

تبیین و واکاوی انگیزه خدمت عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی)

یوسف محمدی مقدم^۱، ندا کاوند^۲، محمدتقی عصار^۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۷/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۱/۱۰

چکیده:

یکی از مسائلی که دین اسلام به آن اهمیت فراوان داده، خدمت به مردم است. خدمت به مردم در تعالیم اسلامی و سیره اولیاء(ع) بعد از انجام واجبات، برترین وسیله برای تقرب به خداوند متعال و بارزترین جنبه-ی اجتماعی عبادت می‌باشد. در صورتی که انگیزه خدمت به مردم سر لوجه همه انگیزه‌ها قرار بگیرد؛ مانند ایمان به خدا باعث صعود انسان به مقامات معنوی و جلب رضایت خداوند متعال می‌شود. بر این اساس در این پژوهش انگیزه خدمت عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) که بهترین منبع برای دستیابی به مؤلفه‌ها و شاخص‌های انگیزه خدمت به مردم می‌باشد؛ مورد بررسی قرار می‌گیرد. جامعه آماری پژوهش مکتوبات و بیانات مقام معظم رهبری (مدظله العالی) از ابتدای دوره زعامت ایشان تا سال ۱۳۹۸ می‌باشد. داده‌های پژوهش با بهره‌گیری از روش تحلیل مضمون تجزیه و تحلیل و در نهایت مبتنی و شبکه مضمونها، الگویی فرایندی انگیزه خدمت عمومی طراحی و تبیین شد. بر اساس نتایج انگیزه خدمت عمومی از ۴ مضمون فرآگیر، ۲۳ مضمون سازمان دهنده و ۸۳ مضمون پایه شکل یافته؛ که هسته مرکزی آن همانا انگیزه خدمت عمومی است. یافته‌های پژوهش مؤید این مطلب است که از دیدگاه مقام معظم رهبری انگیزه خدمت عمومی از ارزش‌های دینی- معنوی (خدامحوری، ولایت مداری، معادگرایی و دین مداری)، ارزش‌های اجتماعی (عدالت‌گستری، مردم سالاری دینی، رفاه جمعی، اتحاد ملی، انقلاب مداری، استقلال خواهی، اقتدارگرایی و استکبارستیزی)، ارزش‌های اخلاقی (ساده زیستی، شکیبایی، تواضع، ایثار و فداکاری و شفقت و مهربانی) و ارزش‌های حرفه‌ای (اخلاق حرفه‌ای، تقوای کاری، مردم داری، کار جهادی، معنویت کاری و کیفیت طلبی) شکل می‌گیرد.

واژگان اصلی: انگیزه خدمت عمومی، خدمت به مردم، مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، تحلیل مضمون.

۱. استاد گروه مدیریت دولتی دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران

۲. دانش آموخته دکتری مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

nkavand@yahoo.com

۳. دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران

مقدمه

اندیشه نظام علمی ارتباط تنگاتنگ و مهمی با سایر ساختارهای سیاسی، اجتماعی و فرهنگی دارد و تابع مبانی و اهداف کلان نظام سیاسی می باشد. بر همین پایه گرچه نظام علمی خود دارای اهدافی است؛ اما در نهایت ابزاری است در خدمت اهداف اصلی. (خسرو پناه، ۱۳۹۶: ۷۰۵) همین امر تعمیم پذیری نظریه‌ها و تئوری‌های علمی را که بر پایه بینش و جهان بینی غرب شکل گرفته‌اند؛ در کشورهای اسلامی به ویژه در ایران اسلامی مان به چالش می کشد. مقام معظم رهبری (مدظله العالی) همیشه بر مسئله علم و پیشرفت علمی تأکید نموده اند و فراگیری علم را یک فضیلت، و آگاهی از علوم روز را امری لازم و ضروری می دانند و می فرمایند که ما باید از موجودی این دانش‌ها در دنیا استفاده کنیم؛ (بیانات در دیدار با استادان و دانشجویان کردستان، ۱۳۸۸/۲/۲۷) اما داشتن نگاه مطلق به غرب در زمینه علمی اشتباه می باشد؛ و نباید موضوعات علمی را به صورت وحی منزل از خاستگاه‌های غربی گرفت و به صورت فرمول‌های تغییر نکردنی در ذهن جا داد. بلکه باید آن‌ها را براساس مبانی و ارزش‌های خودمان تغییر داده (بیانات در دیدار با جمعی از اساتید دانشگاه‌ها، ۱۳۸۲/۸/۸) و بر اساس فرهنگ عریق و عمیق اسلامی؛ پایه‌های مستحکم علمی را بنا نهاد؛ (بیانات در دیدار با استادان و دانشجویان دانشگاه امام صادق (ع)، ۱۳۸۴/۱۰/۲۹) و عمل و برنامه‌ها را براساس آن تنظیم نمود.

سیطره ادبیات و فرهنگ غرب بر بسیاری از نظریه‌ها و تئوری‌های حوزه علوم انسانی، به ویژه مدیریت کاملاً مشهود می باشد. از جمله این نظریه‌های علمی؛ نظریه انگیزه خدمت عمومی می باشد؛ که تحت سیطره ادبیات و ارزش‌های غربی است. هرچند کارآمدی نظریه انگیزه خدمت عمومی در دستیابی به عملکرد بهتر و مطلوب‌تر در سازمان‌های عمومی مورد تأیید واقع شده است؛ اما تعمیم‌پذیری و کارآمدی این نظریه به علت عدم تناسب آن با شرایط و ارزش‌های بومی کشورمان مورد سؤال می باشد. لذا برای آنکه بتوانیم از نتایج مطلوب این نظریه در سازمان‌های دولتی و همچنین وجود کارکنان دارای انگیزه خدمت محور در سازمان‌های خدمت رسان بهره‌مند شویم لازم است؛ که این نظریه متناسب با ارزش‌های اسلامی - ایرانی مورد مطالعه قرار گیرد.

در بینش اسلامی خدمت به مردم برترین عبادات و یکی از راه‌های مهم نیل به کمال و کسب منزلت در ساحت ربوبی حق می باشد. مقام معظم رهبری (مدظله العالی) که بیانات و سخنان شان برگرفته از اندیشه‌های ناب اسلام و ارزش‌های ایرانی می باشد؛ خدمت به مردم را امری خداپسندانه و توفیقی

الهی دانسته که به مسئولین و کارگزاران نظام اسلامی داده شده است. از نظر ایشان امر خدمت به مردم امری مهم بوده و مسئولین و کارگزاران باید با نیت خدمت به مردم وارد میدان شده (بیانات در دیدار با مردو و کارکنان صنعت نفت عسلویه، ۱۳۹۰/۱/۸) و برای رضای خدا مسئولیت‌ها را بپذیرند. (بیانات در دیدار با اعضای هیئت دولت و مدیران اجرایی، ۱۳۸۶/۴/۹) اهمیت امر خدمت به مردم به اندازه ای است که معظم له شاخص اصلی دولت اسلامی را خدمت به خلق دانسته و بیان دارند که این امر درسایه ایمان و اخلاص (بیانات در دیدار رئیس جمهور و اعضای هیئت دولت، ۱۳۹۴/۶/۴) و با برخورداری از روحیه خدمت به مردم (بیانات در دیدار رئیس جمهور و اعضای هیئت دولت، ۱۳۹۲/۶/۶) و انگیزه خدمت به مردم محقق می‌گردد. با توجه به اهمیت موضوع خدمت به مردم در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) و خلاء احساس شده در بومی‌سازی نظریه انگیزه خدمت عمومی بر آن شدیم که با بررسی فرامین و بیانات مقام معظم رهبری (مدظله العالی) که نقشه راه مسئولان و کارگزاران نظام اسلامی می‌باشد؛ ابعاد و مؤلفه‌های این نظریه را در منظومه فکری ایشان واکاوی و تبیین نماییم. لذا پژوهش حاضر با طرح این سؤال که مؤلفه‌ها و ابعاد انگیزه خدمت عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) کدامند؟ انجام پذیرفت.

پیشینه پژوهش

پژوهش‌های بسیاری از جهات مختلف به بررسی انگیزه خدمت عمومی در ابعاد مختلف ساختار، مفهوم، پیشایندها و پسایندها و عوامل سازمانی پرداخته‌اند. در این بخش به پیشینه تحقیقات حوزه انگیزه که مرتبط با موضوع پژوهش می‌باشند اشاره می‌شود. جنسن و همکاران وی ۲۰۱۹ در پژوهشی اثرگذاری تغییرات خط‌مشی‌ها و سیاست‌گذاری‌ها را بر انگیزه خدمت عمومی مورد بررسی قرار دادند. نتایج بررسی‌های آنها نشان داد سیاست‌گذاری‌ها باید متناسب با ارزش‌های افراد و سازمان‌های صورت پذیرد. در صورتیکه این سیاست‌گذاری‌ها محدود کننده شرایط کاری ارائه دهندگان خدمت عمومی باشند نه تنها دارای اثر مثبت نبوده بلکه اثرات منفی را بر انگیزه خدمت عمومی برجای می‌گذارد. همچنین کلدسن و هانسن (۲۰۱۸) با هدف بررسی اثرگذاری و اثرپذیری انگیزه خدمت عمومی پژوهش با عنوان «تفاوت‌های بخشی در رابطه بین انگیزه خدمت عمومی و رضایت شغلی: بررسی نقش ویژگی‌های سازمان» انجام دادند. آنها دریافتند انگیزه خدمت عمومی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت داشته و در مقابل عوامل سازمانی

مانند نوار قرمز، اختیارات سلسله مراتبی و نبود اهداف سازمانی که اغلب در سازمان‌های دولتی وجود دارد می‌تواند بر انگیزه خدمت عمومی تأثیر منفی داشته باشد.

