا حس انسانی؛ فرایندی یا حرفه‌ای؛ مردم‌سالاری یا مشارکت فعال؛ ارزشی یا اخلاقی؛ رهبری یا توانمندسازی؛ و نوآوری یا یادگیری. از طرفی با توجه به مطالعه منبع پژوهش - تفسیر المیزان - درخصوص ابعاد تعالی خدمات عمومی در رویکرد اسلامی، یافته‌های این پژوهش را می‌توان در سیزده مضمون فراگیر خلاصه کرد که خود مشتمل بر ۱۳۵ مضمون سازمان‌دهنده به‌دست‌آمده از ۳۲۰ مفاهیم اولیه هستند. مقولات مذکور معانی خاصی در تعریف پدیده مورد پژوهش ارائه می‌دهند که اساس طراحی یک الگوی جامع برای تعالی خدمات عمومی یا بسط نظریه در این زمینه محسوب می‌شوند. خروجی نرم‌افزار که درختواره‌ای از تمامی کدهای پژوهش است، به صورت نمونه در **شکل (۱)** نمایش داده می‌شود.

Code System [320]

- [۰] کارآمدی و خلاقیت و پویایی
- [۰] خلاقیت و نوآوری
- [۰] اختلاف درخلفت بشر، برای برقراری نظام اجتماعی است نه استعلا و فسا
- [۰] پویایی قوانین
- [۰] احکام جزئیه اسلام تغییرپذیر است
- [۰] اثربخشی و کارایی
- [۰] اختلال در جامعه اسلامی به پای ناکارآمدی قوانین دینی نوشته می شود
- [۰] شفافیت و حساب پس دهی بابت مسئولیت ها
- [۰] تفویض اختیار
- [۰] استقلال در نظرگرفتن برای صرف زکات در مصارف مورد نظر شرع
- [۰] مشیت خدا که به اطعام فقرا و انفاق تعلق گرفته، اراده تشریعی است
- [۰] جزا و کیفر
- [۰] الزام ایجاد قوانین جزایی برای نظام اجتماع
- [۰] زمینه تسریع سیر کمال جامعه، اجرای قوی مقررات جزایی است
- [۰] ضرورت تلقین و تذکر احکام جزایی
- [۰] کیفر و پاداش افراد در قبال اعمالشان در جامعه، حق زمامدار است
- [۰] لزوم وجود سنخیت بین عمل و کیفر و پاداش آن
- [۰] ضامن اجرای قوانین، تمهید کیفر و تشویق توسط حکومت است
- [۰] جزا برای تخلف از وظایف اجتماعی

شکل ۱: مفاهیم کدگذاری شده به وسیله نرم افزار MAXQDA

همچنین، بر اساس تحلیل انجام شده بر تفسیر و در نتیجه مفاهیم استخراج شده و شبکه به دست آمده از این مقولات، می توان مضامین فراگیر الگوی تعالی خدمات مبتنی بر نظام ارزشی اسلام را طبق شکل (۲) ارائه نمود (پاسخ پرسش دوم و اصلی پژوهش: الگوی تعالی خدمات مبتنی بر تعالیم اسلامی باید دارای چه ابعادی باشد؟).



شکل ۲: شبکه مضامین به‌دست‌آمده در پژوهش

همان‌گونه که پیش‌تر اشاره شد، مولفه‌های مربوط به حُسن فاعلی متناظر با نحوه اجرا و ارزیابی خط‌مشی‌های عمومی است که به عنوان وسیله، نقش مهمی در پیمودن مسیر و رسیدن به اهداف متعالی ایفا می‌کند، و مولفه‌های حُسن فعلی متناظر با شیوه خط‌مشی‌گذاری عمومی است که نه تنها حفظ خودشان ارزشمند است، بلکه منشأ کارسازی در زمینه عالی شدن خدمات نیز است. نیاز به اشاره است که برای نمایش یافته‌ها به صورت مختصر در این پژوهش (به دلیل حجم بالای داده‌ها)، شرح یکی از کدهای اولیه در **جدول (۳)** آورده شده است. همچنین، نمونه‌ای از سه مرحله کدگذاری پیاپی یکی از مقولات انتخاب شد و نتایج آن در **جدول (۴)** نمایش گردید.

