



## مدل ارائه مطلوب خدمات عمومی، با بهره‌گیری از دیدگاه مقام معظم رهبری (مدظله العالی)

محمدرضا جابرائضاری<sup>۱\*</sup>

افشین پارسائیان<sup>۲</sup>

### چکیده:

هدف از انجام این تحقیق استخراج شاخص‌های ارائه مطلوب خدمات عمومی، از دیدگاه مقام معظم رهبری (حفظه...) است. به این منظور با مطالعه بیانات رهبر معظم انقلاب (حفظه...) در خصوص ارائه خدمات، شاخص‌های ارائه مطلوب خدمات عمومی از دیدگاه ایشان احصاء گردید. روش تحقیق به لحاظ هدف توسعه‌ای و به لحاظ ماهیت روش توصیفی-اکتشافی است. روش گردآوری داده‌ها کتابخانه‌ای است. ابزار گردآوری داده‌ها فیش‌برداری بوده است. همچنین فن دلفی در دو مرحله به کار گرفته شد، با استفاده از روش دلفی و تأیید گروه اول از خبرگان امر، از میان شاخص‌های استخراج شده ۱۵ شاخص شناسایی شد. در مرحله بعد هر کدام از شاخص‌ها که از لحاظ مفهومی به یکدیگر نزدیک بودند، ذیل یک مفهوم کلی و مشترک آورده شدند و در نهایت الگویی ۶ وجهی حاصل گردید که ویژگی‌های مورد نظر به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی در آن لحاظ شده است، این الگو و ابعاد آن و ارتباط ابعاد با شاخص‌های احصاء شده به تأیید گروه دوم از خبرگان امر رسید. حاصل این مطالعه مدل ۶ وجهی ارائه مطلوب خدمات عمومی است. ۶ وجه مدل عبارت‌اند از: عادلانه بودن، مسئولانه بودن، صادقانه بودن، کارآمد، با روحیه جهادی و مخلصانه بودن.

**واژه‌های کلیدی:** ارائه مطلوب خدمات، خدمات عمومی، مدل ارائه خدمات عمومی، مدل شش وجهی خدمات.

۱. عضو هیات علمی، گروه مدیریت، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران.

[m\\_ansari1353@yahoo.com](mailto:m_ansari1353@yahoo.com)

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران.

[afshinparsaiyan@gmail.com](mailto:afshinparsaiyan@gmail.com)

## مقدمه

یکی از اصلی‌ترین اهداف نظام جمهوری اسلامی، خدمت به مردم به شکل مطلوب همراه با حفظ کرامت انسانی آن‌ها است. این هدف مهم در اسناد بالادستی نظام جمهوری اسلامی ایران از جمله قانون اساسی (اصول ۳، ۲۹، ۳۰، ۴۳)، قانون خدمات کشوری (مواد ۳۶، ۳۷، ۳۸، ۴۰)، برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (مواد ۴۶، ۴۸، ۲۳۱) و همچنین سیاست‌های کلی نظام اداری، متجلی است.

با توجه به اینکه در مقطع کنونی کشور، موضوع اقتصاد مقاومتی در دستور کار قوای سه‌گانه قرار گرفته است، و راه حلی مناسب برای برون رفت از مشکلات اقتصادی کشور است، لذا باید اشاره کرد که یکی از الزامات حرکت در راستای اقتصاد مقاومتی و اجرای درست آن، اصلاح نظام اداری کشور بر مبنای چگونگی ارائه مطلوب خدمات عمومی است. مشخصاً نظام اداری کشور از لحاظ کیفیت و چگونگی ارائه خدمات، با انتظاری که نظام جمهوری اسلامی از ارائه خدمت به مردم دارد، فاصله دارد. لذا بایستی بتوان نظام اداری را با الگوهای مناسب به سمت جایگاه مد نظر، هدایت کرد و گام بزرگی در اجرایی نمودن اقتصاد مقاومتی برداشت.

در این تحقیق سعی بر این است که مدلی از ارائه مطلوب خدمات عمومی با بهره‌گیری از دیدگاه رهبر معظم انقلاب (حفظه...) شناسایی و معرفی شود.

## روش تحقیق:

تحقیق حاضر با هدف شناسایی الزامات توسعه نظام اداری الکترونیک (به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی) به روش توصیفی - اکتشافی است و روش تحقیق، از نظر هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت توصیفی - اکتشافی است.