در کنار تحقیقات خارجی حوزه انگیزه خدمت عمومی تحقیقات ارزشمندی نیز در داخل کشور در این حوزه صورت پذیرفته است. محمدی مقدم و همکاران (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان ارائه الگوی انگیزه خدمت عمومی در سازمان‌های دولتی با تکیه بر منویات مقام معظم رهبری (مدظله العالی) با روش نظریه پردازی داده بنیاد انجام دادند. نتایج نشان داد مبتنی بر عوامل ارزشی و اعتقادی، فردی و محیطی و اجتماعی، انگیزه خدمت عمومی (خودگذشتگی، نوع دوستی، خدمتگذاری و پابندی به منافع عمومی) شکل خواهد گرفت؛ که با بکارگیری سه راهبرد ارتقا مسئولیت اجتماعی، ارتقا نظام مدیریت منابع انسانی و مدیریت و کار جهادی می‌تواند پیامدها و نتایج ارزشمندی در سطح فردی، سازمانی و اجتماعی- ملی برای سازمان‌ها به ارمغان آورد. نوائی و همکاران وی (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان ارتقا انگیزه خدمت عمومی در پرتو عوامل سازمانی دریافتند که چهار متغیر استقلال کار و هویت وظیفه به عنوان مشخصه های وظیفه ای و پیچیدگی شغل و تخصص گرایی به عنوان مشخصه های دانشی بر سطح انگیزه خدمت عمومی اثر معنی دار دارند. دلخواه و همکاران (۱۳۹۹) به بررسی تفاوت های نسلی در انگیزه خدمت عمومی پرداختند. یافته های پژوهش نشان داد یافته‌ها نشان داد که بین نسل‌های مختلف شاغل در بخش عمومی مورد مطالعه از لحاظ میزان انگیزه خدمت عمومی تفاوت معنی داری وجود دارد، به طوریکه بر خلاف حکمت متعارف، افراد نسل‌های جدیدتر در مقایسه با نسل‌های قدیمی‌تر دارای میزان بالاتری از انگیزه خدمت عمومی و تمامی ابعاد چهار گانه آن هستند. بهرام زاده و همکاران وی (۱۳۹۹) پژوهشی با عنوان «انگیزه خدمت عمومی و عوامل سازمانی و غیر سازمانی» انجام دادند. آنها دریافتند که میان شاخص‌های سازمانی و غیر سازمانی با انگیزه خدمت عمومی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. آقای خوش قدم زندی اسدآبادی، مقالهای را با عنوان خدمت به مردم از منظر امام خمین (۱۳۹۷)، منتشر نموده است. در این مقاله به برخی از ویژگی‌های خدمتگذاران در خدمت به مردم (عدم تبعیض، عدم شهرت طلبی، ساده زیستی، علم و عدالت، قانون مداری و احترام و خضوع در مقابل قانون، قانون مداری و احترام و خضوع در مقابل قانون، پرهیز از منت گذاری، انتظار تمجید و پاداش نداشتن، اخلاص در عمل) از نظر امام خمینی (رحمه‌الله علیه) اشاره دارند. حضرت آیت الله حسین مظاهری، در مقاله ای با عنوان خدمت به خلق خدا، مانع سقوط انسان

(۱۳۹۱) بحث خدمت رسانی را از دیدگاه قرآن و روایات مورد بررسی قرار داده و اهمیت آن را در بازدارندگی اش از سقوط انسان بیان نموده است.

پژوهش حاضر به بررسی انگیزه خدمت عمومی از دیدگاه مقام معظم رهبری (مدظله العالی) پرداخته است و بیانات معظم له را از ابتدای دوره زعامت ایشان تا سال ۱۳۹۸ مورد بررسی قرار داده و مجموعه ای جامع و مدون از نظرات مقام معظم رهبری (مدظله العالی) را مورد بررسی قرار داده است. طبق بررسی های انجام شده در مطالعات و پژوهش های انجام شده در حوزه انگیزه خدمت عمومی می توان ادعا نمود؛ که انگیزه خدمت عمومی برای اولین بار است که از این زوایه مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به آنکه بیانات و فرمایشات مقام معظم رهبری (مدظله العالی) برگرفته از مبانی و اصول دین مبین اسلام و با مدنظر قرار دادن ارزشهای ایرانی و منافع ملی است. لذا نتایج این پژوهش اطلاعات ارزشمندی در حوزه انگیزه خدمت عمومی که متکی بر ارزش های ایرانی - اسلامی می باشد در اختیار مدیران و صاحب نظران سازمانی قرار خواهد داد.

مبانی نظری

نظریه انگیزه خدمت عمومی

انگیزه خدمت عمومی از جمله تئوری های انگیزش مطرح در تحقیقات مدیریت عمومی و مدیریت دولتی معاصر می باشد که در چند دهه اخیر بسیار مورد بحث بوده است. مطرح شدن سؤالاتی همچون «آیا انگیزه خاصی وجود دارد که اساساً یا منحصراً با خدمت عمومی در ارتباط باشند و اگر اینگونه است این انگیزه ها کدامند؟» (Perry & Waize, 1990: 368) «چگونه مدیران دولتی می توانند به کارمندان بخش عمومی برای دنبال کردن اهداف انگیزه دهند؟ چالشی بزرگ در مدیریت دولتی ایجاد شد. به طوریکه صاحب نظران این عرصه در پاسخ به این دست از سؤالات نظریه انگیزه خدمت عمومی را ارائه و تحقیقات بسیاری در زمینه تبیین ساختار، مفهوم، پیشاینده و پسایندهای آن انجام پذیرفت. مفهوم انگیزه خدمت عمومی اصالتاً ریشه در مباحث اخلاق خدمت عمومی در دهه ۱۹۹۷۰ دارد، (Buchanan, 1975: 424) و برای تعیین آنچه که مستخدمان عمومی را بر می انگیزاند و همچنین نشان داده انگیزه افراد برای پیوستن به بخش عمومی ارائه گردید. (Taylor, 2007: 932) تعاریف متعددی برای درک انگیزه خدمت عمومی ارائه شده است اما آنچه که در تحقیقات مبنا و اساس می باشد تعریف پری و وایز (۱۹۹۰) است.

از نظر آنها انگیزه خدمت عمومی بیانگر «گرایش و تمایل فردی برای پاسخگویی به انگیزه‌هایی که به طور اساسی یا منحصرراً در نهادها و سازمان‌های عمومی ریشه دارند» (Perry & Waize, 1990:368) در این تئوری عقیده بر این است که ارائه خدمت عمومی به جامعه به وجود افرادی نیاز دارد که دارای ارزش‌ها، تمایلات و نگرش‌هایی؛ و رای منفعت شخصی و سازمانی می‌باشند؛ که آنها را به انجام کارهایی به نفع دیگران و جامعه سوق می‌دهد (Choy, 2016:906) این انگیزه تأثیرگذار، بخش عمومی موجب چشم پوشی کارکنان بخش عمومی از منافع شخصی خود و یا در اولویت قرار دادن منافع دیگران در تغیب منفعت عمومی و خدمت به جامعه بزرگ‌تر می‌گردد. لذا عده‌ای آن را مجموعه‌ای از باورها، ارزش‌ها و نگرش‌هایی فراتر از منافع شخصی و سازمانی می‌دانند که منافع یک نهاد سیاسی بزرگتر را مدنظر قرار می‌دهد و سبب می‌شود تا افراد طبق آنچه برای آن نهاد مناسب است عمل نمایند. (Tahili, 2018:69)

محققان معتقدند که مفهوم انگیزه خدمت عمومی بطور عمیق ریشه در علوم رفتاری و اجتماعی دارد؛ و به عنوان یک سازه، انگیزه منحصر بفرد نهادی است، که به همراه خدمت عمومی درک می‌شود (Vandenabeele et al, 2018:262). این انگیزه دارای ساختاری چند بعدی و انگیزه‌ی بشر دوستانه برای خدمت به منافع جامعه‌ای از مردم، یک دولت، یک ملت و با نوع بشر است، که گاه با مفاهیمی همچون انگیزه درونی، انگیزش اجتماعی و نوع دوستی یکسان، در نظر گرفته می‌شود، در حالیکه این مفاهیم بایکدیگر متفاوت اند. (Pandey et al, 2017:80) پری و وایز ضمن اشاره به چند بعدی بودن انگیزه خدمت عمومی؛ این انگیزه را مبتنی بر سه نوع انگیزه عاطفی، مبتنی بر هنجار و عقلانی معرفی نمودند (Schott et al, 2019:1201) انگیزه‌های عقلانی، ریشه در حداکثر سازی منفعت فردی داشته که بر ایجاد سیاست عمومی خوب متکی است. این انگیزه‌ها برای مشارکت در خدمات عمومی، مشارکت در فرآیند تدوین سیاست، تعهد به برنامه‌های عمومی به دلیل شناخت شخصی و حمایت از منافع خاص است. انگیزه‌های مبتنی بر هنجار شامل تمایل فرد به خدمت برای منافع عموم هستند، این دسته از انگیزه‌ها مبتنی بر منافع عمومی و عدالت اجتماعی است، که گاهی بعنوان وجود "اخلاق خدمات عمومی" یا تعهد به ارزش‌های عمومی در بین کارمندان دولتی به تصویر کشیده می‌شود. (Van Loon, 2018:140) انگیزه‌های عاطفی (احساسی): این انگیزه‌ها از احساسات انسانی نشأت گرفته و از طریق تمایل یا اشتیاق فرد برای کمک به دیگران مشخص می‌شوند و مبتنی بر واکنش‌های

احساسی به محرک های اجتماعی و عاطفی به ویژه در شرایط خاص می باشند. (Homberg, 29: 2019) پری (۱۹۹۶)، بعد از بررسی های گسترده چارچوب نظری برای توسعه یک مقیاس چند بعدی با چهار بعد تعهد به منافع عمومی، دلسوزی، جذب به سیاست گذاری عمومی و فداکاری؛ که منعکس کننده پایه هنجاری، عاطفی و انگیزشی هستند برای اندازه گیری انگیزه خدمات عمومی ارائه داد. (Jensen et, 2019a:15) در ادامه بررسی های محققان در این حوزه، وندیل (۲۰۰۶) به شاخص های «برابری»، «پایداری»، «پاسخگویی»، «شخصیت تساوی گرای» در سازمان ها اشاره می کند که بطور کلی از «اصول خدمات عمومی» می باشند؛ و آن را "حکمرانی دموکراتیک" نامگذاری کرد. وندیل به مدل چهار بعدی انگیزه خدمات عمومی پری بعد «حکمرانی دموکراتیک» (Vandenabeele, 2008:155) را اضافه نمودند.