جدول ۳: نمونه‌ای از کدهای اولیه

شناسه‌های مربوط به بخشی از کدگذاری	
بخش مربوطه در سند پژوهش	سوره آیه کد توصیفی
اگر یک فرد از مجتمع ببیند که اعمال برادران اجتماعی‌اش به حال مجتمع ضرر دارد یا دست‌کم نفعی به حال مجتمع ندارد، زیرا رکنی از ارکان مصالح اساسی را مختل و باطل می‌سازد و مشاهده این‌گونه اعمال از برخی افراد مجتمع (و دلسوزی‌اش به حال مجتمع) وادارش کند به این‌که آن افراد را نصیحت و موعظه کند و به راه رشد ارشادشان نماید، به عملی امرشان کند که بر آنان واجب است و از عملی نهی‌شان کند که باید از آن اجتناب کنند، به این فرد نمی‌گویند که به افراد مجتمع تحکم کرده‌ای و حریت آن‌ها را سلب نموده‌ای. برای این‌که گفتیم افراد مجتمع در قبال مصالح عالیه و احکام لازم‌الاجرا و مصالحی که رعایتش برای مجتمع لازم است آزادی ندارند تا کسی آن را سلب کند و در حقیقت امر و نهی که این فرد دلسوز می‌کند امر و نهی واقعی نیست، بلکه امر و نهی مصالح مذکور است، مصالحی که قائم به مجتمع، «امن حیث هو مجتمع» است، مصالحی که قائم به شخصیتی وسیع به مقدار وسعت مجتمع است و این فرد دلسوز زبان ناطق آن مصالح است و لاغیر و چیزی از خود ندارد.	اعضای هر جامعه در قبال مصالح عالیه، مورد تحکم فرد و اجتماع‌اند.

جدول ۴: نمونه‌ای از توالی کدگذاری

سند مرجع	مفهوم پایه	مضمون سازمان‌دهنده	مضمون فراگیر
جلد ۲ ترجمه تفسیر/ ص ۴۶۲	آنچه مایه آبادانی زمین و مصونیت از تباهی است، غریزه استخدام است.	طبیعت تعالی جوی خط‌مشی‌گذاری رشد‌محور انسان	(با هدف عالی)

بحث و نتیجه‌گیری

همان‌گونه که پیش‌تر اشاره گردید، هدف پژوهش شناسایی ابعاد الگوی تعالی خدمات عمومی مبتنی بر ارزش‌های برآمده از دین اسلام است. پیرو آنچه بیان شد، هدف‌گذاری در سازمان‌ها و نهادهای دولتی متأثر از ارزش‌های غالب جامعه است. در این پژوهش، عالی‌سازی خدمات عمومی از منظر نظام‌های ارزشی اسلام و غرب بررسی شد. یکی از بارزترین اختلاف‌ها در نتیجه مقایسه رویکرد اسلامی با نظریه‌های غربی، مقوله «منفعت یا مصلحت عامه» است. یک توصیه مهم اجرایی می‌تواند وارد کردن این مبحث در بسته‌های آموزشی برای کارگزاران بخش عمومی باشد. بر مبنای فرامین و آموزه‌های دین اسلام در آیات قرآنی، که البته فهم پژوهشگر از تفسیر

المیزان در اینجا ذکر می‌گردد، مسیر صلاح انسانی با پیش‌فرض‌های عقاید حقه، اخلاق فاضله، و اعمال نیک تحقق‌پذیر است. بر اساس این و با استفاده از تحلیل مضامین کشف‌شده در منبع این پژوهش، می‌توان مبانی اختلاف را در رویکرد اسلامی و غربی به تعالی خدمات عمومی در موارد زیر خلاصه کرد:

