



## تبیین مؤلفه‌های فرهنگ خدمتگزاری در سازمان مبتنی بر اندیشه امام خمینی علیه السلام

اکبر بهمنی<sup>۱</sup>، علی اصغر رجبی<sup>۲</sup>، سیدمهدی موسوی داودی<sup>۳</sup>

### چکیده

از نشانه‌های جوامع موفق، میزان و درجه نهادینه شدن فرهنگ خدمتگزار در آن است. این پژوهش، به طراحی و تبیین مدل فرهنگ خدمتگزاری براساس اندیشه‌های حضرت امام خمینی علیه السلام پرداخته است. مقاله، در پی پاسخگویی به این سؤال است که در اندیشه امام خمینی علیه السلام ابعاد خدمتگزاری در سازمان‌ها چگونه است؟ روش انجام این پژوهش به صورت آمیخته (کیفی- کمی) است. در بخش کیفی و در قسمت اول، استخراج داده‌ها و مؤلفه‌ها با روش تحلیل مضمون بود و سپس، برای ساخت شبکه مضامین و مدل پژوهش از مصاحبه با خبرگان و پرسش‌نامه استفاده شد. روش کار در وصیت‌نامه الهی سیاسی امام خمینی علیه السلام چنین بود که محقق با جستجوی مضمون‌هایی که معرّف فرهنگ خدمتگزاری بودند، به ۶۰ کد دست‌یافت. در نهایت، کدهای استخراج‌شده به روش تحلیل مضمون در قالب کدهای باز، ۲۲ مضمون پایه و ۴ مضمون سازمان‌دهنده تقسیم‌بندی شدند. سپس، نتایج این تقسیم‌بندی در قالب پرسش‌نامه‌هایی به ۳۱ نفر از خبرگان ارائه شد و نظر آنها در این خصوص دریافت شد و توسط آزمون

<sup>۱</sup> - استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور تهران، Email: ab4073@gmail.com

<sup>۲</sup> - استادیار گروه معارف اسلامی دانشگاه خوارزمی (نویسنده مسئول)، Email: Aliasghar.rajabi@khu.ac.ir

<sup>۳</sup> - دانش آموخته دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه پیام نور، Email: mehdimosavi.hrm@gmail.com

دوجمله‌ای در SPSS بررسی شد. در نهایت، بعد از جمع‌آوری دیدگاه‌های خبرگان، حاصل کار به صورت مدل فرهنگ خدمتگزاری مبتنی بر وصیت‌نامه الهی سیاسی امام خمینی علیه السلام ارائه شد. این مدل شامل چهار شاخص: فرهنگ جهادی، فرهنگ مشارکتی، فرهنگ اسلامی و فرهنگ حرفه‌ای بود.

**واژه‌های کلیدی:** خدمتگزاری، فرهنگ خدمتگزاری، فرهنگ جهادی، اندیشه امام خمینی علیه السلام.

## مقدمه

در جوامع خدمتگزار، به دلیل وجود حس نوع‌دوستی، سازمان‌ها تمایل دارند که تأثیر مثبتی بر جامعه داشته باشند. آنها به نحوی کوشش می‌کنند تا در قبال جامعه پاسخگو باشند، اعتماد عامه را بالا ببرند و از روش‌هایی برای انجام امور استفاده کنند که نشان دهنده ارزش‌های بنیادین جامعه نظیر عدالت، اخلاقیات، صداقت و احترام باشد (کونسیل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴: ۱۲). در چنین جوامعی حاکمیت ملت به عنوان اصل اساسی حکومت، بدون چون و چرا پذیرفته شده و قدرت دولت در خدمت اهداف ملی و غیرشخصی قرار می‌گیرد؛ پس، راهکارهای مناسب برای جلوگیری از تمرکز قدرت و فساد به کار گرفته شده و جامعه مدنی قوی و نهادینه با نظامی از نظارت کارآمد بر اعمال دولت، تجدید قدرت دولت و اطاعت از قانون شکل می‌گیرد و خدمتگزاری به شهروندان دغدغه دولت می‌شود (فقیهی، ۱۳۸۷: ۲).

از نشانه‌های جوامع موفق میزان و درجه نهادینه شدن فرهنگ خدمتگزاری در آن جامعه است. فرهنگ خدمتگزاری عبارت است از باور عمیق و پایدار در مدیریت‌ها و بدنه سازمان‌ها و نظام اداری مبنی بر اینکه انجام صادقانه خدمت، حقی برای مردم و تکلیفی بر دوش فرد و سازمان است و این باور و پایبندی در رفتار و فرهنگ سازمانی، نمود عینی و عملی دارد (صادقی، ۱۳۸۴: ۳۰۳). این دیدگاه وجود دارد که کارکنان بخش دولتی به وسیله حس خدمت به عموم، برانگیخته می‌شوند (لایتون و راینر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲: ۲۵۶). انگیزه‌های خدمت عمومی ساختاری گسترده دارد و کارگزاران و مدیران باید برای ارتقای انگیزه خدمت

---

1. Council

2. Lawton & Rayner

در بین کارکنان سازمان‌هایشان تلاش کنند. از سویی، به دلیل تعهداتی که به وسیله هنجارهای متقابل در محیط کار وجود دارد به میزان زیادی باعث ایجاد حمایت بین همکاران می‌شود. از دیدگاه اسلام، مفهوم فرهنگ خدمتگزار و مؤلفه‌هایش باید با در نظر گرفتن بسترهای توحیدی و معنوی تبیین گردد. در اسلام، ارزشمندترین افراد سودمندترین آنها معرفی شده است، خیرالناس انفعهم للناس (نهج الفصاحه، ۱۳۸۴)، پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله می‌فرماید: هر کس یک نیاز مؤمنی را برطرف نماید، خداوند حاجت‌های بسیاری از او روا می‌سازد که کم‌ترین آن بهشت است؛ و در جای دیگر می‌فرماید کسی که جهت کمک به برادر خود و سود رساندن به او قدم بردارد، پاداش مجاهدان در راه خدا به او داده می‌شود (کلینی، ۱۳۸۷: ۱۵۹). امامان عظیم‌الشان، علاوه بر بیان آثار و نتایج خدمت به خلق و الگوی عملی بودن برای این کار از شیعیان خواسته‌اند در ردیف خدمتگزاران به خلق و مردم باشند. به عنوان مثال امام صادق علیه السلام فرمود: خداوند تبارک و تعالی می‌فرماید: مردم خانواده من هستند، پس محبوب‌ترین آنان نزد من افرادی هستند که با مردم مهربان‌تر و در راه برآورده کردن نیازهای آنان کوشاتر باشند (کلینی، ۱۳۸۷: ۱۶۰). امام خمینی علیه السلام که نمونه و الگوی خدمت به مردم بود، در دستورالعملی به فرزندانش چنین می‌نگارند: پسر من... آنچه گفتم بدان معنی نیست که خود را از خدمت به جامعه کنارکشی و گوشه‌گیر و کل (آویزان) بر خلق الله باشی که این از صفات جاهلان متنسک است یا درویشان دکان دار... پسر من! از زیر بار مسئولیت انسانی که خدمت به حق در صورت خدمت به خلق است، شانه خالی مکن (موسوی خمینی، ۱۳۶۱). ریشه برخی از مهم‌ترین مشکلات در نبود فرهنگ خدمتگزاری در سطح سازمان‌هاست. با اینکه امروزه، اهمیت خدمتگزاری و نقش آن بسیار روشن است، هنوز فرهنگ خدمتگزار به‌طور کامل در سازمان‌ها مشاهده نمی‌شود. اهمیت اندیشه‌های بنیانگذار جمهوری اسلامی ایران با رویکرد خدمتگزاری در سازمان‌ها که می‌بایست با الگوگیری از امام علیه السلام جهت دهی شود، بسیار می‌تواند در تکریم ارباب رجوعان راهگشا باشد. دغدغه مردم در خصوص ارتباط روزمرگی آنها با سازمان‌ها و لزوم بسط فرهنگ خدمتگزاری با محوریت اندیشه‌های امام علیه السلام نیز می‌تواند منجر به شفافیت و پاسخگویی شود. بنابراین، با توجه به این که فرهنگ خدمتگزار تأثیر قابل تأملی بر فعالیت و نتایج سازمانی دارد و با توجه