انگیزه خدمت در اسلام

اسلام، به عنوان کاملترین دین الهی، همیشه انسان ها را به انجام اعمال نیک و ترک کارهای ناپسند توصیه نموده است. در این میان، همدلی و یاری همنوعان، در شمار اموری است که پرداختن به آن حاوی ثوابی مضاعف است؛ چراکه انسان موجودی است اجتماعی و حیات و قوام جامعه بشری نیز در گرو حفظ پیوندها و مناسبات اجتماعی است. در روایت های مختلف بر اهتمام ورزیدن به امور مسلمین تأکید بسیاری شده تا جایی که «ایجاد و تقویت روحیه خدمت به دیگران» به عنوان یکی از اصول مهم تعلیم و تربیت دینی معرفی شده است. وقتی از پیامبر بلندمرتبه اسلام درباره محبوب ترین بندگان نزد خداوند سؤال شد، ایشان فرمودند: محبوب ترین بندگان نزد خداوند، آن کسی است که سودش بیشتر به مردم برسد. (اصول کافی، ج ۳: ۲۳۹) در حقیقت پیامبر اکرم (ص) سودمندی و خدمت به مردم را در کنار ایمان به خداوند، معیار و ملاک ارزشمندی انسان دانسته و می فرماید: دو خصلت است که بالاتر از آن دو چیزی نیست؛ ایمان به خدا و فایده رسانی به بندگان خدا و دو خصلت است که بدتر از آن دو، چیزی نیست؛ شرک به خدا و زیان رسانی به بندگان خدا. (مجلسی و همکاران، ۱۳۹۶، ج ۷۴: ۱۳۷)

در دین اسلام خدمت، امری است پسندیده؛ اما آنچه بر ارزش آن افزوده و یا آن را بی ارزش می سازد، انگیزه هایی است که خدمت براساس و مبنای آنها شکل می گیرد. براین اساس می توان انگیزه افراد برای ارائه خدمت را در سه دسته قرار داد. دسته اول اشاره به انگیزه افرادی دارد که هدف و انگیزه خدمت در آنها برخاسته از احساس نوع دوستی و انسان گرایی است؛ در

این دیدگاه خدمت هیچ مرزی نداشته و هر جا انسانی یافت شود که نیازمند یاری است، باید در جهت رفع احتیاج او اقدام کرد. در این نوع تفکر، اصل خدمت را ملاک و معیار قرار داده و به متعلق آن کاری ندارند. در تفکر دسته دوم؛ انگیزه برخی از مردم در خدمت رسانی یک نوع داد و ستد است؛ یعنی انتظار دارند در مابه ازای خدمتی که انجام می دهند را دریافت نمایند. این نوع خدمت، فاقد ارزش می باشد؛ زیرا نه انگیزه مردمی در آن وجود دارد و نه احساس نوع دوستی. در حقیقت، اینان خدمت می کنند تا اهداف و منافع شخصی خود دست یابند و هیچ عشق و علاقه ای به اصل خدمت در آنان وجود ندارد. دسته سوم، افرادی هستند که خدمت به خلق در تفکر و اندیشه آنان، نوعی عبادت و موجب تقرب به پروردگار است. (رودباری و رفیعی پور، ۱۳۹۱: ۸۹) این نوع از خدمت کاری اخلاقی و دارای ارزش معنوی است. صاحبان این نظریه می کوشند که ضمن مفید بودن شکل عمل، روح معنویت را نیز بر آن حاکم سازند. بدیهی است این نگرش، تنها در سایه تفکر دینی و جهان‌بینی الهی ممکن است. در مقام ارزش‌گزاری خدمت‌ها، خدمت نشأت گرفته از این جهان بینی، ارزشمندترین نوع خدمت به شمار می رود؛ به همین جهت، در فرهنگ دینی، عمل و خدمتی مایه ارزش و عامل کمال آدمی است که انگیزه انجامش، قرب و رضایت خداوند باشد.

انگیزه خدمت عمومی از دیدگاه امام خمینی (قدس سره)

نظر و دیدگاه اندیشمندان و صاحب نظران مسلمان از جمله امام خمینی (قدس سره) که از برجسته ترین اندیشمندان مسلمان محسوب می گردد؛ متکی بر آموزه های دین مبین اسلام و سیره ائمه اطهار (علیه السلام) است. براساس آیات و روایات اسلامی که مبنای تفکر اندیشمندان مسلمان می باشد؛ خدمت به مردم و مسلمانان در دین مبین اسلام و سیره اهل بیت (علیه السلام) از جایگاه والایی برخوردار است. به طوریکه در برخی از روایات در کنار ایمان به خدا از بالاترین خصلت‌ها و عامل صعود انسان به مقامات معنوی و جلب رضایت خداوند متعال محسوب می گردد. در مکتب اسلام خدمت به خلق از والاترین مظاهر عبادت می باشد پیامبر اکرم (ص) در حدیثی به این مهم اشاره نموده و می فرماید: «من سعی فی حاجه أخیه المؤمن فکأنما عبد الله تسعة آلاف سنه صائماً نهاره، قائماً ليله»؛ (مجلسی، ج ۷۱: ۳۱۵) هر فردی که در برآوردن نیاز برادر مؤمنش تلاش کند، گویا نه هزار سال خداوند را عبادت کرده، در حالی که روزها را روزه دار و شب‌ها را شب زنده دار بوده

است. لذا توجه به امر خدمت و خدمت رسانی همیشه مورد توجه اندیشمندان و رهبران مکتب و نظام اسلامی بوده است. امام خمینی (رحمه الله علیه) رهبر فقید کشورمان نیز دیدگاه و نگرش ویژه ای به مردم و امر خدمت رسانی داشته؛ که برگرفته از میانی دین مبین اسلام و اندیشه ناب محمدی (ص) می باشد. امام خمینی (رحمه الله علیه) مردم را ولی نعمتان و صاحبان اصلی انقلاب می دانستند و برای آنان، ارزش و احترام ویژه ای قائل بودند و در هر فرصتی، مسئولان را به خدمت رسانی به مردم سفارش می کردند. (خمینی، ۱۳۸۵، ج ۷: ۲۳۷؛ ج ۱۳: ۲۸۳) در دیدگاه ایشان خدمت گذاری به مردم یک ارزش صد در صد اسلامی و اخلاقی محسوب می گردد. ایشان خدمت به مردم را امری ارزشمند و آن را برابر با خدمت به اسلام دانسته و به مسئولین را توصیه به خدمت رسانی به مردم می کردند: «... شما توجه داشته باشید که به اسلام خدمت کنید و به کشور خودتان خدمت کنید. ... شما باید برای این ملت خدمت بکنید. به آن چیزی که شما را وکیل کرده است، خدمت بکنید. (خمینی، ۱۳۸۵، ج ۱۲: ۳۵۱) امام خمینی (رحمه الله علیه) خدمت رسانی را یک فریضه الهی در زندگی اجتماعی و توفیقی الهی برای جلب رضایت خداوند دانسته و تأکید می نمودند که باید مسئولیت ها را مسئولیتی الهی دانست و همیشه خدمتگذار مردم بود:

«... تمام اموری که انجام می دهید متوجه باشید که در محضر خداست، و مسئولیت شما دارید. مسئولیت این جا هم دارند، لکن آن مهمش مسئولیت الهی است... باید توجه داشته باشند که همه خدمتگذار این مردم هستند» (خمینی، ۱۳۸۵، ج ۱۶: ۴۱۲)

در این نگرش انگیزه اصلی در مسئولیت ها و وظایف ریشه در انگیزه های معنوی و الهی دارد. انگیزه های معنوی و الهی انگیزه هایی نشأت گرفته از ایمان به مبداء و معاد است که محور آنها را وجود مقدس پروردگار تشکیل می دهد. در این نوع انگیزه ها، نیازهای فطری و گرایش های اصیل انسانی به معبود و محبوب حقیقی، قوی ترین عامل بروز و ظهور رفتارهای شایسته و پسندیده است. شدت و قوت این انگیزه ها به حدی است که میتواند نیازهای مادی را بی اثر کند و تحت الشعاع قرار دهد (پیروز و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۵۳) در دیدگاه و نگرش امام خمینی (رحمه الله علیه) خدمت به خلق باید به دور از هرگونه انگیزه های مادی و فقط در جهت جلب رضایت خداوند متعال باشد. در این نگرش انگیزه های معنوی همچون جلب رضایت الهی، توجه به ارزش های والای انسانی، کمال طلبی و... مهمترین عامل در اشتیاق افراد برای خدمت به مردم و تأمین منافع عمومی محسوب می گردد؛ و نقش بسزایی در شکل گیری نگرش ها و رفتار افراد در ارائه خدمت دارند.

انگیزه خدمت عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی)

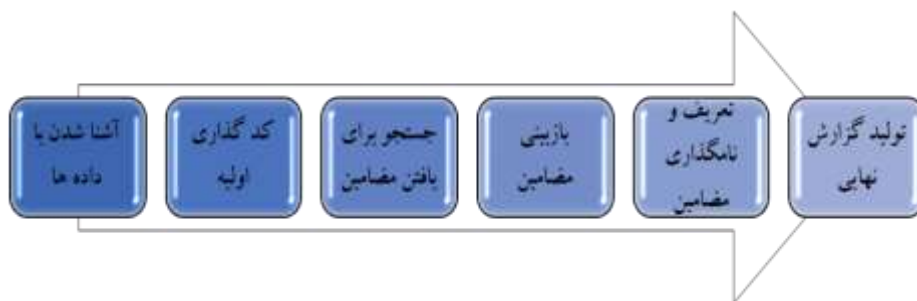
«خدمت» مفهوم گسترده ای دارد و همه امور اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی را دربر می گیرد این واژه بر گذشت، فداکاری، ایثار، تحمل رنج و سختی و... صدق می کند. بنابراین، خدمت، عملی است که عامل در آن، با اندیشه و انگیزه گره گشایی به امور مردم می پردازد. مفهوم گسترده خدمت را در متون دینی می توان در لابه لای مفاهیمی از قبیل: تلاش در برآوردن نیازهای مؤمنان، ادخال سرور در قلوب آنان، احسان، اهتمام به امور مسلمانان، اعانت مسلمین، یاری رساندن به گرفتاران، گشودن گرفتاری مؤمنان و مانند آن جستجو کرد. این مفهوم گسترده شامل سود رسانی افراد نسبت به یکدیگر و یا هموعان می شود؛ چنان که خدمتگزاری به مردم در نظام دینی به صورت نهادینه شده نیز نوعی دیگر از مصادیق خدمت رسانی است. در جهان بینی اسلامی، رابطه «خدمت به خلق» و «قرب الهی»، یک ارتباط دو سویه است؛ به این ترتیب که از یک سو، خدمت به خلق، مقدمه قرب الهی و نوعی عبادت تلقی شده است و از دیگر سوی، به هراندازه که انسان در بعد شناخت و معرفت حق تعالی پیش رود به همان میزان، به سوی تعالی پیش خواهد رفت.