۱. قطب‌نمای رشد و تعالی در امور عمومی و ارائه خدمات، نه بهره‌وری مادی صرف و نه حتی احساس رفاه اکثریت اجتماع، بلکه در برخورداری از اهداف واجد ارزش (اخلاقی) و تطابق دادن پیوسته نحوه انجام کارها با پسند و رضای پروردگار است (بدون سابقه نظری در ادبیات).
۲. ترسیم این هدف‌های متعالی و اقدام برای نیل به آن‌ها، با داشتن یک افق بلندمدت و همه‌جانبه‌نگر از یک طرف، و تنظیم برنامه‌های تدریجی و متناسب با شرایط درون‌سازمانی از جمله منابع در اختیار و برون‌سازمانی از جمله هنجارهای جاری اجتماعی میسر خواهد بود.
۳. لازم است که مبنای تغییر و تحول در سیاست‌های مرتبط با یک خدمت عمومی، هم دانش فردی افراد متخصص در آن زمینه خاص و هم خرد جمعی ذی‌نفعان درگیر در آن موضوع قرار بگیرد. در این مسیر، استقامت در مقابل مشکلات و سختی‌های ناشی از حرکت به سمت تعالی نقش مهمی ایفا می‌کند (بدون سابقه نظری در ادبیات).
۴. توجه دین اسلام به انسان به عنوان اشرف مخلوقات نشان می‌دهد که در چرخه علمی خط‌مشی‌گذاری (مسئله‌یابی، تدوین، اجرا، ارزشیابی، خاتمه یا اصلاح) ضرورت توجه به حقوق عمومی انسان‌ها از جمله عزت نفس، علاوه بر توجه به محتوای اسناد بالادستی و وضعیت محیط تبادل خدمت حائز اهمیت فراوان است (بدون سابقه نظری در ادبیات).
۵. همچنین، قوانین و مقررات مصوب درخصوص پیاده‌سازی یا بهبود خدمات عمومی باید با تمرکز بر فعال‌سازی ظرفیت‌های همه ارکان اعم از دولت، بخش خصوصی، و جامعه مدنی به‌طور هماهنگ و از طریق ارائه دستورالعمل‌های صریح و قابل‌فهم هر نهاد به اجرا درآید؛ به‌نحوی که تمرکز مقام تصمیم‌سازی و قدرت اجرای امور عمومی در انحصار قرار نگیرد.
۶. شاخص اصلی تحقق رویکرد ارزش‌محور در تعالی خدمات، فراهم آمدن امکانات و منافع عمومی ملموس و غیرملموس به‌طور مطلوب و عادلانه (هم در روند و هم در نتیجه و هم در تعامل) برای کلیه اعضای یک جامعه محسوب می‌شود (بدون سابقه نظری در ادبیات).
۷. گرفتن بازخورد از دریافت‌کنندگان خدمت، پایش و ارزیابی کارکنان بخش عمومی، و یادگیری از خطاها جزو لاینفک الگوی تعالی برای خدمات عمومی بر مبنای ارزش‌های اسلامی است، چرا که میزان انحراف یا انطباق عملکرد با مقصود اولیه در چنین فرایندی هویدا می‌گردد.

جدول ۵: برای پاسخ دادن به پرسش پایانی (تفاوت مولفه‌های بنیادین نظریه غرب با الگوی ارزشی اسلام) و ارائه نتایج پژوهش در قالب تبیین اشتراکات و افتراقات تعالی خدمات عمومی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی با سوابق نظری در این موضوع تدوین شده است. در این جدول، مولفه‌های بنیادین هر یک از دو دیدگاه غربی و اسلامی در مبانی نظری، مفهوم منافع عامه، سازوکار تحقق خطمشی، وظیفه مدیران دولتی، رویکرد به خدمت‌رسانی، انگیزه و اهداف کلیدی مقایسه اجمالی شده‌اند.

جدول ۵: مقایسه نظریه‌های غربی پیرامون خدمات عمومی با دیدگاه اسلامی			
منظر	الگو	نظریه غربی	یافته پژوهش
		مدیریت ارزش عمومی	تعالی خدمات (مبنتی بر ارزش‌های اسلامی) مرجع کد اکتشافی
مبانی نظری	نظریه ذی‌نفعان	اصول نظری، فلسفی و معرفتی دین اسلام	(ترجمه تفسیر المیزان، ج ۱۱، ص ۲۱۰)
مفهوم منافع عامه	توافق بر انتظارات هنجاری	مصالح منطبق با کمال انسان	(ترجمه تفسیر المیزان، ج ۱۰، ص ۳۱۹)
سازوکار تحقق خطمشی	مثلث راهبردی	مشارکت فراگیر	(ترجمه تفسیر المیزان، ج ۹، ص ۳۳۳-۳۳۴)
وظیفه مدیران دولتی	نقش فعال در خلق ارزش	تعهد اخلاقی	(ترجمه تفسیر المیزان، ج ۴، ص ۱۷۴-۱۷۳)
رویکرد به خدمت‌رسانی	تامین منفعت عناصر شبکه	تعالی پایدار جامعه	(ترجمه تفسیر المیزان، ج ۴، ص ۱۴۴-۱۴۳)
انگیزه و اهداف کلیدی	نیل به ارزش همگانی	عدالت اجتماعی	(ترجمه تفسیر المیزان، ج ۱۲، ص ۴۷۷)