به‌خلاف پژوهشی در این زمینه، این پژوهش در پی پاسخگویی به این سؤال است که براساس اندیشه امام خمینی علیه السلام ابعاد خدمتگزاری در سازمان‌ها چگونه است؟

## مبانی نظری پژوهش

### خدمتگزاری

خدمتگزاری ریشه در اخلاقیات، روان‌شناسی و جامعه‌شناسی دارد (الوانی، ۱۳۸۱: ۲۴). خدمتگزاری، مفهومی گسترده است. این مفهوم، تمام فعالیت‌های مفید و مثبت افراد را در زمینه‌های: اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و معنوی شامل می‌شود (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰: ۵۷). خدمتگزاری یک الزام و تعهد درونی از سوی فرد برای انجام مطلوب فعالیت‌هایی است که بر عهده‌اش گذاشته شده است (آلوک و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶: ۲۱۹). خدمتگزاری به حس وظیفه‌شناسی، پاسخگو بودن و تعهد بیان می‌شود (آلن و مینتوری<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴: ۵۶). هاگز<sup>۳</sup> (۲۰۱۰)، بیان می‌کند خدمتگزاری مفهومی مثبت و موضوعی کلیدی است که با میزان درک مستقل فرد از خود ارتباط مستقیم دارد. خدمتگزاری فردی یعنی فرد، خود را نسبت به خود و موقعیتی که در آن قرار گرفته است و همچنین نیازهای دیگران مسئول بداند. بنابراین، خدمتگزاری فردی بر فرد تمرکز دارد، اما در یک بستر اجتماعی اتفاق می‌افتد (مرگر و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰: ۵).

### فرهنگ خدمتگزار

فرهنگ خدمتگزار به عنوان یکی از شاخص‌های رفتار شهروندی، در بین تمام سازمان‌ها و نظام‌های اجتماعی به امری بدیهی و قابل قبول تبدیل شده است (کرمی و همکاران، ۲۰۱۷: ۹۳). امروزه فرهنگ خدمتگزاری به جای نوع دوستی که در گذشته رواج داشته است، قرار داده می‌شود. بدون تردید نوع دوستی را می‌توان در قلب فرهنگ خدمتگزاری قرار داد. پس

---

1. Aulak et al

2. Allen & Mintrom

3. Hughes

4. Mergler et al

احساس خدمتگزاری پدیده‌ای است که افراد را به سازمان و جامعه متصل می‌کند (آپایدین و ارکان<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲: ۵۵۹۰). فرهنگ خدمتگزاری اغلب به نوع ارتباط بین افراد و محیط آنها اشاره دارد. در حوزه ارتباطات بین افراد و سازمان‌ها، فرهنگ خدمتگزاری به پاسخگویی دلالت دارد؛ پاسخی که چیزی بیش از فرافکنی است. در فرهنگ خدمتگزاری، نگرش فرد نسبت به اقداماتی که انجام می‌دهد بخشی از پاسخ او را می‌سازد و این پاسخ ممکن است مورد سؤال واقع شود (صلواتی و رستمی، ۲۰۱۳: ۱۰۷). پیامبران، امامان<sup>۲</sup>، ادیان و کتاب‌های آسمانی، همگان را به خدمت رسانی به یکدیگر در عرصه‌های مختلف فراخوانده‌اند. خدمت رسانی به مردم بزرگ‌ترین جهاد معنوی است و از جمله رمزهای پایداری، بقا و تداوم انقلاب اسلامی بوده است (درویش و همکاران به نقل از قوچانی، ۱۳۹۴: ۱۸). در جهان‌بینی مبتنی بر اسلام، از یک طرف، مسئله خدمت به خلق، نوعی عبادت تلقی شده و مقدمه قرب الهی است و از طرفی، به هر اندازه که فرد در بعد معرفت و شناخت باری تعالی تکامل یابد، در خدمت به مردم بیشتر عشق می‌ورزد (رودباری و رفیعی، ۱۳۹۲: ۸۵). پیامبر اکرم<sup>۳</sup> می‌فرماید مسلمانان غیر از خدمت به برادران مسلمان و اهتمام در رفع مشکلات آنان نیست، همچنین برخی روایات نشان می‌دهد که خدمتگزاری یک از ویژگی‌های اصلی مؤمنان است: «قال الامام الصادق<sup>۴</sup>: المؤمنون خدم بعضهم لبعض. قلت: و کیف یکون خدما بعضهم لبعض؟ قال: یفید بعضهم بعضا»<sup>۲</sup>؛ امام صادق<sup>۴</sup> فرمود: مؤمنان خدمتگزار یکدیگرند. گفتم چگونه؟ فرمودند: به یکدیگر فایده و سود می‌رسانند.

#### فرهنگ خدمتگزار از دیدگاه امام خمینی<sup>۵</sup>

امام راحل<sup>۶</sup> می‌فرمایند: دولت می‌بایست با تمام قوا به نحوی که امام علی<sup>۷</sup> برای محرومین دل می‌سوزاند، با تمام قدرت دل بسوزاند... مانند یک پدری که فرزندان او اگر گرسنه بمانند، چگونه با دلی افسرده به دنبال این می‌رود که آنان را سیر نماید، یک دولت تابع

1. Apaydin & Ercan

۲. اصول کافی، ج ۲: ۱۶۷.