مقام معظم رهبری (مدظله العالی) در بحث خدمت به مردم مبنا و اساس خدمت در جامعه اسلامی را دیدگاه و مکتب اسلام و تفکر الهی - توحیدی (بیانات در دیدار با رییس جمهور و اعضای هیئت دولت، ۱۳۷۲/۶/۳) عنوان نموده و خدمت به مردم را فرصتی ارزشمند و توفیقی الهی (بیانات در دیدار نجبگان، برگزیدگان و مسئولان خراسان شمالی، ۱۳۹۱/۷/۲۵) می داند که از سوی خداوند متعال در اختیار مسئولان و کارگزاران قرار داده شده (بیانات در دیدار با مسئولان و کارگزاران نظام، ۱۳۸۵/۳/۲۹) که باید مغتنم شمرده شود و از لحظه لحظه آن در جهت قرب الهی استفاده نموده و برای خود ذخیره ای فراهم نمایند. (بیانات در دیدار اعضای هیئت دولت و مدیران اجرایی، ۱۳۸۶/۴/۹) در دیدگاه سیاسی الهی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) خدمت از جایگاه و اهمیت ویژه ای برخوردار است و فرصتی ارزشمند بوده که باید حداکثر بهره را از آن برد و با خلوص نیت و برای رضای خدا با نیت خدمت به مردم وارد میدان خدمت گردید. همچنین خدمت باید در جهت کمک به هم نوع با چشم پوشی از منافع فردی و تلاش در جهت حداکثرسازی منافع عمومی و مصالح ملی باشد. (بیانات در خطبه های نماز عید سعید فطر، ۱۳۸۵/۸/۲) در واقع در این دیدگاه خدمت همراه با دشواری ها و مشکلات بسیاری می باشد که گذر از آن و انجام درست آن نیازمند روحیه خدمت با نیت خدایی و کار جهادی می باشد تا بتوان از موانع عبور کرد، موانع کوچک را بزرگ ندید، آرمانها

را فراموش نکرد، جهت را فراموش نکرد و شوق به کار (بیانات در دیدار رییس جمهور و اعضای هیئت دولت، ۱۳۹۲/۶/۶) داشت. بنابراین در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) در امر خدمت باید انگیزه ای غیر از انگیزه الهی و رضای پروردگار و انجام مأموریت و مسئولیت خدایی نباید وارد کار نشود. (بیانات در دیدار با جمعی از فرماندهان سپاه، ۱۳۷۶/۶/۲۶) لذا سرلوحه‌ی همه‌ی انگیزه‌ها، انگیزه خدمت به مردم بوده و نباید در این انگیزه؛ انگیزه‌های گوناگون را دخالت داد؛ بلکه باید به دور از انگیزه‌های شخصی، به دور از هرچیزی و فقط با انگیزه‌ی خدمت به مصالح کشور مسئولیت‌ها انجام بگیرد، (بیانات در دیدار با نمایندگان مجلس شورای اسلامی، ۱۳۹۳/۳/۴) و مسئولین و کارگزاران نظام با هدف اجرای عدالت، تأمین آسایش مردم، فراهم کردن زمینه‌ی جامعه‌ی انسانی برای شکفتن استعدادها و تعالی انسانها؛ مناصب دولتی و مسئولیت‌ها را (بیانات در خطبه‌های نماز جمعه تهران، ۱۳۷۹/۹/۲۵)، بپذیرند. ایشان راهنمای عمل در مسئولیت‌ها و کارها را اخلاص، جدّ و جهد، خستگی ناپذیری، بی‌طمعی و ترجیح دادن مصالح عمومی بر مصالح شخصی دانسته (بیانات در خطبه‌های نماز عید سعید فطر، ۱۳۸۵/۸/۲) و به در نظر گرفتن مصالح ملی و عموم (بیانات در دیدار با جمعی از معلمان و کارگران، ۱۳۸۱/۲/۱۱) و کار برای مردم و به سود مردم به عنوان مهمترین انگیزه در مسئولیت‌ها تأکید دارند. (بیانات در دیدار با اعضای دفتر رهبری و سپاه حفاظت ولی امر، ۱۳۸۹/۴/۲۳)، مقام معظم رهبری (مدظله العالی) خدمت به مردم را وظیفه‌ی دینی (بیانات در مراسم چهاردهمین سالگرد ارتحال امام خمینی (قدس سره)، ۱۳۸۲/۳/۱۴) دانسته که نیازمند همت و وعزم راسخ همگان و رقابت در خدمت به مردم تنها رقابت مشروع و مقبول در نظام اسلامی می باشد. (بیانات در دیدار با زائرین و مجاورین حرم رضوی، ۱۳۸۲/۱/۱)

روش پژوهش

روش هر پژوهشی بر هدف آن مبتنی است. هدف این پژوهش تبیین انگیزه خدمت عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) می باشد. لذا پژوهش حاضر از جمله پژوهش‌های کیفی بوده که از نظر هدف، بنیادی می باشد. براساس فرایند پژوهش راهبرد پژوهش «تحلیل مضمون» است. تحلیل مضمون، روشی برای شناخت، تحلیل و گزارش الگوها (یا مضامین) موجود در داده‌های کیفی است. این روش، فرایندی برای تحلیل داده‌های متنی است و داده‌های پراکنده و متنوع را به داده‌هایی غنی و تفصیلی تبدیل میکند (عابدی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۵۳) این روش شش گام دارد که عبارتند از:



شکل ۱ گام‌های اجرای روش تحلیل مضمون

در این پژوهش، ابتدا محقق ضمن آشناسدن با متن که شامل فرمایشات مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، به تجزیه و توصیف متن پرداخته و سپس اقدام به مکتوب کردن داده‌ها، مطالعه اولیه و مطالعه دوباره داده‌ها نموده است. ایجاد شناسه‌های اولیه، تهیه قالب مضمون‌ها، تفکیک متن به بخش‌های کوچکتر، کدگذاری ویژگی‌های جالب داده‌ها و همچنین جستجو و شناخت مضمون‌ها از طریق تطبیق دادن شناسه‌ها با قالب مضمون‌ها، استخراج مضمون‌ها از بخش‌های کدگذاری شده متن و پالایش و بازنگری در مضمون‌ها نیز از جمله اقدامات دیگر است. در ادامه محقق در دو مرحله به تشریح و تفسیر متن و تحلیل آنها پرداخت. در مرحله اول محقق به تشریح و تفسیر متن از طریق ترسیم شبکه مضمون‌ها: بررسی و کنترل همخوانی مضمون‌ها با شناسه‌های استخراج شده، مرتب کردن مضمون‌ها، انتخاب مضمون‌های پایه، سازمان دهنده و فراگیر، ترسیم نقشه مضمون‌ها، اصلاح و تأیید شبکه مضمون‌ها پرداخت. نهایتاً با تعریف و نامگذاری مضمون‌ها، توصیف و توضیح شبکه مضمون‌ها تحلیل متن انجام پذیرفت. برای سنجش روایی و پایایی تحقیق، از معیارهای چهارگانه لینکلن و گوبا باورپذیری، اطمینان پذیری، انتقال پذیری، تأییدپذیری استفاده و مضمون‌های فراگیر، سازمان دهنده و پایه انتخاب و تأیید شدند. در آخر، ترکیب و ادغام متن از طریق تلخیص شبکه مضمون‌ها و بیان مختصر و صریح آن، استخراج نمونه‌های جالب داده‌ها، نوشتن گزارش علمی و تخصصی از تحلیل‌ها صورت پذیرفت.

جامعه آماری این پژوهش کلیه بیانات، مکتوبات، فرامین مقام معظم رهبری (مدظله العالی) می‌باشد. بدین منظور متن کلیه سخنرانی‌ها، بیانات، فرمانها و... معظم له، از سال ۶۸ تا سال ۹۸ بررسی، و مکتوباتی و سخنرانی‌هایی که معظم له به صورت مستقیم و غیر مستقیم به مسئله انگیزه، خدمت و انگیزه خدمت اشاره داشتند؛ استخراج گردیدند. در نهایت یک نمونه ۱۴۰ تایی بدست آمد که به صورت تمام شمار، بررسی و با استفاده از نرم افزار Maxquda 20 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در نهایت به منظور

کسب اطمینان از تحلیل داده‌ها از روش دلفی استفاده شد بعد از انجام اصلاحات و کسب اجماع نظر خبرگان، کدهای شناسایی شده دسته‌بندی و در اختیار ۱۵ نفر از خبرگان قرار گرفت و نتایج با استفاده از آزمون دوجمله‌ای و بکارگیری نرم افزار Spss تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌های پژوهش

به منظور تبیین انگیزه خدمت عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) مجموع سخنرانی‌های ایشان از ابتدای دروه زعامت ایشان ۱۳۳۸ تا ۱۳۹۹ که از سایت ایشان بدست آمده بود گردآوری و مورد متن کاوی قرار گرفت. از میان مجموعه گردآوری شده مکتوبات و سخنرانی‌های ایشان که مرتبط با موضوع پژوهش بوده و دارای کلید واژه‌های انگیزه، خدمت عمومی، خدمت رسانی، خدمت به مردم و... بودند؛ انتخاب و دسته‌بندی شدند؛ که در مجموع ۱۴۰ سخنرانی بدست آمد. در این پژوهش تحلیل مضمون بر اساس داده‌ها انجام میشود و مضمون‌های شناخته شده، با خود داده‌ها مرتبط هستند، لذا رویکرد مورد استفاده برای تنظیم داده‌ها، روش استقرایی است. لذا فرایند کد گذاری داده‌ها بدون تلاش برای انطباق آن با چارچوب کد گذاری از قبل تهیه شده انجام پذیرفته است. سخنرانی‌ها و اسناد گرد آوری شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند که از تجزیه و تحلیل این متون ۴۶۲ مفهوم بدست آمد. مفاهیم بدست آمده مورد بررسی قرار گرفته و مفاهیم که دارای شباهت و همپوشانی معنایی بودند با یکدیگر تلفیق شده و در یک یک گروه دسته قرار گرفتند؛ که در نهایت ۱۸۶ مضمون بدست آمد. در این بخش با توجه به سبک روش تحقیق تحلیل مضمون، با مطالعه متون نکات و مطالب از درون اسناد و مکتوبات استخراج شده و گزاره‌های تحلیلی در قالب مضمون‌های پایه یا تحلیل متن ارائه شده است که به علت محدودیت حجم مقاله، فقط بخشی از این جدولها را ارائه می‌گردد.