تحقیق توصیفی: شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آن‌ها توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می‌تواند صرفاً برای شناخت شرایط موجود یا یاری دادن به فرآیند تصمیم‌گیری باشد. (بازرگان، ۱۳۸۳)

تحقیق اکتشافی: در روش تحقیق اکتشافی پژوهشگر چهارچوب خاصی را برای تعریف مسئله یا معیارهای جمع‌آوری اطلاعات و همین‌طور واحد تجزیه و تحلیل تعریف و مشخص نمی‌کند. لذا در این روش پژوهشگر با داشتن یک چهارچوب کلی از مسئله یا موضوع تحقیق به کنکاش در مورد گستردگی یا عمق مسئله می‌پردازد. بدین ترتیب بسیاری از پدیده‌ها یا ارتباط‌های ناشناخته کشف شده یا معنای آنها واضح‌تر می‌شوند. در تحقیق اکتشافی پژوهشگر سعی می‌کند اطلاعات بیشتر و عمیق‌تری از یک پدیده خاص را مشخص نماید و آشنایی بیشتری با ماهیت پدیده پیدا کند. این امر باعث می‌شود پژوهشگر بتواند

پرسش‌های پژوهشی (سؤالات تحقیق) دقیق‌تری را در مورد فرآیندها و نتایج اساسی ناشی از پدیده مورد بررسی، صورت بندی کند. این روش تحقیق مستلزم قدرت آفرینندگی و خلاقیت پژوهشگر است. در این روش اغلب بجای پرداختن به اصل مسئله می‌توان به زمینه‌های روی دادن آن توجه نمود تا به شناخت بیشتری از آن دست یافت (دلاور، ۱۳۷۶، صص ۱۴۲-۱۴۱).

### روش گردآوری اطلاعات:

در این تحقیق برای جمع‌آوری اطلاعات، از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است. همچنین در قسمتی از تحقیق از تئوری داده بنیاد (گراندد تئوری)<sup>۱</sup> استفاده شده است.

نظریه داده بنیاد عبارت است از فرآیند ساخت یک نظریه مستند و مدون، از طریق گردآوری سازمان یافته داده‌ها و تحلیل استقرایی مجموعه داده‌های گردآوری شده، به منظور پاسخگویی به پرسش‌های نوین، در زمینه‌هایی که فاقد مبانی نظری کافی برای تدوین هرگونه فرضیه و آزمون آن هستند. (منصوریان، ۱۳۸۵، ص ۵)

### ابزار گردآوری اطلاعات:

در این تحقیق از ابزار فیش‌نویسی برای بخش اکتشافی تحقیق، و همچنین از دو پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه اول به شکل باز (آزاد) بوده است که از خبرگان خواسته شد به شکل تشریحی نظر خود را پیرامون چگونگی توسعه الزامات نظام اداری مورد نظر بیان کنند. همچنین از پرسشنامه دیگری که به شکل بسته (منظم) بوده است برای دریافت نظرات خبرگان پیرامون تعیین اولویت بندی الزامات توسعه نظام اداری مورد نظر استفاده شده است.

فیش‌نویسی

فیش<sup>۲</sup> واژه‌ای فرانسوی و در زبان فارسی به معنای (برگه) است. و در اصطلاح به معنای برگه‌های یک شکل و یک اندازه‌ای است که چکیده مطالعات و گزیده تحقیقات در آن یادداشت می‌شود تا بتوان به آسانی و در زمانی کوتاه و با اسلوبی خاص و منظم از آن بهره جست.

چون گردآوری اطلاعات و معلومات غالباً از سه راه (خواندن) مانند مطالعه و (شنیدن) از قبیل مصاحبه و (دیدن) نظیر مشاهده صورت می‌گیرد، بنابراین فیش برداری معمولاً یا از یک مأخذ و مدرک کتبی یا از یک گفته و درس شفاهی و یا از یک فعالیت تجربی و عملی است، و ثبت مطالعات و تحقیقات در فیش‌ها به یکی از شکل‌های زیر انجام می‌شود:

1. Grounded Theory
2. fiche

الف. نقل مستقیم:

انتقال یا چسباندن عین عبارت‌های کتاب یا مأخذی را به زبان اصلی (نقل مستقیم) می‌گویند و علامت اختصاری آن را می‌توان حرف (م) انتخاب کرد. برای نقل مستقیم عبارت‌های مأخذ را در داخل گیومه (()) قرار می‌دهند و مأخذ آن را به طور کامل ذکر می‌کنند تا سرقت فرهنگی محسوب نشود و انسان به عدم رعایت امانت علمی متهم نگردد.