امیرالمؤمنین باید این گونه باشد (صحیفه امام، ۱۳۷۸، ج ۱: ۱۵۹). مولا علی علیه السلام هنگامی که از وضعیت ناگوار یک خانواده شهید و فرزندان یتیم او آگاهی یافتند، شب را تا به صبح با تشویش و نگرانی گذراندند (بحارالانوار، ۱۴۰۴ق، ج ۱: ۵۲). اگر یک نظام بر اساس احکام الهی بنا شود و اگر کارگزاران آن از تقوا و عدالت برخوردار باشند و اگر دین‌مداری معیار و ملاک امور باشد، آن وقت چیزی که در فضای جامعه اسلامی رواج پیدا می‌کند و جاری می‌شود، نهضت خدمت به مردم و اصلاح زندگی آنان است (بخشیان، ۱۳۸۹: ۱۶۲). نظام اسلامی وظیفه دارد با استفاده از نیروهایی که روحیه مردمی دارند و از کوشش‌های گسترده احساس خستگی نکرده و با وجدان کاری به دنبال خدمت به مردم‌اند، زمینه را مناسب نموده و وظایف اصلی خود را که همان فقرستیزی و عدالت‌گستری، حل مشکلات مردم و ایجاد اشتغال و رفاه عمومی است، انجام دهد.

**پیشینه پژوهش:** با مرور پیشینه پژوهش‌های انجام شده، چنین به دست می‌آید که مطالعات متعددی به خدمتگزاری و تبیین مفاهیم آن در سازمان‌های دولتی پرداخته‌اند و ضمن تأیید آثار سازنده آن بر سازمان‌ها، عواملی که منجر به بروز و یا عدم بروز این پدیده در سازمان می‌شود را شناسایی و معرفی کرده‌اند. با وجود این، با توجه به اهمیت و تأثیرگذار بودن خدمتگزاری بر تمام جوانب سازمان و با توجه به شرایط خاص حاکم بر سازمان‌های ایرانی و اهمیت به کارگیری مدل‌های بومی در مطالعات سازمانی، شایسته است تا مفهوم خدمتگزاری مبتنی بر اندیشه‌های امام خمینی علیه السلام به سازمان‌های ایرانی جهت پیاده‌سازی و سنخیت‌سنجی آن در سازمان‌ها معرفی شود. بررسی پیشینه، نشان می‌دهد پژوهش‌های انجام شده در این خصوص بیشتر به بررسی و تبیین مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار از نظر امام خمینی علیه السلام در سازمان پرداخته‌اند و پژوهشی که به‌طور مستقیم به بررسی و تبیین مؤلفه‌های فرهنگ خدمتگزاری پردازد یافت نشد. همین امر، ضرورت پرداختن به این موضوع را بیش از پیش روشن می‌کند. جدول (۱) به پژوهش‌های انجام شده در خصوص خدمتگزاری یا رهبری خدمتگزار از دیدگاه امام خمینی علیه السلام پرداخته است.

جدول ۱. خلاصه‌ای از مطالعات پیشین

ردیف	نویسندگان	عنوان نشریه	مهم‌ترین یافته‌ها
۱	شیخ زاده (۱۳۹۱) نشریه اسلام و مدیریت	الگوی رهبری خدمتگزار مبتنی بر دیدگاه امام خمینی *	نتایج پژوهش در قالب چپستی رهبری خدمتگزار مطرح شد و در چهار مضمون اصول حکیمانه رهبر، رفتار خادمانه رهبر، نتایج خدمتگزاری رهبر و بازخورد خدمتگزاری رهبر به آن پاسخ داده شد. نویسنده الگوی جامع رهبری خدمتگزار از دیدگاه امام خمینی * را در ۴ مضمون غالب، ۳۵ مضمون سازمان دهنده، ۱۱۰ مضمون اصلی و ۲۲ مضمون فرعی تشریح کرده است.
۲	نصر اصفهانی و اصفهانی (۱۳۸۹) کنگره ملی بررسی اندیشه‌های فرهنگی اجتماعی حضرت امام خمینی *	طراحی مدل رهبری خدمتگزار بر اساس دیدگاه امام خمینی *	یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که حضرت امام * نه تنها ویژگی‌های چنین رویکرد رهبری را همواره به سایر مدیران و رهبران توصیه نموده‌اند، بلکه خود نیز دارای این ویژگی‌ها بوده‌اند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که حضرت امام * به غیر از ویژگی‌های رهبری خدمتگزار که از سوی اندیشمندان غربی مطرح شده است، دارای ویژگی‌های دیگری همچون ساده زیستی، اعتماد به نفس، صبر و استقامت، اشاعه معنویت، عدالت، نفوذ بر قلوب، خوش برخوردی، دوستی و برادری، اعتراف به اشتباه و... بودند.
۳	قنبری سیروس، منافی کاظم (۱۳۹۴) نشریه پژوهش‌های انقلاب اسلامی	شاخصه‌های رهبران خدمتگزار در نظام جمهوری اسلامی (با تأمل بر آموزه‌های نظری و سیره عملی امام	نتایج تحقیق نشان می‌دهد: خودسازی و تهذیب نفس، تکلیف‌مداری، مسئولیت‌پذیری، عدالت‌محوری، قانون‌مداری، انتقادپذیری، بصیرت و آگاهی، صداقت و راستگویی، امانت‌داری، ساده زیستی، تواضع و فروتنی و رفق و مدارا به عنوان صفات رهبران خدمتگزار در نظام جمهوری اسلامی از دید حضرت امام * است.

	خمینی (ع)		
یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که رهبران مؤثر مشتاق خدمتگزاری هستند. آنان دارای ویژگی‌هایی همچون همدلی، دوراندیشی، گوش دادن مؤثر می‌باشند و همواره به دنبال آن هستند که به دیگران خدمت کنند، نه اینکه دیگران به آنها خدمت کنند. این شیوه از رهبری بر روابط سالم و کارایی در سازمان تأکید دارد. در مقابل این رهبران، رهبران خودخواه بیشتر به حفظ ارزش، امنیت، شأن و وجه اجتماعی، شهرت، راندمان اقتصادی، مقام و دارایی توجه دارند. رهبران خودخواه گمان می‌کنند آنها باید رهبری کنند و افراد از آنها پیروی نمایند.	رهبری خودخواه یا رهبری خدمتگزار! با تأکید بر نظرات رهبری همچون امام خمینی رحمه الله	نصر اصفهانی (۱۳۹۲) دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی	۴

(منبع: یافته‌های پژوهش)

### روش پژوهش

پژوهش پیش‌رو، از نظر هدف، بنیادی است. این روش، مبتنی بر این اصل معرفت‌شناسی است که حقیقت قابل‌شناسایی نبوده و باید همیشه مورد تعبیر و تفسیر قرار گیرد. این پژوهش، از نوع پژوهش‌های تفسیری بوده و مبانی فلسفی آن پدیدارشناسی است. پژوهش تفسیری، متغیرهای وابسته و مستقل را از قبل تعریف نمی‌کند و بر این پیش‌فرض استوار است که دسترسی به واقعیت‌های اجتماعی تنها از راه سازه‌های اجتماعی نظیر زبان، خودآگاهی و معانی مشترک میسر است. به عبارت دیگر، "حقیقت" ماهیتی متأثر از خصوصیات ذهنی بشر است. ماهیتی که نمی‌توان آن را از عبارت دیگر ساختارهای اجتماعی، ارزش‌ها و واقعیت‌ها مستقل دانست. بررسی‌های تفسیری تلاش می‌کنند از طریق معانی که افراد به پدیده‌ها می‌دهند آنها را درک کنند (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۰۱).