جدول ۱. نمونه‌ای متن کاوی و استخراج مفاهیم

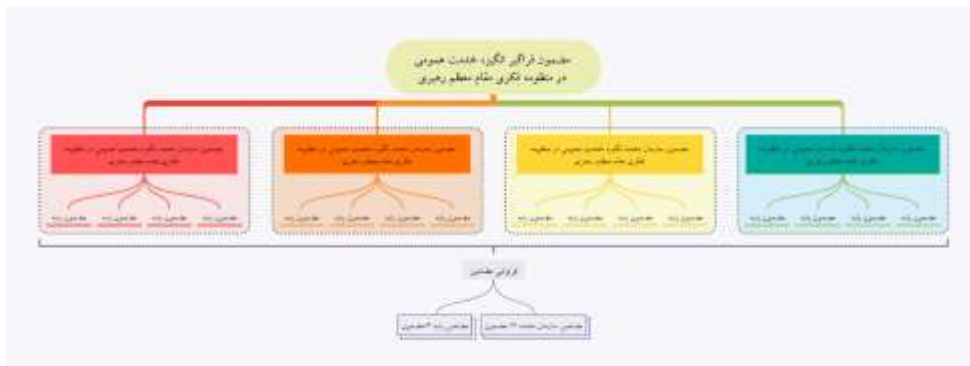
متن	مفهوم	شناسه منبع	منبع
این مسئولیت را، این توانایی را، امانت بدانید؛	مسئولیت را امانت دانستن	۹۶۰۵۱۲M	بیانات در مراسم تنفیذ حکم دوازدهمین دوره ریاست جمهوری اسلامی ایران ۱۳۹۶/۵/۱۲
در جهت خدمت به مردم و هدایت جامعه به آن سمتی که مطلوب دین خدا است این مدیریت به کار رفت، خب این شکر نعمت است؛ اگر چنانچه در این جهت به کار نرفت، معطل ماند یا عکسش به کار رفت، این کفر نعمت است. گاهی این کفران نعمتها، به حدی است که قابل جبران هم نیست	تلاش برای کسب رضایت الهی	۹۶۰۲۱۰M .	بیانات در دیدار کارگزاران نظام ۱۳۹۶/۲/۱۰
توصیه سوم "این است " که حرکت را بر اساس اصول انقلاب تنظیم کنید ؛ از حاشیه سازی پرهیز کنید، به حل مشکلات مردم پردازید . رابعاً همگرایی بخشی و همگرایی قوه ای را مهم بشمارید	حرکت انقلابی داشتن تلاش برای رفع مشکلات اجتناب از تفرقه و حاشیه سازی همکاری مسئولین و دستگاه ها	۹۳۰۴۱۶M	بیانات در دیدار مسئولان نظام ۱۳۹۳/۴/۱۶
بنابراین باید اعتماد به خدا داشته باشید، برای خدا کار کنید آقایان،	تلاش برای کسب رضایت	۹۲۰۶۰۶M	بیانات در دیدار با رئیس جمهور و اعضای هیئت

دولت ۹۲/۶۶		الهی	هدفتان را هدف خدایی قرار بدهید، مطمئن باشید خدای متعال راه باز میکند
		توکل به خدا	
بیانات در مراسم تنفیذ حکم ریاست جمهوری ۱۳۹۲/۵/۱۲	۹۲۰۵۱۲M	پرهیز از لغزش و زهد در کار	در نظام جمهوری، پذیرش مسئولیت به معنای کامجویی از قدرت نیست؛ به معنای قبول زحمات خدمت به مردم است؛ این معنای قبول زحمت است؛ معنای مسئولیت در جمهوری اسلامی این است.
		مسئولیت پذیری	
بیانات در مراسم تنفیذ حکم ریاست جمهوری ۱۳۸۴/۵/۱۲	۸۴۰۵۱۲M	چشم پوشی از منافع فردی	شاید هیچ عبادتی بالاتر از عبادت مسئولی نیست که به خاطر تلاش و خدمت به مردم از راحت و آسایش و امنیت خود صرف نظر می کند.

در این مرحله با استفاده از روش دلفی مضامین بدست آمده مورد ارزیابی و پالایش قرار گرفتند بدین منظور فهرستی از مفاهیم، کدهای اولیه و مضامین در اختیار ۱۵ نفر از خبرگان قرار گرفت و در سه مرحله رفت و برگشت و بعد از اعمال نظرات خبرگان و انجام جرح و تعدیل نهایی و بعد از انجام آزمون دوجمله ای با استفاده از نرم افزار Spss درباره چگونگی دسته بندی مضمون‌ها تصمیم گیری صورت گرفته است. محقق به این موضوع توجه داشته است که مضمون‌های تحت هر شبکه باید به تعداد مناسب و درباره موضوعات مشابهی باشد. اگر مضمون‌ها، بسیار گوناگون و متعدد و یا به موضوعات کاملاً متفاوت و متمایز مرتبط بود، به چند دسته و گروه تفکیک شده است. زمانی که پژوهشگر به شبکه مضمون‌های مطلوبی دست پیدا نمود، مضمون‌های پیشنهاد شده را به منظور تحلیل داده‌ها، تعریف و تعدیل کرده و سپس داده‌ها را براساس آنها تحلیل نموده است.

در این بخش، شبکه‌های مضمون‌های رسم شده، بررسی و تجزیه و تحلیل شده است. با توجه به آن که شبکه‌های مضمون‌ها، ابزاری برای تحلیل می‌باشند، لذا محقق برای آنکه بتواند

درک بهتر و عمیق‌تری از داده‌ها برسد و بتواند مضمون‌های به دست آمده را تشریح، و الگوی نهایی را تنظیم نماید؛ نقشه ذهنی از مضمون‌ها را در قالب شبکه‌های مختلف تنظیم نمود.



نمودار ۱. سلسله مراتب مضمون‌ها در تنظیم تارنماها و شبکه‌های مختلف مضمونی
 باتوجه به اینکه تحلیل مضمون ابزار مناسبی برای شناخت الگوهای موجود در داده‌های کیفی است، محقق در این بخش فهرستی از مضمون‌ها را در قالب مضمون پایه، مضمون سازمان دهنده و مضمون فراگیر (جدول ۲) تنظیم نموده است.

جدول ۲. فهرست مضمون‌ها

مضمون پایه	مضمون سازمان دهنده	مضمون فراگیر
تلاش در جهت کسب رضایت الهی	خدا محوری	ارزش های دینی و معنوی
تقرب الهی		
توجه و ذکر خدا در همه حال		
توکل به خدا داشتن		
معنویت گرایی	دین مداري	ارزش های دینی و معنوی
تحقق اهداف اسلام		
پایبندی به اصول و مبانی دین		
توجه به آخرت	معادگرایی	ارزش های دینی و معنوی
حساب و فرج الهی		
تمسک به ائمه اطهار	ولایت مداری	ارزش های دینی و معنوی
حرکت در مسیر ولایت الهی		
التزام عملی به ولایت فقیه		
تکیه بر توان داخلی	اقتدار گرایی	ارزش های اجتماعی
حرکت به سمت توسعه همه جانبه		

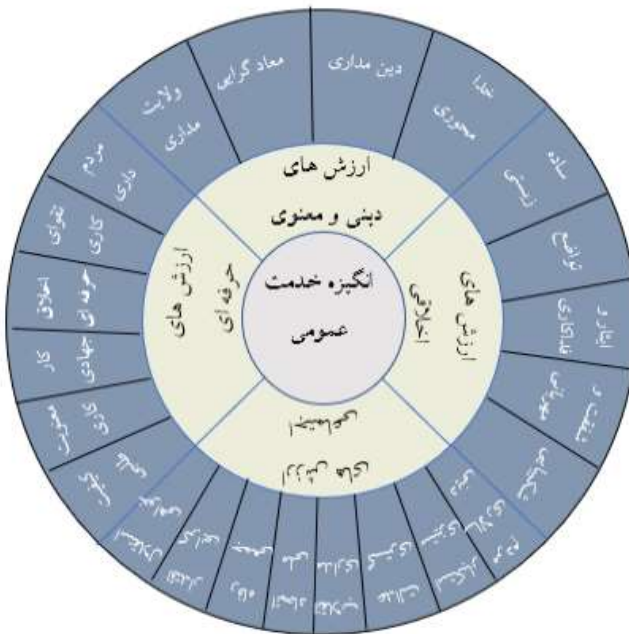
		استفاده از امکانات و ظرفیتها
		تبدیل تهدیدها به فرصت
		اعتماد به نفس ملی
	استکبار ستیزی	بینش و بصیرت در برابر دشمنان و مستکبران
		مبارزه آگاهانه و هوشیارانه با سلطه و استکبار
		ایستادگی و شجاعت در برابر دشمن
		شناخت و مقابله با فتنه های دشمن
	اتحاد ملی	وحدت کلمه
		اجتناب از تفرقه و اختلاف افکنی
		همکاری مسئولین ، دستگاه ها و مردم
		پرهیز از جناح گرایی
	رفاه جمعی	تلاش در جلب رضایت مردم
		تلاش برای رفع مشکلات
		حفظ ثبات و امنیت
	عدالت گستری	پرهیز از تبعیض و ویژه خواری
		توجه به حقوق آحاد مردم
		محرومیت زدایی
		رفع شکاف طبقاتی
	انقلاب مداری	حفظ و پیاده سازی ارزش های انقلاب
		حفظ روحیه انقلابی
		تعقیب و تحقق خواهی آرمان های انقلاب
		حرکت انقلابی داشتن
	استقلال خواهی	قطع وابستگی ها
		حفظ عزت و هویت ملی
		مقابله با نفوذ بیگانگان
	مردم محوری	مردم محوری
		مشارکت مردم و حضور در صحنه
		اتکا به مردم
ارزش های اخلاقی	ایثار و فداکاری	جشم پوشی از منافع فردی
		احسان و نیکو کاری
		اولویت دهی به منافع عمومی و جمع
	شفقت و مهربانی	محبت