ب. ترجمه

نقل مستقیم عبارت‌های کتاب یا مأخذی را به زبان دیگر (ترجمه) می‌نامند و حرف (ت) را می‌توان به عنوان علامت اختصاری آن برگزید.

ج. تلخیص

یادداشت و ثبت فشرده و گزیده مطالب کتاب و مانند آن را به زبان اصلی و به گونه‌ای که بیانگر اصول اساسی و مطالب مهم محتوای آن باشد (تلخیص) یا (خلاصه برداری) و یا (چکیده‌نویسی) می‌گویند و حرف (خ) را می‌توان به عنوان علامت اختصاری آن انتخاب کرد.

د. خلاصه ترجمه

تلخیص کتاب و مانند آن به زبان دیگر را با حفظ صحت تلخیص و دقت ترجمه (خلاصه ترجمه) می‌نامند و می‌توان حروف (خت) را به عنوان علامت اختصاری آن برگزید.

هـ. یادداشت شخصی

نوشتن مطالب و نظریات شخصی را که از گنجینه فکر شخص فیش نویس تراوش کرده است (یادداشت شخصی) می‌نامند و می‌توان حرف (ش) را به عنوان علامت اختصاری آن برگزید.

کاملاً روشن است که این مواد و مطالب از نظر ارزش و اعتبار یکسان و در یک ردیف نیستند مثلاً ارزش و اعتبار مطالب فیش‌هایی که بر پایه آیات و روایات یا اصول منطقی و قوانین قطعی و ثابت علمی گردآوری شده‌اند به مراتب بیش‌تر از فیش‌هایی است که مطالب آن بر پایه امثال و اشعار و حکایات استوارند و قابل قیاس با یکدیگر نیستند.

نکته دیگری که باید متذکر شد این است که در فیش‌برداری تا آن جا که امکان دارد باید از مواد و اطلاعاتی استفاده کرد که قابل (استناد) و دارای (اعتبار) باشند و از نوشتن مطالبی که خدشه‌پذیرند و بر پایه محکمی استوار نیستند خودداری کرد. (عبدالرحیم موگهی، ۱۳۸۶)

۱۶۳

دو فصلنامه علمی-پژوهشی

مطالعات

قدرت نرم

مدل ارائه مطلوب خدمات عمومی، با بهره‌گیری از دیدگاه مقام معظم رهبری (مدظله العالی)  
محمدرضا جابر انصاری و همکار

پرسش تحقیق: ارائه مطلوب خدمات عمومی چیست؟

### خدمات

خدمات به مشتری قدیمی ترین و در عین حال تازه ترین مسئله برای هر سازمانی است. برای بیشتر سازمان‌ها و مؤسسات، مطمئن ترین راه برای ادامه حیات و موفقیت آن است که با کیفیت خدمات همواره در خاطر مشتریان باقی بمانند. خدمات نوعی محصول است که در تجارت سهم قابل ملاحظه‌ای دارد و از توسعه کمی و کیفی بالایی در هزاره سوم برخوردار شده است.

امروزه خدمات و کیفیت به ابزاری کلیدی در دستیابی به تمایز رقابتی و ترویج وفاداری مخاطبان یعنی مشتریان تبدیل شده است، که مورد توجه تحقیقات بازاریابی و حسابداری مدیریت قرار گرفته است. به دلیل تنوع خدمات، تعریف خدمات همواره دشوار بوده است. آنچه این امر را پیچیده تر می‌کند، این واقعیت است که به دلیل نامحسوس بودن اکثر داده‌ها و ستاده‌ها، غالباً درک و تشخیص راه‌های انجام و عرضه خدمات آسان نیست. (لاولاک، ۱۳۸۳)

- سید جوادین و کیماسی (۱۳۸۴) معتقدند: خدمات فرآیندی است مشتمل بر یک سری از فعالیت‌های کم و بیش نامحسوس که به طور طبیعی اما نه لزوماً همیشگی، در تعاملات بین مشتریان و کارکنان و با منابع فیزیکی یا کالاها و یا سیستم‌های ارائه کننده خدمات روی داده تا راه حلی برای مسائل مشتریان باشد. تعریف کیفیت در مدیریت کیفیت جامع عبارت است از: "کیفیت کار، کیفیت سازمان، کیفیت فرآیندها و کیفیت محصول". به عبارت دیگر در این نگرش کیفیت و مفهوم آن تنها به یک عامل محدود نمی‌شود. بلکه باید آن را در همه ابعاد سازمان جستجو نموده و این ابعاد را به هم ارتباط داد تا از آن مفهوم، نگرش جامعی از کیفیت حاصل گردد. طبق تعریف مدیریت کیفیت جامع، تمام فعالیت‌های سازمان باید با نگرش رضایت مشتری، رضایت کارکنان، رضایت تأمین کننده مواد و خدمات و همین طور رضایت خود سازمان انجام شود (جلودار ممقانی، ۱۳۸۰)