این پژوهش، به منظور یافتن شاخص‌های خدمتگزاری، از استراتژی پژوهشی تحلیل مضمون که یکی از استراتژی‌های پژوهش‌های کیفی به شمار می‌رود استفاده کرده است؛ زیرا در آن، چارچوبی از پیش تعیین شده مانند مدل و دسته‌بندی‌های جامع وجود ندارد و



این چارچوب بر اساس داده‌هایی طراحی می‌شود که گردآوری خواهند شد (بویاتزس<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸: ۴).

### شبکه مضامین

به گفته عابدی جعفری و همکاران (۱۳۹۰)، شبکه مضامین به‌عنوان یک ابزار تحلیلی با بسیاری از تحلیل‌های کیفی ویژگی‌های کلیدی مشترک دارد. بنابراین، نمی‌توان مبانی نظری خاصی را به این روش اختصاص داد. به همین دلیل اصول راهنما، ساختارهای کلان و گام‌های خاص آن را می‌توان به‌راحتی در بسیاری از تکنیک‌های تحلیلی دیگر مانند تئوری داده‌بنیاد مشاهده کرد. شبکه مضامین به دنبال کشف و درک یک مسئله یا اهمیت یک ایده به‌جای تبیین تعاریف متعارض از یک مسئله است. آنچه شبکه مضامین ارائه می‌کند یک شبکه شبیه وب به‌عنوان یک اصل سازمان‌دهنده و یک روش ارائه است و همچنین رویه‌های مشخصی برای رسیدن از متن به تفسیر فراهم می‌کند. بنابراین روش تحلیل شبکه‌های مضامین یک روش نو و مبتکرانه نیست، بلکه یک روش مکمل برای ابزارهای موجود در تحلیل‌های کیفی است (آترید و استیرلینگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱: ۹۵).

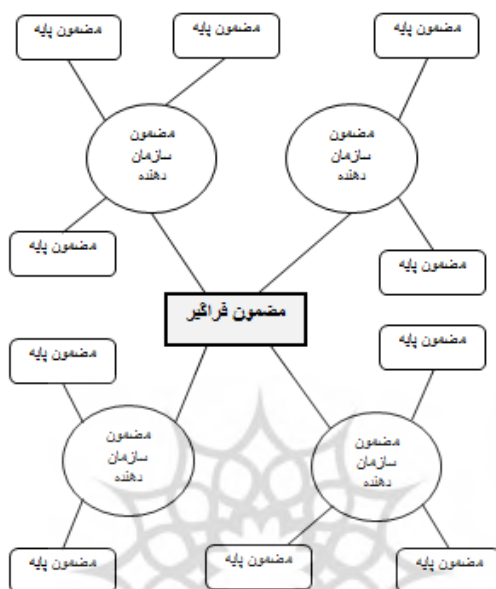
طبق نظر عابدی جعفری و همکاران (۱۳۹۰)، شبکه مضامین با مضامین پایه شروع می‌شود و تا تعیین مضامین فراگیر ادامه می‌یابد. وقتی مضامین پایه گردآوری شد، بر مبنای موضوع اساسی‌شان در قالب مضامین سازمان‌دهنده طبقه‌بندی می‌شوند. سپس مضامین سازمان‌دهنده نیز برحسب مضامین پایه‌شان مورد بررسی مجدد قرار گرفته و با یکدیگر مضمون سطح بالاتری را شکل می‌دهند که همان مضمون فراگیر می‌شود. شبکه‌های مضامین به‌صورت گرافیکی و شبیه یک وب نشان داده می‌شوند تا تصوّر هرگونه سلسله مراتب میان آنها از بین برود و باعث شناوری مضامین شده و بر وابستگی و ارتباط متقابل میان شبکه تأکید می‌شود. با این حال، لازم است به این نکته توجه شود که این شبکه‌ها صرفاً یک ابزار تحلیلی هستند و نه خود تحلیل. وقتی یک شبکه مضمونی ساخته شد می‌توان از

---

1. Boyatzis

2. Attride-Stirling

آن به‌عنوان یک اصل سازمان‌دهنده و یک ابزار تصویری برای تفسیر متن استفاده کرد تا نتایج حاصل از متن و خود متن برای محقق و خوانندگان تحقیق روشن و قابل فهم شود (آترید و استیرلینگ، ۲۰۰۱: ۳۳۸).



شکل ۱. ساختار یک شبکه مضامین  
(منبع: آترید و استیرلینگ، ۲۰۰۱: ۳۸۸)

### قلمرو تحقیق

قلمرو این پژوهش، مشتمل بر سه دامنه قلمرو موضوعی، مکانی و زمانی است. قلمرو موضوعی پژوهش، مشتمل بر شاخص‌ها و مؤلفه‌های فرهنگ خدمت‌گزاری مبتنی بر وصیت‌نامه امام خمینی علیه السلام است که بر مبنای بررسی و مطالعه دقیق وصیت‌نامه سیاسی- الهی امام خمینی علیه السلام استخراج شد و با توجه به نظر گروه خبرگان، بررسی مجدد و در قالب یک الگو ارائه شد. همچنین، قلمرو مکانی پژوهش، وصیت‌نامه الهی سیاسی حضرت امام علیه السلام و قلمرو زمانی آن در سال ۱۳۹۹ بود. همچنین جهت تکمیل پرسش‌نامه‌ها از ۳۱ نفر از خبرگان نظرسنجی شد. این افراد از اعضای هیئت‌علمی دانشگاه و حوزه، با تخصص‌های مدیریت، علوم اجتماعی و معارف اسلامی بودند و به دلیل تجربه و تخصص ایشان، به‌عنوان

خبره از طریق روش نمونه‌گیری گلوله برفی انتخاب شدند.

### اجرای روش تحلیل مضمون در خصوص مؤلفه‌های فرهنگ خدمتگزاری

با توجه به مطالعه عمیق نظری وصیت‌نامه سیاسی الهی حضرت امام، ۶۰ جمله و عبارت و به تبع آن ۲۲ مضمون پایه و ۴ مضمون سازمان‌دهنده با عناوین فرهنگ مشارکتی، فرهنگ اسلامی، فرهنگ جهادی و فرهنگ حرفه‌ای استخراج شد (جدول ۲).