		عشق به دیگران
		دلسوزی و خیرخواهی
		استقامت و در میدان ماندن
		چشم به افق های دور داشتن
	شکیبایی	عزم و اراده داشتن
		پرهیز از شتابزدگی
		سعه صدر داشتن
	ساده زیستی	پرهیز از اسراف
		اجتناب از اشرافی گری
	تواضع	اجتناب از غرور و خودپسندی
		خضوع و فروتنی
ارزش های حرفه ای	تقوای کاری	امانت داری
		زهد و پرهیزکاری در کار
	معنویت کاری	مسئولیت پذیری
		معنویت شغلی
	کیفیت طلبی	معنویت سازمانی
		خلاقیت و نوآوری
		ظرفیت آفرینی
		شایسته سالاری
		تداوم و استمرارا در کارها
		یادگیری مستمر
اخلاق حرفه ای	تدبر در کارها	
	صداقت در نیت و عمل داشتن	
	اعتماد	
	ریسک پذیری	
	تعهد داشتن	
	احترام و تکریم ذی نفعان	
ارزش های حرفه ای	کار جهادی	وفای به عهد داشتن
		خودباوری
		بصیرت داشتن
		عمل گرایی
		خستگی ناپذیری

	تلاش گری
	ارتباط و تعامل با مردم
مردم داری	رقابت در خدمت رسانی به مردم
	همدلی و همراهی با مردم
	حفظ کرامت ارباب رجوعان

طراحی و تبیین مدل پژوهش

با استخراج مفاهیم و مضامین مرتبط با انگیزه خدمت عمومی از متن بیانات و سخنرانی‌های مقام معظم رهبری (مدظله العالی) و با توجه به شبکه مضمون‌ها، مدل پژوهش طراحی و تدوین گردید. مدل پژوهش دارای سه لایه بوده، که در هسته مرکزی آن مضمون فراگیر (انگیزه خدمت عمومی) که به عنوان مهمترین مضمون تأثیرگذار با دیگر مضمون‌ها در تعامل است؛ قرار دارد. در لایه دوم مضمون‌های سازمان دهنده در قالب چهار مضمون و در بیرونی ترین لایه بیست و سه مضمون پایه گروه بندی شده‌اند.



نمودار ۳. الگوی انگیزه خدمت عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) مبتنی بر تحلیل

مضمون و شبکه مضمونها

همانگونه که مشاهده می شود انگیزه خدمت عمومی دارای ساختاری چند بعدی می باشد که عوامل و ارزش های مختلف در شکل گیری آن نقش دارد. در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) که مبتنی بر مکتب و دیدگاه اسلام و تفکر الهی - توحیدی می باشد؛ خدمت به مردم از ارزش و جایگاه والایی برخوردار است. ایشان خدمت را امری ارزشمند و توفیق الهی از سوی خداوند می دانند که در اختیار مسئولین و کارگزاران نظام قرار دهد شده است، لذا باید داعیه و انگیزه اصلی مسئولان و کارگزاران نظام داعیه خدمت (مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، ۱۳۷۹) بوده و در سرلوحه همه انگیزه ها قرار بگیرد. (مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، ۱۳۷۸) براساس یافته های بدست آمده انگیزه خدمت عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) از ۴ مضمون سازمان یافته (ارزش های دینی و معنوی، ارزش های اجتماعی، ارزش های اخلاقی و ارزش های حرفه ای شکل یافته است.

ارزش های دینی و معنوی

یکی از اصول و ارزش های محوری در انگیزه خدمت عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) ارزش های دینی و معنوی می باشد؛ که بر اساس یافته های این پژوهش از ۴ مضمون پایه خدا محوری، ولایت مداری، معاد گرایی و دین مداری تشکیل شده است.

از دیدگاه مقام معظم رهبری (مدظله العالی) یکی از اصول محوری در نظام اسلامی، مسئله خدمت به مردم می باشد، که بدون یک عامل و انگیزه درونی امکان پذیر نمی باشد. از نقطه نظر ایشان همه عوامل و انگیزه ها تحت الشعاع ایمان قرار دارند. لذا انگیزه مورد قبول از نظر ایشان انگیزه های الهی به دور از انگیزه های انسانی است که به رضای الهی برمی گردند. معظم له در بحث خدمت به مردم بر کار خدایی و اخلاص تأکید داشته و بیان می دارند که باید در این امر مهم هیچ انگیزه دیگری را جز انگیزه الهی و رضای پروردگار و انجام مأموریت و مسئولیت خدایی در کار وارد نکرد. (بیانات در دیدار با جمعی از فرماندهان سپاه، ۱۳۷۶/۶/۲۶) ایشان نظارت الهی بر اعمال انسان، تحت نظر بودن (بیانات در دیدار با اعضای شورای تأمین، ۱۳۷۹/۱۱/۲۵) ایمان به محاسبه الهی (بیانات در دیدار با کارگزاران نظام، ۱۳۷۸/۱۰/۴) و ذخیره عمل صالح (بیانات در دیدار با رئیس جمهور و اعضای هیئت دولت، ۱۳۸۰/۶/۵) را بهترین انگیزه برای خدمت به مردم در نظام اسلامی میدانند. ایشان معتقدند خدمت یک توفیق الهی می باشد که از سوی خداوند متعال در اختیار مسئولین قرار داده شده است. لذا مسئولان و کارگزاران نظام باید از این توفیق الهی و فرصت مغتنم حداکثر استفاده را نموده و ذخیره ای ارزشمند برای خود فراهم نمایند.

موضوع دیگری که مقام معظم رهبری (مدظله العالی) به آن توصیه می نماید مسئله تمسک به ولایت می باشد. ایشان معتقدند که «خدمت»، تعبیر مختلفی دارد. و هر کس ممکن است چیزی را خدمت بداند، اما براساس مکتب و مبانی فکری ما که همان مکتب اسلام است؛ خدمت، یعنی آن که در این راه حرکت کنیم، که این راه، خودش متضمن خدمت به مردم است. (بیانات در دیدار با رئیس جمهور و اعضای هیئت دولت، ۱۳۷۲/۶/۳) بنابراین مسئولان و کارگزاران نظام که در هر بخش دارای مسئولیتی می باشند باید به این مسئله توجه نمایند که اسلام کدام خصوصیت و عمل را ارزش دانسته است؛ آن وقت سعی در پیاده کردن آن داشته باشند. به تعبیر دیگر، آن ارزشها را در محیط کار، در انتخاب همکاران، در اجرای مأموریت و در تهیه کردن طرح برای بخشی که مشغول کار در آن هستید، حتماً اعمال نمایند. در عبارت دیگر تمسک کامل به ولایت داشته باشند. (بیانات در دیدار با کارگزاران نظام، ۱۳۷۳/۳/۸)

ارزش های اجتماعی

براساس یافته های بدست آمده از پژوهش حاضر، یکی از مضمون های سازمان دهنده مهم در انگیزه و تمایل افراد برای ارائه خدمت به منافع و مصالح عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، ارزش های اجتماعی می باشد؛ که از هشت مضمون پایه: عدالت گستری، مردم سالاری دینی، رفاه جمعی، اتحاد ملی، انقلاب مداری، استقلال خواهی، اقتدار گرای و استکبار ستیزی شکل گرفته است.

در دیدگاه مقام معظم رهبری (مدظله العالی) آنچه که مسئولان و کارگزاران نظام در هر بخش و سازمانی باید به آن توجه داشته باشند، مسئله مردم سالاری دینی است. مردم سالاری دینی برخلاف دموکراسی های ریاکار و عوام فریب، نظام خدمت رسانی خالصانه و بی منت از سر ادای وظیفه و همراه با پاکدستی و پاکدامنی است؛ (پیام به نشست منتخبان دومین دوره شوراهای اسلامی شهر و روستا، ۱۳۸۲/۲/۶) که قوام و پایداری آن در رعایت انصاف، عدالت و دوری از افراط و تفریط قرار دارد. لذا مقام معظم رهبری (مدظله العالی) در توصیه ها و تأکیدات شان؛ عدالت و عدالت گستری را اصل راهبردی در تمام سیاست ها و برنامه های حکومت و نظام اسلامی؛ دانسته و بر نقش عدالت در جذب ملت ها به اسلام و در نهایت دستیابی به تمدن نوین اسلامی تأکید دارند.

از نگاه ایشان تأمین عدالت از همان ابتدا بزرگترین آرمان بشر بوده و از جمله اهداف اصلی نظام اسلامی می باشد. ایشان معتقدند که عدالت در دو قلمرو انسانی و اجتماعی خود را نشان می دهد. (بیانات در خطبه های نماز جمعه تهران، ۱۳۷۹) اما عدالتی که مدنظر ایشان است عدالت در

سطح فردی نمی باشد بلکه در قالب یک نظام اجتماعی است. بدین معنی که جامعه باید قائم به قسط باشد. ایشان تأکید دارند که یکی از ارزش های اساسی در جامعه اسلامی «عدالت اجتماعی» است و بدون تأمین عدالت اجتماعی، جامعه‌ی ما اسلامی نخواهد بود. (بیانات در دیدار با مسئولین و کارگزاران نظام، ۱۳۶۷/۱۱/۹) لذا توصیه شان به کارگزاران نظام بر عدم تبعیض و تمایز در خدمت گذاری، خدمت به آحاد جامعه خصوصاً قشر محروم جامعه و عمومی بودن خدمت و تلاش در جهت تأمین رفاه و حل مشکلات مردم (خطبه های نماز جمعه تهران، ۱۳۷۹/۹/۲۵) می باشد.

یکی دیگر از مسائلی که مقام معظم رهبری (مدظله العالی) بر آن تأکید دارند مسئله اقتدار و استقلال ملی می باشد. ایشان حفظ عزت و استقلال ملی را وظیفه مسئولین دانسته (بیانات در دیدار با فرماندهان و جمعی از کارکنان نیروی هوایی ارتش جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۱/۱۱/۱۹) و بیان می دارند که این امر در سایه خدمت رسانی به مردم، کار جدی و قاطعانه از سوی همه مسئولان بخشهای مختلف کشور و هماهنگی دستگاههای مختلف (بیانات در دیدار با زائرین و مجاورین حرم رضوی، ۱۳۸۰/۱/۱) بدست می آید. لذا ایشان تحاد و همدلی میان مردم با یکدیگر، و میان مردم با مسئولین، و میان مسئولین با یکدیگر را نیاز بزرگ کشور (خطبه های نماز عید سعید فطر، ۱۳۹۰/۶/۹) می دانند و در رهنمودهای شان تأکید دارند که باید از هرگونه حاشیه سازی پرهیز نمود و در جهت هم گرایی بخشی، هم گرایی قوه‌ای (بیانات در دیدار با مسئولان نظام، ۱۳۹۳/۴/۱۶) و حفظ اتحاد ملت ایران تلاش نمود. (بیانات در دیدار جمعی از مردم، ۱۳۸۸/۴/۱۵)

ارزش های اخلاقی

نتایج تجزیه و تحلیل بیانات مقام معظم رهبری (مدظله العالی) مؤید این مطلب است که ارزش های اخلاقی یکی دیگر از مضامین سازمان دهنده انگیزه خدمت عمومی می باشد، که شامل پنج مضمون پایه: ساده زیستی، شکیبایی، تواضع، ایثار و فداکاری و شفقت و مهربانی است.