### خدمات

خدمات محصولاتی ناملموس هستند که از نظر مشتری دارای ارزش مطلوبیت می‌باشند. مشتری در مقایسه با خدماتی که از شرکت‌های مختلف دیگر دریافت می‌کند یا در مقایسه با انتظاراتش در مورد خدمات، به قضاوت و داوری می‌نشیند. کلاً شاخص‌های مورد ارزیابی مشتریان همچون دقت، سرعت، امنیت، رعایت ادب، حفظ رابطه دوستی، مفید بودن و ... ذهنی هستند و تنها با اندازه گیری آنها می‌توان رضایت مشتریان را ارزیابی کرد.

خدمات ممکن است یک ایده، یک چیز مهیج، نوعی اطلاعات، نوعی تغییر در ظاهر یا سلامتی مشتری، ایجاد یک حالت روانی خوشایند، انجام کار در زمان و مکان درست یا احساس امنیت باشد.

به عبارت دیگر خدمات یک بسته آشکار و پنهان از منافع و مزایایی است که با استفاده از کارهای تسهیل کننده و تسهیلات و تجهیزات پشتیبانی کننده پدید می‌آید.

فیلیپ کاتلر خدمات را فعالیت یا منفعتی نامحسوس، تفکیک ناپذیر، تغییرپذیر و فناپذیر تعریف می‌کند. زیرا قبل از خرید نمی‌توان آن را دید، مزه یا لمس کرد، شنید یا بو کرد.

در مورد تفکیک ناپذیری می‌توان ادعا کرد که خدمات برعکس کالاها ابتدا فروخته می‌شوند، سپس تولید می‌گردند و همزمان با تولید به مصرف می‌رسند. صرف نظر از اینکه ارائه کننده خدمت، شخص یا ماشین باشد، خدمت از ارائه کننده خود جداشدنی نیست. در مورد تغییر ناپذیری می‌توان گفت از آنجا که کیفیت خدمت بستگی به شخص ارائه کننده، زمان، مکان و نحوه ارائه خدمت دارد و حتی یک فرد ممکن است در دو زمان متفاوت، خدمت خود را متفاوت ارائه نماید، لذا می‌توان گفت یکی از مشخصه‌های خدمات، تغییرپذیری آن است.

همچنین خدمات فناپذیرند و به محض ارائه شدن به مصرف می‌رسند بنابراین نمی‌توان آنها را مثل کالا ذخیره کرد یا جهت مصارف بعدی انبار نمود. لذا در پاسخگویی به تقاضا ممکن است در سازمان اختلالاتی به وجود آید. با توجه به حجم بالای اشتغال، سودآوری و ارتباط بسیار نزدیک با مشتری، اهمیت کیفیت خدمات روشن است. مدیریت و ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شدن ضامن رشد و حیات سازمان خدمت دهنده و پیروزی در رقابت است. (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۲)

### تعریف کیفیت

تحقیقات مختلف در حوزه خدمات بر این موضوع تاکید دارد که از ویژگی‌های منحصر به فرد و متمایز خدمات، کیفیت است. کیفیت واژه رایج و آشنایی است که توصیف دقیقی از آن دشوار و مبهم است و از مفهوم و نحوه کاربرد آن تفاسیر گوناگونی به عمل آمده است، بسیاری از محققان کیفیت را بر اساس فرضیات تئوریک متفاوتی تعریف کرده‌اند، اما وجه مشترک همه این تعاریف "سازگاری کالا یا خدمت با نیازها و انتظارات مشتریان است". کیفیت از مشتری شروع می‌شود و هرگونه توجه به کالا یا خدمت، بدون توجه به نظر مشتری الزاماً کیفیت را به دنبال ندارد. لذا معمولاً کیفیت را بر اساس تطابق پذیری محصول با ویژگی‌های مدنظر مشتری و یا میزانی که محصول می‌تواند انتظارات مشتری را برآورده سازد، تعریف می‌کنند. (جانستون و نیلسون، ۲۰۰۳)<sup>۱</sup>