جدول ۲. جدول کدهای باز، مضامین پایه و سازمان‌دهنده فرهنگ خدمتگزاری مبتنی بر وصیت‌نامه الهی-سیاسی امام خمینی \*

ردیف	کد باز (عبارات مستخرج از وصیت‌نامه امام)	مضمون پایه	مضمون سازمان‌دهنده
۱	خودخواهان و طاغوتیان، قرآن کریم را وسیله‌ای کردند برای حکومت‌های ضد قرآنی.	محور قرار دادن قرآن در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی
۲	در حقیقت قرآن را - که برای بشریت تا ورود به حوض بزرگ‌ترین دستور زندگانی مادی و معنوی بود و است - از صحنه خارج کردند.	محور قرار دادن قرآن در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی
۳	ما مفتخریم و ملت عزیز سرتاپا متعهد به اسلام و قرآن مفتخر است که پیرو مذهبی است که می‌خواهد حقایق قرآنی، که سراسر آن از وحدت بین مسلمین بلکه بشریت دم می‌زند، از مقبره‌ها و گورستان‌ها نجات داده ...	محور قرار دادن دین و مذهب در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی
۴	و ما مفتخریم که پیرو مذهبی هستیم که رسول خدا مؤسس آن به امر خداوند تعالی بوده، و امیرالمؤمنین علی بن ابی‌طالب، این بنده رها شده از تمام قیود، مأمور رها کردن بشر از تمام اغلال و بردگی‌ها است.	محور قرار دادن دین و مذهب در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی
۵	ما مفتخریم که کتاب نهج‌البلاغه که بعد از قرآن بزرگ‌ترین دستور زندگی مادی و معنوی و بالاترین کتاب رهایی‌بخش بشر است و دستورات معنوی و حکومتی آن بالاترین راه نجات است ...	محور قرار دادن دین و مذهب در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی

ردیف	کد باز (عبارات مستخرج از وصیت‌نامه امام)	مضمون پایه	مضمون سازمان‌دهنده
۶	ما مفتخریم که ائمه معصومین، از علی بن ابی‌طالب گرفته تا منجی بشر حضرت مهدی صاحب‌زمان - علیهم‌آلاف‌التحیات و السلام - که به قدرت خداوند قادر، زنده و ناظر امور است ائمه ما هستند ...	محور قرار دادن سیره ائمه در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی
۷	و ما مفتخریم که مذهب ما «جعفری» است که فقه ما که دریای بی‌پایان است، یکی از آثار اوست؛ و ما مفتخریم که به همه ائمه معصومین - علیهم‌صلوات‌الله - و متعهد به پیروی آنانیم ...	محور قرار دادن دین و مذهب در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی
۸	و اقشار مختلفی ملت ما در این راه بزرگ سرنوشت‌ساز سر از پا نشناخته، جان و مال و عزیزان خود را نثار راه خدا می‌کنند.	فداکاری در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۹	ما مفتخریم که بانوان و زنان پیر و جوان و خرد و کلان در صحنه‌های فرهنگی و اقتصادی و نظامی حاضر، و همدوش مردان یا بهتر از آنان در راه تعالی اسلام و مقاصد قرآن کریم فعالیت دارند.	روحیه تعاون در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی
۱۰	و آنان که توان جنگ ندارند، در خدمت پشت جبهه به نحو ارزشمندی که دل ملت را از شوق و شغف به لرزه در می‌آورد و دل دشمنان و جاهلان بدتر از دشمنان را از خشم و غضب می‌لرزاند، اشتغال دارند.	فداکاری در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۱۱	و ما مکرر دیدیم که زنان بزرگواری زینب‌گونه - علیها سلام‌الله - فریاد می‌زنند که فرزندان خود را از دست داده و در راه خدای تعالی و اسلام عزیز از همه چیز خود گذشته و مفتخرند به این امر؛ و می‌دانند آنچه به دست آورده‌اند بالاتر از جنات نعیم است، چه رسد به متاع ناچیز دنیا.	فداکاری در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۱۲	... بلکه به صراطی که خداوند به آنها نصیب فرموده است محکم و استوار و متعهد و پایدار پایبند بوده ...	محور قرار دادن دین و مذهب در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی

ردیف	کد باز (عبارات مستخرج از وصیت‌نامه امام)	مضمون پایه	مضمون سازمان‌دهنده
۱۳	و با کمال جد و عجز از ملت‌های مسلمان می‌خواهم که از ائمه اطهار و فرهنگ سیاسی، اجتماعی، اقتصادی، نظامی این بزرگ راهنمایان عالم بشریت به طور شایسته و به جان و دل و جانفشانی و نثار عزیزان پیروی کنند.	محور قرار دادن سیره ائمه در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی
۱۴	انقلاب شکوهمند اسلامی که دستاورد میلیون‌ها انسان ارزشمند و هزاران شهید جاوید آن و آسیب دیدگان عزیز ...	فداکاری در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۱۵	بر ملت عظیم الشان ایران است که در تحقق محتوای آن به جمیع ابعاد و حفظ و حراست آن بکوشند که حفظ اسلام در رأس تمام واجبات است.	محور قرار دادن دین و مذهب در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی
۱۶	انبیای عظام از آدم - علیه السلام - تا خاتم النبیین - صلی الله علیه و آله وسلم - در راه آن کوشش و فداکاری جانفرسا نموده‌اند و هیچ مانعی آنان را از این فریضه بزرگ باز نداشته؛ و همچنین پس از آنان اصحاب متعهد و ائمه اسلام - علیهم صلوات الله - با کوشش‌های توانفرسا تا حد نثار خون خود در حفظ آن کوشیده‌اند.	فداکاری در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۱۷	نسل‌های آینده در تاریخ خواهند خواند که دو رکن اصلی آن: انگیزه الهی و مقصد عالی حکومت اسلامی؛ و اجتماع ملت در سراسر کشور با وحدت کلمه برای همان انگیزه و مقصد.	وحدت کلمه در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی
۱۸	... این انگیزه الهی را که خداوند تعالی در قرآن کریم بر آن سفارش فرموده است از دست ندهید ...	محور قرار دادن قرآن در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی
۱۹	... و در مقابل این انگیزه که رمز پیروزی و بقای آن است، فراموشی هدف و تفرقه و اختلاف است ...	عدم تفرقه و اختلاف در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی

ردیف	کد باز (عبارات مستخرج از وصیت‌نامه امام)	مضمون پایه	مضمون سازمان‌دهنده
۲۰	... مع الأسف در بین آنان از سردمداران و حکومت‌های بعضی کشورهای اسلامی، که جز به منافع شخص خود فکر نمی‌کنند ...	عدم توجه به منافع شخصی در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی
۲۱	... و اهمیت آن را در نظر گیرند، خنثی کردن تبلیغات تفرقه افکن خانه برانداز است ...	عدم تفرقه و اختلاف در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی
۲۲	... عکس العمل نشان داده و به انسجام و وحدت خود، به هر راه ممکن افزایش دهند ...	وحدت کلمه در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی
۲۲	... عدالت اجتماعی باید جاری شود ...	برپایی عدالت اجتماعی در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی
۲۴	... و از ستمگری و چپاول و قتل باید جلوگیری شود ...	عدم ستمگری در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی
۲۵	... جلوگیری از ظلم و جور و اقامه عدالت اجتماعی ...	برپایی عدالت اجتماعی در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی
۲۶	جوانی خود را در راه خداوند و اسلام عزیز و جمهوری اسلامی صرف کنید تا سعادت هر دو جهان را دریابید.	صرف زمان و هزینه در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۲۷	توصیه می‌نمایم که قدر این ملت را بدانید و در خدمتگزاری به آنان خصوصاً مستضعفان و محرومان و ستم‌دیدگان که نور چشمان ما و اولیای نعم همه هستند و جمهوری اسلامی رهاورد آنان و با فداکاری‌های آنان تحقق پیدا کرد و بقای آن نیز مرهون خدمات آنان است، فروگذار نکنید.	پشتکار در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۲۸	... و خود را از مردم و آنان را از خود بدانید ...	فداکاری در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۲۹	... پیوند دوستی و تفاهم را محکم‌تر و استوارتر سازند و از نقشه‌ها و توطئه‌های دشمن غدار غافل نباشند ...	انسجام در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی

ردیف	کد باز (عبارات مستخرج از وصیت‌نامه امام)	مضمون پایه	مضمون سازمان‌دهنده
۳۰	... این پوچی و تهی مغزی مصنوعی موجب شده که در هیچ امری به فکر و دانش خود اتکا نکنیم ...	اعتماد به نفس در خدمتگزاری	فرهنگ حرفه‌ای
۳۱	... و با اراده مصمم و فعالیت و پشتکار خود به رفع وابستگی‌ها قیام کنید ...	پشتکار در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۳۲	... و اگر خودی خود را بیابد و یاس را از خود دور کند و چشم‌داشت به غیر خود نداشته باشد، در درازمدت قدرت همه کار و ساختن همه چیز را دار ...	اعتماد به نفس در خدمتگزاری	فرهنگ حرفه‌ای
۳۳	... از متخصصین خود قدردانی کنند و آنان را با کمک‌های مادی و معنوی تشویق به کار نمایند ...	توجه به تخصص محوری در خدمتگزاری	فرهنگ حرفه‌ای
۳۴	... ارزش‌های انسانی را ولو با تحمل زحمت و رنج، فدای تجملات و عشرت‌ها و بی بند و باری‌ها و... نکنند ...	توجه به ارزش محوری در خدمتگزاری	فرهنگ حرفه‌ای
۳۵	... یا با سرکوبی و خشونت و هتاکی که ... عمل شد ولی نتیجه معکوس گرفته شد ...	رعایت کرامت انسانی در خدمتگزاری	فرهنگ حرفه‌ای
۳۶	... وصیت می‌کنم که در این امر مهم که کشورتان را از آسیب نگه می‌دارد، با جان و دل کوشش کنید.	پشتکار در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۳۷	از مهمات امور، تعهد وکلای مجلس شورای اسلامی است.	احساس تعهد به خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۳۸	دیدیم که اسلام و کشور ایران چه صدمات بسیار غم‌انگیزی از مجلس شورای غیر صالح و منحرف ...	توجه به تخصص محوری در خدمتگزاری	فرهنگ حرفه‌ای
۳۹	با دست همین منحرفان از خدا بی‌خبر انجام دهند و کشور را به تباهی و نیستی کشانند.	محور قرار دادن خدا در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی
۴۰	همه کوشا باشند که قوانین خدای نخواستہ از اسلام منحرف نباشد ...	محور قرار دادن دین و مذهب در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی

ردیف	کد باز (عبارات مستخرج از وصیت‌نامه امام)	مضمون پایه	مضمون سازمان‌دهنده
۴۱	و از قوانین مخالف با شرع مطهر و قانون اساسی بدون هیچ ملاحظه جلوگیری نمایند.	محور قرار دادن دین و مذهب در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی
۴۲	با طبقه تحصیلکرده متعهد و روشنفکر با اطلاع از معجاری امور و غیر وابسته به کشورهای قدرتمند استعمارگر و اشتها به تقوا و تعهد به اسلام و جمهوری اسلامی مشورت کرده ...	توجه به تخصص محوری در خدمتگزاری	فرهنگ حرفه‌ای
۴۳	و با علما و روحانیون با تقوا و متعهد به جمهوری اسلامی نیز مشورت نموده.	احساس تعهد به خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۴۴	با مشورت با مراجع عظام هر عصر و علمای بزرگ سرتاسر کشور و متدینین و دانشمندان متعهد، به مجلس خبرگان بروند.	احساس تعهد به خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۴۵	خود را وقف در خدمت به اسلام و جمهوری اسلامی و محرومان و مستضعفان بنمایند.	فداکاری در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۴۶	کوشش کنند که اشخاص متعهد سابقه‌دار و صاحب‌نظر در امور شرعی و اسلامی و در سیاست را نصب نمایند.	توجه به تخصص محوری در خدمتگزاری	فرهنگ حرفه‌ای
۴۷	باید همه خدمتگزار ملت و خصوصاً مستضعفان باشید.	فداکاری در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۴۸	باید کوشش در جلب نظر ملت بنمایید و از رفتار غیراسلامی - انسانی احتراز بنمایید.	پشتکار در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۴۹	اشخاص لایق، متدین، متعهد، عاقل و سازگار با مردم انتخاب نمایند.	احساس تعهد به خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۵۰	برای تبلیغ حق مقابل باطل و ارائه چهره حقیقی ... کوشش کنند ...	عدم خودخواهی در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی
۵۱	خودخواهی‌ها و فرصت‌طلبی‌ها و انحصارجویی‌ها به آنان مجال نمی‌دهد ...	عدم خودخواهی در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی
۵۲	و با عشق لقاءالله به فداکاری در جبهه‌ها و در سطح کشور به کار ارزشمند خود ادامه می‌دهید.	فداکاری در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۵۳	چنانچه امروز وفادارید، در وفاداری استقامت کنید.	استقامت در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی



ردیف	کد باز (عبارات مستخرج از وصیت‌نامه امام)	مضمون پایه	مضمون سازمان‌دهنده
۵۴	در راه هدف و جمهوری اسلامی و قرآن و مذهب جانفشانی و فداکاری می‌کنند.	فداکاری در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۵۵	... بر سر اشتباه خود پافشاری نکنند و با شهادت اسلامی به خطای خود اعتراف ...	شهادت در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۵۶	آیا سزاوار نیست که به این ملت مظلوم محروم کمک کنید و با یاری خود حکومت اسلامی را استقرار دهید؟	صرف زمان و هزینه در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۵۷	و به همه در کوشش برای رفاه طبقات محروم وصیت می‌کنم.	پشتکار در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی
۵۸	بلکه اکثریت قریب به اتفاق آنان یا خود به ستمگری و اختناق ملت خود پرداخته و هر چه کرده‌اند برای منافع شخصی یا گروهی نموده.	عدم ستمگری در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی
۵۹	و تا این روح تعاون و تعهد در جامعه برقرار است کشور عزیز از آسیب دهر ان‌شاءالله تعالی مصون است.	روحیه تعاون در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی
۶۰	و با قدرت و تصمیم اراده به پیش روند و بدانند که با رفتن یک خدمتگزار در سدّ آهنین ملت خللی حاصل نخواهد شد.	مصمم در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی

(منبع: یافته‌های پژوهش)

### ترسیم شبکه مضامین فرهنگ خدمتگزاری مبتنی بر اندیشه‌های امام خمینی \*

بر اساس جدول‌های پیشین (جدول‌های تحلیل مضمون)، در این شبکه مضامین، فرهنگ خدمتگزاری، مضمون فراگیر است و چهار مضمون سازمان‌دهنده دارد: ۱. فرهنگ اسلامی؛ ۲. فرهنگ جهادی؛ ۳. فرهنگ مشارکتی و ۴. فرهنگ اسلامی. علاوه بر این، شبکه مضامین و الگوی اولیه آن همراه با ۲۲ مضمون پایه به شرح زیر ارائه می‌شود.



شکل ۲. شبکه مضامین فرهنگ خدمتگزاری  
 مبتنی بر وصیت‌نامه الهی - سیاسی امام خمینی  
 (منبع: یافته‌های پژوهش)

در ادامه، به منظور تدوین مدل فرهنگ خدمتگزاری در اندیشه امام خمینی، شبکه مضامین به همراه جدول‌های کامل کدهای باز، مضامین پایه و سازمان دهنده با عنوان پرسش‌نامه، به خبرگان ارائه شد تا دیدگاه‌های خود را راجع به دسته‌بندی‌های صورت گرفته از "کاملاً اصولی" تا "غیراصولی" بیان کنند. تأیید یا عدم تأیید این کدها و مضامین با استفاده از آزمون دو جمله‌ای در نرم‌افزار SPSS صورت گرفت. اگر عدد معناداری (Sig)، با نقطه برش ۳/۵، بزرگ‌تر یا مساوی با ۰/۰۵ به دست آمد، آن کد را تأیید نشده در نظر گرفتیم. شایان ذکر است، تمام عددهای معناداری (Sig) مرتبط با مضامین پایه در ناحیه قابل قبول قرار گرفتند و به این ترتیب، کلیت مدل ارائه شده (مضامین پایه و سازمان دهنده) مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۳. نتایج آزمون دو جمله‌ای

ردیف	مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	گروه‌بندی (نقطه برش)	توزیع پاسخ‌ها در هر گروه	تعداد کل خبرگان	Sig
۱	محور قرار دادن دین و مذهب در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی	$> 3/5$	۲۵	۳۱	۰/۰۰۰۲
			$\leq 3/5$	۶		
۲	محور قرار دادن سیره ائمه در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی	$> 3/5$	۲۸	۳۱	۰/۰۰۰۰
			$\leq 3/5$	۳		
۳	محور قرار دادن قرآن در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی	$> 3/5$	۲۴	۳۱	۰/۰۰۰۱
			$\leq 3/5$	۷		
۴	محور قرار دادن خدا در خدمتگزاری	فرهنگ اسلامی	$> 3/5$	۲۵	۳۱	۰/۰۰۰۲
			$\leq 3/5$	۶		
۵	فداکاری در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی	$> 3/5$	۲۷	۳۱	۰/۰۰۰۰
			$\leq 3/5$	۴		
۶	صرف زمان و هزینه در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی	$> 3/5$	۲۴	۳۱	۰/۰۰۰۱
			$\leq 3/5$	۷		
۷	پشتکار در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی	$> 3/5$	۲۵	۳۱	۰/۰۰۰۱
			$\leq 3/5$	۶		
۸	احساس تعهد به خدمتگزاری	فرهنگ جهادی	$> 3/5$	۲۸	۳۱	۰/۰۰۰۰
			$\leq 3/5$	۳		
۹	استقامت در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی	$> 3/5$	۲۵	۳۱	۰/۰۰۰۱
			$\leq 3/5$	۶		
۱۰	شهامت در خدمتگزاری	فرهنگ جهادی	$> 3/5$	۲۵	۳۱	۰/۰۰۰۱
			$\leq 3/5$	۶		
۱۱	روحیه تعاون در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی	$> 3/5$	۲۴	۳۱	۰/۰۰۰۲
			$\leq 3/5$	۷		
۱۲	وحدت کلمه در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی	$> 3/5$	۲۵	۳۱	۰/۰۰۰۱
			$\leq 3/5$	۶		
۱۳	عدم تفرقه و اختلاف در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی	$> 3/5$	۲۹	۳۱	۰/۰۰۰۰
			$\leq 3/5$	۲		
۱۴	عدم توجه به منافع شخصی در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی	$> 3/5$	۲۶	۳۱	۰/۰۰۰۲
			$\leq 3/5$	۵		
۱۵	برپایی عدالت اجتماعی در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی	$> 3/5$	۲۷	۳۱	۰/۰۰۰۰
			$\leq 3/5$	۴		

ردیف	مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	گروه‌بندی (نقطه برش)	توزیع پاسخ‌ها در هر گروه	تعداد کل خبرگان	Sig
۱۶	عدم ستمگری در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی	$> 3/5$	۲۹	۳۱	۰/۰۰۰
			$\leq 3/5$	۲		
۱۷	انسجام در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی	$> 3/5$	۲۷	۳۱	۰/۰۰۰
			$\leq 3/5$	۴		
۱۸	عدم خودخواهی در خدمتگزاری	فرهنگ مشارکتی	$> 3/5$	۲۷	۳۱	۰/۰۰۰
			$\leq 3/5$	۴		
۱۹	اعتماد به نفس در خدمتگزاری	فرهنگ حرفه‌ای	$> 3/5$	۲۹	۳۱	۰/۰۰۰
			$\leq 3/5$	۲		
۲۰	توجه به تخصص محوری در خدمتگزاری	فرهنگ حرفه‌ای	$> 3/5$	۲۷	۳۱	۰/۰۰۰
			$\leq 3/5$	۴		
۲۱	توجه به ارزش محوری در خدمتگزاری	فرهنگ حرفه‌ای	$> 3/5$	۲۹	۳۱	۰/۰۰۰
			$\leq 3/5$	۲		
۲۲	رعایت کرامت انسانی در خدمتگزاری	فرهنگ حرفه‌ای	$> 3/5$	۲۹	۳۱	۰/۰۰۰
			$\leq 3/5$	۲		

(منبع: یافته‌های پژوهش)