از آنجایی که پژوهشی مشابه با عنوان و محتوای این پژوهش، تا آنجایی که جستجو شده، موجود نبوده است، خلأ نظری مبنی بر بومی‌سازی الگوی تعالی خدمات عمومی با تمرکز بر مبانی اسلامی باقی است. از این‌رو، ارائه ابعاد مزبور افق جدیدی پیش‌روی اندیشمندان برای تعمیق، پیاده‌سازی و نهایتاً دستیابی به نتایج ملموس ترسیم می‌کند. همچنین، بدیهی است مزایای حاصل از استفادهٔ خادمان دولتی از این یافته‌ها، عملاً می‌تواند کشور را در جهت پیشرفت همه‌جانبه و ارتقای تمدن نوین اسلامی ایرانی (طبق سند الگوی پایه پیشرفت) یاری نماید. ضمناً برای تحلیل

مقایسه‌ای بین الگوی غربی و الگوی اسلامی به منظور تعالی خدمات عمومی (در امتداد پاسخ به پرسش نهایی) باید به سه نکته اذعان نمود: اول این که در اندیشه سکولار و سایر مکاتب مادی‌گرا، این تلقی وجود دارد که انسان، محور و مرکز خویشتن، همه اشیا و از این رو مقیاس همه چیزهاست. در چنین اندیشه‌ای به لحاظ مبانی هستی‌شناسی، چون اعتقادی به مبدأ وجود ندارد، به مقصد هم اعتقادی نیست. به عبارت دیگر، سایه سنگین اقتصاد در غرب نه تنها بر شرکت‌های خصوصی، که بر سازمان‌های عمومی و نهادهای دولتی و سایر اجزای سیاسی، اجتماعی، و فرهنگی آن‌ها نیز اثرگذار است و با هدف تحقق منفعت اقتصادی، این فعالیت‌ها را هم دچار جرح و تعدیل نموده است. به بیان دیگر، مدیریت علمی در مکتب غرب غالباً با مبانی سرمایه‌داری عجین شده است. در مقابل، دیدگاه اسلامی ضمن ارائه نگرشی ارزشمدارانه، طرح جامعی از اداره امور عمومی مبتنی بر بینش الهی ارائه کرده است. خرده‌سامانه‌های درون این نظام نیز با هدف قرب به خداوند تعریف می‌شوند، چرا که اقتصاد دیگر به‌تنهایی محور سایر سامانه‌ها نیست، بلکه خود آن در ذیل اصل توحید تعریف می‌شود و قابلیت پیدا می‌کند. از این رو، مصالح عمومی در حوزه اقتصاد، سیاست، و فرهنگ بر محوریت الله سامان می‌یابد و کارگزاران برای تحقق هدف کلان تمدن اسلامی، حُسن فعلی و حُسن فاعلی را به‌طور توأمان سرلوحه خط‌مشی‌گذاری‌ها و اقدامات خویش قرار می‌دهند. از نگاه دین مبین اسلام، هدف غایی آفرینش هستی، شکوفایی و بکارگیری استعداد‌های مادی و معنوی انسان و جامعه در جهت نیل به کمال است.

دومین نکته‌ای که استنتاج می‌شود این است که در جهان غرب پس از رنسانس، مکتب اصالت نفع به عنوان ارزش کلیدی بر روند کلیه فعالیت‌ها از جمله تولید کالا و ارائه خدمات حاکم شد. معتقدان به این اصول فلسفی، تعاملات اجتماعی را تا جایی صحیح می‌دانند که برای فرد یا جامعه نهایت رفاه و خوشی را به همراه داشته باشد. بعد از انقلاب صنعتی، این رویکرد به یک نحله فکری سودانگار مبدل شد که در نتیجه آن، رقابت برای کسب بیش‌ترین سود، محور زندگی بشر در غرب بوده است. در حالی که در نظام الهی، خداوند حکیم و علیم واضع ارزش‌هاست. این نظام ارزشی جامع و مانع بوده و همه مسائل دنیوی و اخروی به‌نحوی در آن مطرح و بررسی شده است. بنابراین، تمامی فعالیت‌ها و وظایف مدیریت و تامین نیازهای عمومی نیز متأثر از این نظام ارزشی است و در پرتو اطاعت و بندگی خداست که به تعالی دست پیدا می‌کند.