### ارائه مطلوب خدمات عمومی چیست؟

به منظور پاسخ به این سؤال، با جستجوی کلیدواژه خدمت و همچنین خدمت رسانی در بیانات رهبر معظم انقلاب، از سال ۱۳۶۹ الی ۱۳۹۴ چندین شاخص در زمینه ارائه مطلوب خدمات عمومی استخراج گردید. سپس با استفاده از روش دلفی و تأیید گروه اول از خبرگان امر، از میان شاخص‌های استخراج شده ۱۵ شاخص مدنظر قرار گرفت. در مرحله بعد هر کدام از شاخص‌ها که از لحاظ مفهومی به یکدیگر نزدیک بودند، ذیل یک مفهوم کلی و مشترک آورده شدند و در نهایت الگویی ۶ وجهی حاصل گردید که ویژگی‌های مورد نظر به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی در آن لحاظ شده است، این الگو و ابعاد آن و ارتباط ابعاد با شاخص‌های احصا شده به تأیید گروه دوم از خبرگان امر رسید.

شش وجه مدل عبارت‌اند از: عادلانه بودن، مسئولانه بودن، صادقانه بودن، کارآمد، با روحیه جهادی و مخلصانه بودن.

در ذیل به سخنان رهبر معظم انقلاب که با استناد به آنها الگوی مورد نظر طراحی شده است اشاره می‌شود: اگر بخواهیم ارزش خدمات مختلفی را که قشرهای مردم به یکدیگر تقدیم می‌کنند، این گونه محاسبه کنیم که هر خدمتی که مستقیماً به انسان ارتباط پیدا می‌کند، هر خدمتی که نوعی غمگساری نسبت به انسان‌های دیگر است، هر خدمتی که تقدیم کننده آن خدمت رنج بیشتری می‌برد و هر خدمتی که از روی علم و معرفت و آگاهی و تحصیلات است، ارزشش بیشتر است، در این صورت گمان می‌کنم که خدمت پرستاری، جزو ارزشمندترین حرفه‌ها و خدمتگزاری‌ها خواهد بود.<sup>۱</sup>

در اداره کشور باید روحیه خدمت به مردم با تبت خدایی و با تکیه بر علم و درایت یا همان روحیه مدیریت جهادی حاکم باشد تا بتوان از مشکلات عبور کرد و به پیش رفت.<sup>۲</sup>

در زمینه خدمت، کار را باید جهادی کرد؛ جهادی به معنای بی‌قانونی نیست. دوستانی که ما سال‌ها با خیلی از شماها کار کردیم - با بسیاری از شما برادرها در زمینه‌های مختلف همکاری داشتیم - میدانید روحیه من را، من آدم دعوت کننده به بی‌قانونی نیستم؛ به شدت ضد این بی‌قانونی هستم، اما معتقدم در همان چهارچوب قانون، دو جور می‌شود کار کرد: یک کار مرسوم اداری، یک کار جهادی. کار جهادی یعنی از موانع عبور کردن، موانع کوچک را بزرگ ندیدن، آرمان‌ها را

۱. رهبر معظم انقلاب ۷۳/۷/۲۰

۲. رهبر معظم انقلاب ۹۲/۱۰/۲۳

فراموش نکردن، جهت را فراموش نکردن، شوق به کار؛ این کار جهادی است. کار را باید جهادی انجام داد تا ان شاء الله خدمت به خوبی انجام بگیرد.<sup>۱</sup>

امروز خدمات گوناگون در سرتاسر کشور گسترده است؛ در شهرهای دوردست، در روستاهای گوناگون. امروز معنا ندارد که کسی بگوید فلان جا از نیروی برق یا فرضاً از زیرساخت‌های جاده و امثال این‌ها محروم مانده است.<sup>۲</sup>

سازمان‌هایی که سروکارشان با مردم بیشتر است، باید روح خدمتگزاری و اخلاص را بیشتر از جاهای دیگر داشته باشند.<sup>۳</sup>

باید با روحیه‌ای بسیجی یعنی با «احساس تکلیف، بدون توقع، فداکارانه، بدون خودنمایی و برای رضای خدا» کار کرد و حتی یک روز را برای خدمت به مردم از دست نداد.<sup>۴</sup>