در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) قدرت و مسئولیت زمانی زیبا و مقدس می باشد که در جهت خدمت به مردم به کار گرفته شود. لذا به کارگزاران نظام توصیه می نمایند که به مردم مهربانی کنید و برای آنها همچون برادرانی مهربان و خدمتگزارانی صمیمی و دوستانی که در هنگام آسایش آنها بیدارند تا به آنها آرامش ببخشند، ظاهر شده (بیانات در دانشگاه علوم انتظامی، ۱۳۷۲/۴/۲۶) و مصالح عمومی را بر مصالح و منافع شخصی تان ترجیح دهید. ایشان ملاک کار و مسئولیت را خضوع در مقابل خدای متعال، خشوع قلب، خشوع در مقابل ملت، تواضع (بیانات در

خطبه های نماز عید سعید فطر، ۱۳۸۵/۸/۲)، استقامت در کار، در میدان ماندن و و صبر بر اصول و مبانی نظام (بیانات در دیدار با رؤسای سه قوه و مسئولان نظام، ۱۳۸۷/۶/۱۹) معرفی می نمایند.

ارزش های حرفه‌ای

مبتنی بر یافته های پژوهش ارزش های حرفه ای شکل دهنده انگیزه خدمت عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری^(مدظله العالی) می باشد؛ که از شش مضمون پایه: اخلاق حرفه‌ای، تقوای کاری، مردم داری، کار جهادی، معنویت کاری و کیفیت طلبی تشکیل شده است.

مقام معظم رهبری^(مدظله العالی) معتقدند اساس در همه‌ی مسئولیتها تدین، امانت و صداقت (بیانات در دیدار اقشار مختلف مردم، ۱۳۸۵/۹/۲۲) می باشد و مسئولین باید مسئولیت ها و توانایی ها را امانت الهی بدانند، و نه وسیله‌ای برای راحتی و عیش و کسب دنیا برای خود. (بیانات در خطبه های نماز جمعه تهران، ۱۳۷۹/۹/۲۵) ایشان مسئولین را بر مراقبت و نظارت بر خود و زیر مجموعه هایشان و به طور کلی بر تقوا توصیه می نمایند. (بیانات در دیدار مسئولان نظام در ماه مبارک رمضان، ۱۳۹۵/۳/۲۵) مقام معظم رهبری^(مدظله العالی) امر خدمت به مردم را امری خطیر و با ارزش می دانند که با سختی ها و مشکلات بسیاری همراه می باشد. ایشان وظیفه بسیار بزرگی مسئولان کشور را خدمت به مردم و کار خستگی ناپذیر و پرتلاش و شبانه‌روزی (بیانات رهبر معظم انقلاب اسلامی در اجتماع بزرگ زائران حرم امام خمینی، ۱۳۸۱/۳/۱۴) می دانند؛ که فقط در سایه کار جهادی امکان پذیر می باشد. کار جهادی یعنی از موانع عبور کردن، موانع کوچک را بزرگ ندیدن، آرمانها را فراموش نکردن، جهت را فراموش نکردن، شوق به کار داشتن است. (بیانات در دیدار رییس جمهور و اعضای هیئت دولت، ۱۳۹۲/۶/۶) ایشان کار فراوان، پُرحجم و باکیفیت و مجاهدانه و انقلابی. (بیانات در دیدار با کارگران، ۱۳۹۶/۲/۱۰) را عامل پیشرفت و توسعه کشور می دانند.

نتیجه‌گیری

نظریه انگیزه خدمت عمومی مصداق خوبی از توسعه تئوری ها در مدیریت است؛ که در جهت بهبود و ارتقاء خدمت رسانی به جامعه و شهروندان و در نهایت دستیابی به اهداف توسعه هزاره و توسعه پایدار نقش مهم و کلیدی ایفا می نماید. این تئوری که بیانگر ارتباط بین انگیزه و

منافع عمومی است؛ بر این مسئله تأکید دارد که افراد با انگیزه‌هایی به غیر از انگیزه های فردی از منافع عمومی و جامعه دفاع نموده و به آنها خدمت می نمایند. این نظریه بر مبنای مکاتب غربی و نظام ارزشی حاکم بر آنها شکل گرفته است. لذا با نظام ارزشی ما که برگرفته از دین مبین اسلام می باشد؛ مغایرت داشته و از کارآمدی لازم در سازمان های خدمت رسان برخوردار نمی باشند. براین اساس در این مقاله سعی شد که انگیزه خدمت عمومی، در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) که بیانگر گفتمان و جریان فکری ویژه ای است؛ که هم مبتنی بر آیات و روایات و سیره معصومین (علیهم السلام) بوده و هم باتوجه به منافع ملی و مصالح عمومی به مسائل می پردازد؛ بررسی شود. همچنین سعی شد به این سؤال پاسخ داده شود که انگیزه خدمت عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) مبتنی بر چه ابعاد و مؤلفه هایی می باشد؟ لذا ابتدا ادبیات انگیزه خدمت عمومی مرور شد و ضمن آشنایی با این نظریه، مفهوم، عناصر و ابعاد آن معرفی و نقش این نظریه در مدیریت منابع انسانی و دیدگام امام خمینی (قدس سره) و بیانات مقام معظم رهبری (مدظله العالی) به بحث گذاشته شد.

بمنظور آشنایی با انگیزه خدمت عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، مجموعه مکتوبات، بیانیه‌ها و سخنرانی‌های مقام معظم رهبری (مدظله العالی) بررسی؛ و سخنرانی‌ها و مکتوبات مرتبط با موضوع که در مجموع ۱۴۰ سخنرانی بود انتخاب و به صورت تمام شماری با استفاده از روش تحلیل مضمون و نرم افزار Maxqda^{۲۰} تجزیه و تحلیل گردید؛ و مفاهیم اولیه استخراج و کدگذاری گردید و در مرحله بعد مضامین و مفاهیم اولیه ابتدا در دسته های مضامین سازمان دهنده و نهایتاً مضامین فراگیر دسته بندی گردیدند. سپس با استفاده از نظر خبرگان و بکار گیری روش دلفی داده های بدست آمده مورد ارزیابی و پالایش قرار گرفت؛ که در نهایت ۸۳ مضمون پایه، ۲۳ مضمون سازمان دهنده و ۴ مضمون عالی (فراگیر) به دست آمد؛ و بر اساس مضامین استخراج شده الگوی انگیزه خدمت عمومی در منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) تنظیم و تدوین گردید در هسته مرکزی این الگو انگیزه خدمت عمومی قرار گرفته که به عنوان مهمترین مضمون تأثیرگذار با دیگر مضمونها در تعامل است. در این الگو چهار مضمون عالی و فراگیر ارزش های دینی و معنوی (خدا محوری، ولایت مداری، معاد گرایی و دین مداری)؛ ارزش های اجتماعی (عدالت گستری، مردم سالاری دینی، رفاه جمعی، اتحاد ملی، انقلاب مداری، استقلال خواهی، اقتدار گرایی و استکبار ستیزی)؛ ارزش های اخلاقی (ساده زیستی، شکیبایی،

تواضع، ایثار و فداکاری و شفقت و مهربانی) و ارزش های حرفه ای (اخلاق حرفه ای، تقوای کاری، مردم داری، کار جهادی، معنویت کاری و کیفیت طلبی) شکل دهنده انگیزه خدمت عمومی می باشند.

خدمت رسانی یکی از محورهای اصلی حاکمیت مردم در نظام مردم سالاری دینی بر مبنای آموزه های دین مبین اسلام می باشد. خدمت رسانی یک صفت عالی نفسانی است که نقش هدایت گری را در حیات آدمی ایفا می کند، و با ایجاد اهداف والای ارزشی و ایجاد انگیزه، انسان ها را به سوی تکامل و تعالی سوق می دهد. خدمت، عملی است که عامل در آن با اندیشه و انگیزه گره گشایی به امور مردم پرداخته و کاری را انجام می دهد که دیگران را از منافی بهرمنده ساخته و یا مشکلات شان را برطرف نماید. مبتنی بر بیانات مقام رهبری (مدظله العالی) این نوع از خدمت نیازمند انگیزه ای والا و قدرتمند است، که فراتر از سایر انگیزه های دیگر می باشد؛ انگیزه هایی که ریشه در درون فرد دارد و فرد را در مقابل سختی ها و مشکلات خدمت مقاوم نموده و به افراد نیرو و پتانسیلی می دهد که در راه خدمت از هیچ سختی هراس نداشته باشند. مبتنی بر یافته های پژوهش پیشنهادات ذیل جهت بهبود امر خدمت رسانی بهتر و مطلوب تر به مسئولین و کارگزاران ارائه می گردد:

بر اساس منظومه فکری مقام معظم رهبری (مدظله العالی) ارزش های دینی و معنوی نقش بسزایی در شکل گیری انگیزه خدمتی افراد دارد. پیشنهاد می گردد خلوص، پایداری به دین مبین اسلام، التزام عملی و نظری به ائمه اطهار و ولایت فقیه و ... در انتصابات مدنظر قرار گیرد.

یکی از شاخص ها و ارزش های شکل دهنده انگیزه خدمت عمومی ارزش های اخلاقی می باشد؛ که افراد را مشتاق خدمت، به منافع ملی و عمومی می نماید. توصیه می شود؛ در استخدام و گزینش افراد ارزش های اخلاقی یکی از اولویت ها در جذب نیروی انسانی باشد.

توصیه می شود که مسئولین امانتدار بوده و در قبال مردم، منافع ملی، نظام و انقلاب احساس مسئولیت نمایند و افرادی که در زمینه تأمین منافع ملی و نظام؛ خدمات ارزشمندی به مردم و منافع عمومی دارند؛ معرفی و از آنان تقدیر گردد.

عدالت گستری و رفاه جمعی از اهداف اصلی نظام اسلامی و از شاخص های پیشرفت و اقتدار کشور می باشد؛ که انگیزه افراد در جهت خدمت به منافع عمومی و ملی را شکل می دهد. توصیه می شود اقدامات جدی در خصوص رفع تعارض منافع در سازمان ها صورت پذیرد تا همگان فرصت برابر برای استفاده از امکانات و فرصت ها را داشته باشند.