دست‌آخر این که مکاتب لاییک بر جدایی رابطه بین دین و سیاست استوار است، که بر اساس آن تفکر، برای تدبیر امور جامعه و اداره آن نیازی به دستورات شرعی و پایبندی به ارزش‌های دینی ندارد. به‌طور کلی، چون در فلسفه آن‌ها، هدف غایی، محورش ماده است، معتقد است که انسان‌ها

قادرند با استفاده از عقل محسوس و با تکیه بر علوم تجربی همه مسائل را درک و حل کنند. در واقع در مکتب غربی، پاسخ این پرسش که آیا در موضوع خدمات عمومی می‌توان بین میل و کمال یا رضایت و تعالی رابطه‌ای مستقیم برقرار کرد، آری است. ولی برای عالی شدن خدمات عمومی در رویکرد اسلام، تنها معیشت و آسایش مردم ملاک نیست، بلکه این اهداف میانی به مثابه مقدمه‌ای برای یک هدف والاتر و ارزشمندتر مد نظر است که به‌تنهایی اصالت ندارد، چرا که ترجیح انسان همواره با مصلحت او هماهنگ نیست (وَ عَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَ هُوَ خَيْرٌ لَكُمْ وَ عَسَى أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَ هُوَ شَرٌّ لَكُمْ: «و بسا چیزی را خوش نمیدارید و آن برای شما خوب است و بسا چیزی را دوست میدارید و آن برای شما بد است (قرآن کریم، بقره: ۲۱۶)). حکومت دینی در اهداف میان‌مدت، مطابق با معیارهای عالی و اصیل و در جهت خیر و تعالی گام برمی‌دارد. در پایان دو مورد از پیشنهادهاى مهم به سایر پژوهشگران عبارت‌اند از: تکمیل ابعاد تعالی معرفی‌شده با بهره‌گیری از تحلیل سایر متون موثق دینی از جمله نهج‌البلاغه امیرالمومنین (ع) و ارزیابی میزان پایداری دستگاه‌های اجرایی به بنیان‌های چنین الگویی از طریق توزیع پرسشنامه یا مصاحبه با مدیران دولتی و بررسی موانع تحقق این الزامات در عمل.

منابع

الف) انگلیسی

- Arabshahi, A. (2015). Designing and Explaining of Transcendental Organization Model with Islamic Approach (Case Study: Higher Education Institutions in Mashhad). *Journal for Management and Development Process*, 27(4), 3-24. <http://jmdp.ir/article-1-1280-fa.html>
- Bernard, H. R. (2013). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*: Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*: Sage Publications.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Duguit, L. (1922). Concept of Public Service. *Yale Law Journal*, 32(5), 425-435. <https://doi.org/10.2307/788739>
- Jørgensen, T. B., & Bozeman, B. (2007). *Public Values: An Inventory. Administration & Society*, 39(3), 354-381. <https://doi.org/10.1177/0095399707300703>

- Kernaghan, K. (2003). Integrating Values into Public Service: The Values Statement as Centerpiece. *Public Administration Review*, 63(6), 711-719. <https://doi.org/10.1111/1540-6210.00334>
- Mirsepasi, N., Memarzadeh, G., Alam Tabriz, A., Najafbeigi, R., & Alizadeh, M. (2012). Identifying Key Criteria of Excellence in the Public Sector. *Journal of Development Evolution Management*, 11(11), 1-6. http://www.jdem.ir/article_384.html
- Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*: Harvard University Press.
- Polaine, M. (2018). *Good Practices in Public Sector Excellence to Prevent Corruption: A Lessons Learned Study in Support of the Implementation of the United Nations Convention against Corruption (UNCAC)*: UNDP. <http://www.anti-corruption.org/wp-content/uploads/2018/10/UNDP-2018-Good-Practices-in-Public-Sector-Excellence-to-Prevent-Corruption.pdf>
- Stoker, G. (2006). Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance? *The American Review of Public Administration*, 36(1), 41-57. <https://doi.org/10.1177/0275074005282583>
- Taherpour Kalantari, H., & Mirabdolazimi, M. (2009). A Survey and Prioritization of Administrative Transformation Factors in Iran: Public Organizations in Tehran City. *Journal of Management and Development Process*, 22(1), 5-31. <http://jmdp.ir/article-1-2381-fa.html>
- Tehrani, M., Maleki, M., & Ghofrani, F. (2014). Act on Civil Service Management (Principles, Basics and Proposed Strategies). *Majlis and Rahbord*, 21(79), 185-222. https://nashr.majles.ir/article_36.html
- Thawani, S. (2015). Achieving & Sustaining Excellence in Public Services. *Excellence in Government Services Adopting EFQM Model*.
- Weston, E. (2009). *HR Excellence*: Excellence Media, California.