از انتخاب شوندگان محترم انتظار می‌رود که با تکیه و امید به فضل الهی بار این مسؤلیت را بر دوش کشیده همه توان خود را به ادای وظایفی که در قانون برای این شوراها معین است، مصروف کنند و خدمت به مردم را که از بزرگ‌ترین عبادات است سرلوحه همه انگیزه‌های خود قرار دهند.<sup>۵</sup>

معیار مردم برای قضاوت در مورد مسؤولان و مدیران کشور، عملکرد آنها در عرصه خدمتگزاری به ملت است و هیچ کاری فوری‌تر و مهم‌تر از خدمت به مردم وجود ندارد.<sup>۶</sup>

از اولین روز آغاز به کار و بدون هدر دادن حتی یک روز، شانه به زیر بار سنگینی که بر عهده شما نهاده شده بدهید و مسابقه در خدمت‌رسانی را آغاز کنید.<sup>۷</sup>

یکی از بزرگ‌ترین چیزهایی که کام مردم را شیرین می‌کند، این است که ببینند، حس کنند و ببابند که مسؤولان امور آنها در پی خدمت صادقانه و پیگیرانه و عالمانه به آنها هستند. خود همین، مردم را خوشحال می‌کند. گاهی گفته می‌شود باید مردم را شاد و افسردگان را از افسردگی خارج کرد؛ این حرف درستی

۱. رهبر معظم انقلاب ۹۲/۶/۶

۲. رهبر معظم انقلاب ۹۲/۳/۱۴

۳. رهبر معظم انقلاب ۸۲/۹/۱۷

۴. رهبر معظم انقلاب ۸۱/۱۲/۱۹

۵. رهبر معظم انقلاب ۷۸/۲/۸

۶. رهبر معظم انقلاب ۸۱/۱۲/۱۹

۷. رهبر معظم انقلاب ۸۲/۲/۶



است. اگر کسانی به معنای حقیقی کلمه دنبال این موضوع هستند، راهش همین است؛ به مردم نشان دهند که در پی کار صادقانه و پیگیرانه و عالمانه‌اند. این بیش از همه چیز فضا را شادمانه خواهد کرد.<sup>۱</sup>

عزیزان من! هیچ عبادتی بالاتر از خدمت به مردم نیست؛ چه در شهر، چه در بخش و چه در روستا.<sup>۲</sup>

در خدمتگزاری، به همه مردم نگاه یکسان داشته باشید و تفاوتی میان هیچ کس قائل نشوید.<sup>۳</sup>

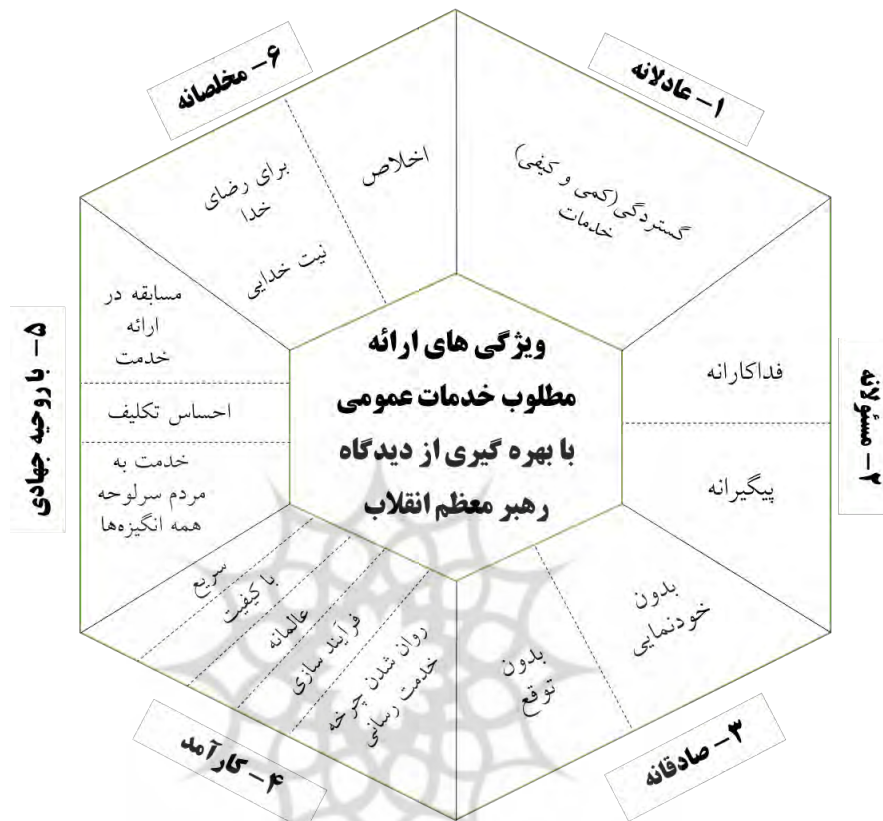
یک نقطه قوت دیگر در این مدت، گسترش خدمات به ملت است، کمی و کیفی. این خدمات نه با گذشته نزدیک قبل از انقلاب، بلکه با گذشته‌های دوردست هم قابل مقایسه نیست. خدمات عظیمی که در سراسر کشور گسترش پیدا کرده است، هم کیفیت‌های این خدمات بالاست، خدمات درجه اول است - مادی و معنوی - هم کمیت و گسترش آنها زیاد است. این یک نقطه قوت مهمی است.<sup>۴</sup>