اتحاد ملی، استکبار ستیزی و اقتدار گرایی از آرمان‌های اساسی انقلاب اسلامی و از ابعاد شناسایی شده در انگیزه خدمت عمومی است. توصیه می‌شود که آموزش‌های لازم در جهت رفع تفرقه‌ها و تبعیض‌ها طی دوره‌های آموزشی به مسئولین و کار گزاران داده شود.

منابع

- امام خمینی (رحمه الله عليه)، روح الله (۱۳۸۵). صحیفه امام: مجموعه آثار امام خمینی، تهران: موسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی (ره)، چاپ چهارم.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۹۶). بیانات در دیدار با کارگران به مناسبت روز کارگر.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۹۵). بیانات در دیدار مسئولان نظام در ماه مبارک رمضان.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۹۴). بیانات در دیدار رئیس جمهور و اعضای هیئت دولت.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۹۳). بیانات در دیدار با مسئولان نظام.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۹۳). بیانات در دیدار با نمایندگان مجلس شورای اسلامی.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۹۲). بیانات در دیدار رئیس جمهور و اعضای هیئت دولت.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۹۱). بیانات در دیدار نخبگان، برگزیدگان و مسئولان خراسان شمالی.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۹۱). بیانات در دیدار فرماندهان و جمعی از کارکنان نیروی هوایی ارتش جمهوری اسلامی ایران.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۹۰). بیانات در دیدار با مردو و کارکنان صنعت نفت عسلویه.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۹۰). بیانات در خطبه‌های نماز عید سعید فطر.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۹). بیانات در دیدار با اعضای دفتر رهبری و سپاه حفاظت ولی امر مسلمین.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۸). بیانات در دیدار با بیانات در دیدار جمعی از مردم در سالروز ولادت حضرت امیرالمؤمنین (ع).
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۸). بیانات در دیدار با استادان و دانشجویان کردستان.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۷). خطبه‌های نماز جمعه تهران در روز هجدهم رمضان.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۷). بیانات در دیدار با رؤسای سه قوه و مسئولان نظام.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۶). بیانات در دیدار اعضای هیئت دولت و مدیران اجرایی.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۵). بیانات در دیدار با کارگزاران نظام.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۵). بیانات در خطبه‌های نماز عید سعید فطر.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۵). بیانات در دیدار با کارگزاران نظام و سفرای کشورهای اسلامی.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۵). بیانات در دیدار اقشار مختلف مردم در آستانه انتخابات مجلس خبرگان.
- حضرت آیت الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۴). بیانات در دیدار با استادان و دانشجویان دانشگاه امام صادق (ع).

- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۲). بیانات در دیدار با جمعی از نخبگان حوزوی.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۲). بیانات در دیدار با جمعی از اساتید دانشگاه‌ها.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۲). بیانات در دیدار با زائرین و مجاورین حرم رضوی.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۲). بیانات در مراسم چهاردهمین سالگرد ارتحال امام خمینی (قدس سره).
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۲). بیانات در دیدار با شهردار و اعضای شورای اسلامی شهر تهران.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۲). پیام به نشست متخبان دومین دوره شوراهای اسلامی شهر و روستا.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۱). بیانات رهبر معظم انقلاب اسلامی در اجتماع بزرگ زائران حرم امام خمینی.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۱). بیانات در دیدار با جمعی از معلمان و کارگران.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۰). بیانات در دیدار با رئیس جمهور و اعضای هیئت دولت.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۸۰). بیانات در دیدار با زائرین و مجاورین حرم رضوی.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۷۹). بیانات در خطبه‌های نماز جمعه تهران.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۷۹). بیانات در دیدار با اعضای شورای تأمین.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۷۸). بیانات در دیدار با کارگزاران نظام.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۷۶). بیانات در دیدار با جمعی از فرماندهان سپاه.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۷۳). بیانات در دیدار با کارگزاران نظام.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۷۲). بیانات در دیدار با رئیس جمهور و اعضای هیئت دولت.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۷۲). بیانات در دانشگاه علوم انتظامی.
- حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله العالی)، سید علی (۱۳۶۸). بیانات در دیدار با مسئولین و کارگزاران نظام.
- ایمانی خواه، فهیمه (۱۳۹۵). ابهام هدف سازمانی و انگیزه خدمت عمومی در بخش دولتی ایران: آیا رابطه ای بین آنها وجود دارد؟، تهران: پایان نامه کارشناسی ارشد، تربیت مدرس.
- بهرام زاده، محمدرضا؛ منظری توکلی، علیرضا؛ سلاجقه، سنجر؛ پورکیانی، مسعود و شیخی، ایوب (۱۳۹۹). «انگیزه خدمت عمومی و عوامل سازمانی و غیرسازمانی»، مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره بیست و نهم، شماره ۹۷.
- پیروز، علی آقا؛ خدمتی، ابوطالب؛ شفیعی، عباس و بهشتی نژاد، سید محمود (۱۳۸۹). مدیریت در اسلام، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، چاپ هفتم.

حمیدی زاده، علی؛ رشید، علی اصغر و سلطانی نژاد، نیما (۱۳۹۵). «شکل‌گیری رفتارهای شهروندی سازمانی بر مبنای انگیزه خدمت محور، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان بانک های دولتی شهر کرمان)»، مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره دوم، شماره ۲.

خسروپناه، عبدالحسین و جمعی از پژوهشگران (۱۳۹۶). منظومه فکری آیت ... العظمی خامنه‌ای، جلد اول، تهران: سازمان انتشارات پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی، چاپ اول.

زندى اسدآبادى، خوش قدم (۱۳۹۷). خدمت به مردم از منظر امام خمینی www.imam-khomeini.ir دلخواه، جلیل؛ نیری، شهرزاد و بابایی، وحیده (۱۳۹۹). «تفاوت‌های نسلی در انگیزه خدمت عمومی»، مدیریت منابع در نیروی انتظامی، شماره ۳۱.

رودباری، حسنعلی و رفیعی پور، مهدی (۱۳۹۱). «ارزش خدمت پلیس به مردم از نظر اسلام»، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، دوره ۴، شماره ۲۷.

عابدی جعفری، حسن؛ تسلیمی، محمدسعید؛ فقیهی، ابوالحسن و شیخ زاده، محمد (۱۳۹۰). «تحلیل مضمون و شبکه مضامین: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده‌های کیفی»، اندیشه مدیریت راهبردی، دوره پنجم، شماره ۲.

لباف، حسن؛ دلوی، محمدرضا (۱۳۸۳). «مدیریت بومی: چالش‌ها و راهکارها»، فصلنامه مطالعات مدیریت، دوره یازدهم، شماره ۴۳ و ۴۴.

مجلسی، محمدتقی بن مقصودعلی؛ علوی، سید جواد؛ آخوندی، محمد (۱۳۹۶). بحارالانوار، جلد ۲۷، تهران: دارالکتب الاسلامیه، چاپ چهارم.

مجلسی، محمدتقی بن مقصودعلی (۱۳۸۶). بحارالانوار، جلد ۷۱، تهران: اسلامیه، چاپ پنجم.

مظاهری، حسین (۱۳۹۱). «خدمت به خلق خدا، مانع سقوط انسان»، پاسدار اسلام، ۳۶۷.

نوائی، نیلوفر؛ واعظی، رضا؛ سید تقوی، میر علی (۱۳۹۹). «ارتقا انگیزه خدمت عمومی در پرتو عوامل سازمانی»، مدیریت منابع انسانی پایدار، دوره ۲، شماره ۲۸.

Buchanan, Bruce 11. Downs, Anthony. (1975). "Red Tape and the Service 1967 *Inside Bureaucracy*. Boston: Ethic: Some Unexpected Differences Between Public and Private Managers. *Administration Etzioni, Amitai. and Society*, 4, pp 423-44.

Breaugh, Jessica, Ritz, Adrian b Alfes, Kerstin (2017). Work motivation and public service motivation: disentangling varieties of motivation and job satisfaction, *Public Management Review*, Volume 20, 2018 - Issue 10 . pp 1423-1443.

Choi, Seungjin. (2016). "Bridging the gap Social networks as a theoretical mechanism linking public service motivation and performance". *International Journal of Manpower*, 77(5), pp 900-916.

Homberg, Fabian., Vogel, Rick., Weiherl, Julia (2019). Public service motivation and continuous organizational change: Taking charge behaviour at police services,

- Special Issue: Public sector employees in a challenging work environment, 97(1), pp 28-47.
- Jensen, U.T., L.B. Andersen, and C.B. Jacobsen. 2019a. Only when we agree! How value congruence moderates the impact of goal-oriented leadership on public service motivation. *Public Administration Review* 79 (1): 12–24.
- Kjeldsen, Anne Mette, Hansen, Jesper Rosenberg. (2018). Sector Differences in the Public Service Motivation–Job Satisfaction Relationship: Exploring the Role of Organizational Characteristics, 38(1), pp 24-48.
- Pandey, Sheela, Pandey, Sanjay K. & Miller, Larry. (2017). Measuring Innovativeness of Public Organizations: Using Natural Language Processing Techniques in Computer-Aided Textual Analysis, *International Public Management Journal*, 20(1), pp 78-107
- Perry, J.L. & Wise, L.R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, 50(3), pp 367-373
- Schott, C., Neumann, O., Bärtschi, M., Ritz, A. (2019). Public service motivation, prosocial motivation, prosocial behavior, and altruism: Towards disentanglement and conceptual clarity, *International Journal of Public Administration*, 24(14), 1200-1211.
- Tahili, Mashuri H. (2018). The Effect of Public Service Motivation on Integrated Administration Services at District Level of Government, *International Journal of Administrative Science & Organization* ,25(2), 65-75 .
- Taylor, Jeannette. (2007). The Impact of Public Service Motives on Work Outcomes in Australia: A Comparative Multi- Dimensional Analysis. *Public Administration* 85(4): pp 931–959.
- Vandenabeele, Wouter. Ritz, Adrian. Neumann, Oliver, 2018, Public Service Motivation: State of the Art and Conceptual Cleanup, *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*, pp 261-278.
- Vandenabeele, w. (2008) Development of a Public Service Motivation Measurement Scale: Corroborating and Extending Perry's Measurement Instrument, *International Public Management Journal*, 11:1, pp 143-167.
- Van Loon NM, Kjeldsen AM, Andersen LB, Vandenabeele W, Leisink P (2018) Only when the societal impact potential is high? A panel study of the relationship between public service motivation and perceived performance. *Rev Publ Pers Adm* 38(2): pp 139–166.