ب) فارسی

- امامی، محمد، و استوارسنگری، کوروش (۱۳۸۹). *حقوق اداری*. جلد اول، چاپ دوازدهم، انتشارات میزان.
- انصاری، ولی الله (۱۳۸۴). *کلیات حقوق قراردادهای اداری*. چاپ ششم، انتشارات حقوقدان.
- بالانچارد، کن، و اوکانر، مایکل (۱۳۹۳). *مدیریت از راه ارزش ها*. ترجمه حمیدرضا فروتوک زاده، انتشارات فرا.
- پورعزت، علی اصغر (۱۳۹۶). *مدیریت اسلامی در پرتو نهج البلاغه امام علی (ع)*. انتشارات نهج البلاغه.
- جوادی آملی، عبدالله (۱۳۶۶). *اخلاق کارگزاران در حکومت اسلامی*. انتشارات فرهنگی رجا.
- چاوشی، سید کاظم (۱۳۸۸). *بررسی رویکردهای نظری به مدیریت اسلامی*. نشریه پژوهش های میان رشته ای قرآن کریم، ۱(۲)، ۴۳-۵۳.

حاجی میرعرب، سیدمهدی (۱۳۸۳). *مقدمه‌ای بر زیبایی‌شناسی و تعالی سازمانی*. انتشارات شرکت طراحی مهندسی و تامین قطعات ایران خودرو، ساپکو.

طهرانی، مریم، و مالکی، محمدرضا (۱۳۹۵). نظام اداری برنامه‌های توسعه (با مروری بر آسیب‌های این حوزه و اولویت‌بندی آن). *گزارش مرکز پژوهش‌های مجلس*، شماره مسلسل ۱۵۰۹۷.
<https://rc.majlis.ir/fa/report/show/993769>

علی بن ابی طالب (ع) (۱۳۹۵). *غررالحکم و دررالکلم*. گردآورنده: عبدالواحد بن محمد تمیمی آمدی، چاپ هشتم، انتشارات موسسه فرهنگی دارالحديث.

علی بن ابی طالب (ع) (۱۴۰۰). *نهج البلاغه*. ترجمه سیدجعفر شهیدی، چاپ سی و پنجم، انتشارات علمی و فرهنگی.

فروزن دهکردی، لطف‌الله، و جوکار، علی اکبر (۱۳۸۶). *مدیریت اسلامی و الگوهای آن*. انتشارات دانشگاه پیام نور.

قاضی طباطبایی تبریزی، سیدمحمدحسین (۱۳۷۴). *المیزان فی تفسیر القرآن*. ترجمه سیدمحمدباقر موسوی همدانی، انتشارات جامعه مدرسین.

قرآن کریم (۱۳۸۹). ترجمه محمدمهدی فولادوند، انتشارات دفتر مطالعات تاریخ و معارف اسلامی.

محمودی، جعفر (۱۳۷۹). چستی مدیریت اسلامی در بوته نقد. *نشریه دانش مدیریت*. ۱۳ (۵۱)، ۳-۲۳.

مختاریان پور، مجید (۱۳۹۱). طرح‌واره‌ای برای الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت؛ *سلسله‌نشست‌های تخصصی*

طراحی نقشه‌راه در تدوین الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت. انتشارات دانشگاه امام صادق.

مصباح یزدی، محمدتقی (۱۳۷۶). *پیش‌نیازهای مدیریت اسلامی*. انتشارات موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره).

مطهری، مرتضی (۱۳۸۵). *امدادهای غیبی در زندگی بشر*. انتشارات صدرا.

نجاری، رضا (۱۳۸۴). *مبانی مدیریت اسلامی*. چاپ چهارم، انتشارات دانشگاه پیام نور.