هر کسی در هر جایی می‌تواند خدمت کند. وقتی خدمت صادقانه شد، خدا این جور پاداش‌ها را هم به بهترین‌ها می‌دهد؛ که داد.<sup>۵</sup>

پرهیز از نیازهای موهوم و ساختگی تبلیغات بیگانه و پیگیری نیازهای حقیقی مردم که عدالت اجتماعی و پیشرفت را محقق می‌سازد مانند: اشتغال، مبارزه با فساد مالی، زدودن محرومیت از مناطق محروم، مهار تورم و مقابله با گرانی، روان شدن چرخه خدمت رسانی، گسترش و اعتلای فرهنگ و اخلاق، رونق یافتن علم و تحقیق، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی مسئولان حکومتی.<sup>۶</sup>

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

۱. رهبر انقلاب ۸۲/۹/۱۷
۲. رهبر معظم انقلاب ۷۸/۳/۴
۳. رهبر معظم انقلاب ۹۱/۷/۲۵
۴. رهبر معظم انقلاب ۹۰/۱۱/۱۴
۵. رهبر معظم انقلاب ۹۰/۱۰/۲۹
۶. توصیه‌های رهبر معظم انقلاب به مجلس هفتم



در الگوی ۶ وجهی بالا، ابتدا شاخص‌های موجود در بیانات رهبر انقلاب (حفظه ا...) استخراج شده است، سپس با توجه به محتوا، عناوینی را برای هر دسته از شاخص‌ها که ارتباط معنایی با هم دارند، انتخاب گردید. در شاخص اول، بیان شده است که بایستی ارائه خدمات از لحاظ کیفی و کمی گسترش یابد؛ که در این مدل ذیل عنوان "عادلانه" بودن ارائه خدمات آورده شده است.

در شاخص بعدی، فداکارانه و پیگیرانه بودن ارائه خدمات مد نظر قرار گرفته است، که ذیل عنوان "مسئولانه" بودن ارائه خدمات آورده شده.

در شاخص بعدی بدون خودنمایی و بدون توقع بودن ارائه خدمات ذکر شده است که ذیل عنوان "صادقانه" بودن ارائه خدمات نوشته شده است.

در شاخص بعدی به مواردی نظیر سریع بودن خدمات و همچنین با کیفیت بودن خدمات ارائه شده اشاره شده است. که این شاخص نیز ذیل عنوان "کارآمد" بودن ارائه خدمات ذکر شده است.

در شاخص بعدی، مواردی نظیر احساس تکلیف و مسابقه در ارائه خدمت، تحت عنوان "با روحیه جهادی" خدمت کردن، آورده شده است.

و همچنین در شاخص آخر، موارد برای رضای خدا و با اخلاص بودن ارائه خدمات ذیل عنوان "مخلصانه" بودن ارائه خدمات نوشته شده است.

همان‌طور که از توضیحات مشخص است، در این مدل، جنبه‌های انسانی ارائه خدمات بیشتر از جنبه‌های تکنولوژیکی مورد تاکید هستند، به عبارت دیگر، این مدل بیان می‌دارد که جنبه‌های نرم افزاری ارائه خدمات از اهمیت بیشتری نسبت به جنبه‌های سخت افزاری برخوردار هستند. هر چند قابل ذکر است که جنبه‌های سخت افزاری ارائه خدمت (نظیر تکنولوژی‌های مورد استفاده مانند کامپیوتر، سیستم‌های اطلاعاتی و نظایر آنها) نیز از اهمیت بالایی برخوردارند و جنبه بسیار مهم و حیاتی "کارآمد" بودن ارائه خدمات را محقق می‌سازند. به همین سبب مشاهده می‌شود که تحقق نظام اداری الکترونیک، یکی از اهداف و برنامه‌های بسیار مهم کشور است و در یکی از بندهای سیاست‌های کلی نظام اداری (ابلاغی مقام معظم رهبری) ذیل عنوان "توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی" به آن اشاره شده است.

## منابع

- الوانی، سید مهدی. ریاحی، بهروز (۱۳۸۲). سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی. چاپ اول، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران
- جلوداری ممقانی، ب، ۱۳۸۰، راهنمای استقرار و ممیزی مدیریت کیفیت جامع tqm، انتشارات آزاد، تهران.
- سید جوادین، سید رضا، کیماسی، مسعود (۱۳۹۰). مدیریت کیفیت خدمات چاپ سوم، تهران: انتشارات نگاه دانش.
- موگهی، عبدالرحیم (۱۳۸۶). "روش یادداشت برداری و دسته بندی مطالب"، ناشر: بوستان کتاب قم.
- لاولاک، کریستوفر، ترجمه دکتر ابوالفضل تاج زاده نمین، ۱۳۸۳، اصول بازاریابی و خدمات، چاپ اول، تهران: سمت.
- سرمد، زهره، بازرگان، عباس، حجازی، الهه، روش های تحقیق در علوم رفتاری، ۱۳۸۳، انتشارات آگاه
- دلاور، علی، (۱۳۷۶) مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، چاپ دوم، تهران: رشد.
- Gohnson, M. D., and Nilsson, L. (2003), "The Importance of Reliability and Customization from goods to services". Quality Management gornal, 10, (1-15).
- بیانات رهبر معظم در دیدار جمعی از پرستاران، ۷۳/۰۷/۲۰  
<http://farsi.khamenei.ir/speech-content?id=2729>
- دیدار شهردار و اعضای شورای اسلامی شهر تهران با رهبر معظم انقلاب، ۹۲/۱۰/۲۳  
<http://farsi.khamenei.ir/news-content?id=24963>
- بیانات رهبر معظم انقلاب در دیدار رئیس جمهور و اعضای هیأت دولت، ۹۲/۰۶/۰۶  
<http://farsi.khamenei.ir/speech-content?id=23715>
- بیانات در مراسم بیست و چهارمین سالروز رحلت حضرت امام خمینی، ۹۲/۳/۱۴  
<http://farsi.khamenei.ir/speech-content?id=22788>
- بیانات رهبر معظم انقلاب در دیدار اعضای شورای شهر و شهردار تهران، ۸۲/۰۹/۱۷  
<http://farsi.khamenei.ir/speech-content?id=3207>
- دیدار منتخبان مردم در شورای شهر تهران با رهبر معظم انقلاب، ۸۱/۱۲/۱۹  
<http://farsi.khamenei.ir/news-content?id=18809>
- پیام رهبر معظم انقلاب به مناسبت آغاز به کار شوراهای اسلامی شهر و روستا، ۷۸/۰۲/۰۸  
<http://farsi.khamenei.ir/message-content?id=2942>
- پیام رهبر معظم انقلاب به نشست منتخبان دومین دوره شوراهای اسلامی شهر و روستا، ۸۲/۰۲/۰۶

<http://farsi.khamenei.ir/message-content?id=3172>

- بیانات رهبر معظم انقلاب در دیدار اعضای شورای شهر و شهردار تهران، ۸۲/۰۹/۱۷

<http://farsi.khamenei.ir/speech-content?id=3207>

- بیانات رهبر معظم انقلاب در دیدار مسئولان شوراهای اسلامی، ۷۸/۰۳/۰۴

<http://farsi.khamenei.ir/speech-content?id=2949>

- بیانات رهبر معظم انقلاب در دیدار نخبگان و مسئولان استان خراسان شمالی، ۹۱/۰۷/۲۵

<http://farsi.khamenei.ir/speech-content?id=21320>

- خطبه‌های نماز جمعه تهران، ۹۰/۱۱/۱۴

<http://farsi.khamenei.ir/speech-content?id=18923>

- بیانات رهبر معظم انقلاب در دیدار خانواده شهید مصطفی احمدی روشن، ۹۰/۱۰/۲۹

<http://farsi.khamenei.ir/speech-content?id=21894>



قدرت نرم

قدرت



ژوئیه ۱۳۹۷  
شماره ۱۰  
ژوئیه ۱۳۹۷

قدرت

قدرت