### نتیجه‌گیری

این پژوهش، بر اساس دغدغه اصلی تولید علم دینی یا علوم انسانی اسلامی و بومی‌سازی علوم غربی به خصوص در رشته مدیریت، با یک پرسش اساسی که «مدل فرهنگ خدمتگزاری مبتنی بر اندیشه‌های امام خمینی (ره) چگونه است؟» شکل گرفته است. خدمتگزاری از مفاهیم نوین مدیریت است و سازمان‌ها می‌توانند با استفاده از این مفهوم، بهره‌وری و اثربخشی افراد و سازمان خود را افزایش دهند. از این منظر، در این پژوهش، ضمن مطالعه عمیق ادبیات موضوع و مبانی نظری، با استفاده از روش تحلیل مضمون، به بررسی وصیت‌نامه سیاسی - الهی امام خمینی (ره) پرداخته شد. همچنین با همکاری ۳۱ نفر از خبرگان رشته مدیریت، معارف اسلامی و علوم اجتماعی تلاش شد به پرسش اصلی تحقیق پاسخ داده شود. در این پژوهش، در نهایت با استخراج ۶۰ کد باز، ۲۲ مضمون پایه و ۴ مضمون سازمان‌دهنده، شبکه مضامین (شکل ۲) فرهنگ خدمتگزاری ارائه شد. علاوه

بر این، پس از ارائه مؤلفه‌های فرهنگ خدمتگزاری و ارائه آن به خبرگان پژوهش (جدول ۳)، مدل ساختاری فرهنگ خدمتگزاری مبتنی بر اندیشه‌های امام خمینی \* طبق شکل (۳) ارائه شد.



شکل ۳. مدل ساختاری فرهنگ خدمتگزاری مبتنی بر وصیت‌نامه الهی-سیاسی امام خمینی \*  
(منبع: یافته‌های پژوهش)

امید است، با توجه مفاهیم غنی موجود در وصیت‌نامه حضرت امام \*، اندیشمندان حوزه علوم انسانی، به‌ویژه مدیریت و علوم اجتماعی، تلاش کنند مفاهیم تخصصی را استخراج کنند و در سازمان‌ها و ادارات به‌کارگیرند.

### مقایسه مدل ارائه‌شده با الگوهای رایج

مدل ارائه‌شده در این پژوهش، نسبت به مدل‌های رایج تفاوت‌هایی اساسی دارد. غالب مطالعات صورت‌گرفته بر روی خدمتگزاری ریشه در مکاتب رایج غربی دارد. پژوهش پیش‌رو، مبتنی بر وصیت‌نامه الهی-سیاسی امام خمینی \* است. همچنین تعدادی از پژوهش‌های انجام‌شده که خدمتگزاری را در اندیشه‌های امام \* بررسی کردند بیشتر به تبیین رهبری خدمتگزار در اندیشه‌های امام خمینی \* پرداختند. با توجه به اینکه فرهنگ حاکم بر سازمان از رهبران سازمان تأثیر می‌پذیرد می‌توان یک مقایسه نسبی با تحقیقات پیشین که در زمینه رهبری خدمتگزار در اندیشه‌های امام \* انجام شده انجام داد. بر این اساس، نتایج این تحقیق، با تحقیق شیخ زاده (۱۳۹۱) همگرایی دارد. وی اسلام‌گرایی، معنویت‌گرایی

توحیدی، تشریک مساعی، اعتماد به نفس و نداشتن حب ریاست را به عنوان برخی از مؤلفه‌هایی که در خدمتگزاری رهبر تأثیر دارد شناسایی کرده که با این پژوهش همگرایی دارد. همچنین نتایج پژوهش، با تحقیق قنبری و منافی (۱۳۹۴) تطابق دارد. آنها نیز در تبیین مؤلفه‌های رهبران خدمتگزار در نظام جمهوری اسلامی با تأمل بر آموزه‌های نظری و سیره‌های عملی امام خمینی علیه السلام عواملی مانند عدالت محوری، مسئولیت‌پذیری و امانت‌داری را به عنوان بخشی از شاخص‌های رهبران خدمتگزار بیان کردند که با این تحقیق سازگار است. در تحقیق نصر اصفهانی و اصفهانی (۱۳۸۹) ویژگی‌هایی همچون ساده زیستی، اعتماد به نفس، صبر و استقامت، اشاعه معنویت، عدالت، نفوذ بر قلوب، خوش برخوردی، دوستی و برادری، اعتراف به اشتباه به عنوان مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار ارائه شده است که با فرهنگ جهادی و فرهنگ مشارکتی که در این تحقیق ارائه شده است، همخوانی دارد.

## منابع

- افجه، سیدعلی اکبر (۱۳۹۰). رهبری سازمانی، تهران، سازمان مدیریت صنعتی، چاپ اول. مجلسی، محمدباقر (۱۴۰۴ق). بحارالانوار، مؤسسه الوفا، بیروت.
- بخشیان، ابوالقاسم (۱۳۸۹). نهضت خدمت‌رسانی در نگاه قرآن و سیره معصومین علیهم السلام، نشر هدی.
- پایگاه اطلاع‌رسانی حوزه (۱۳۹۸). خدمتگزاری، بر گرفته از سایت حوزه علمیه: <http://www.hawzah.net>
- پابنده، ابوالقاسم (۱۳۸۳). نهج الفصاحه، مجموع سخنان و خطبه‌های حضرت رسول اکرم، تصحیح و تنظیم عبدالرسول پیمانی و محمدامین شریعتی، اصفهان، خاتم الانبیاء.
- حیدری‌زاده، زهرا، پریسا زارع‌زاده و ابوالفضل قاسم‌زاده (۱۳۹۵). «نقش اخلاق کار اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری بر رفتار شهروندی، پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی»، مجله پژوهش‌های اخلاقی، سال ششم، شماره ۳، ص ۲۳-۴۷.
- دانایی‌فرد، حسن، علی رجب‌زاده و آذر درویشی (۱۳۹۰). «تبیین نقش شایستگی اخلاقی-

تبیین مؤلفه‌های فرهنگ خدمتگزاری در سازمان مبتنی بر اندیشه امام خمینی \* ۳۱۱

اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری در ارتقای پاسخگویی عمومی بیمارستان‌های دولتی»، مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره سوم، شماره ۴، ص ۵۷-۷۰.

دانایی‌فرد، حسن، سید مهدی الوانی و عادل آذر (۱۳۸۸). روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع، تهران، انتشارات صفار، چاپ سوم.

درویش، حسن، منتظری، محمد، فتحی‌زاده، علی رضا (۱۳۹۴) طراحی و تبیین مدل سازمان خادم، رساله دکتری مرکز تحصیلات تکمیلی دانشگاه پیام نور، ص ۷۶.

رحیمیان، حمید، عباس‌عباس‌پور، مرتضی طاهری و سبحان سبحانی جو (۱۳۹۷). «طراحی و اعتباریابی الگوی رهبری خدمتگزار برای دانشگاه فرهنگیان با رویکرد مبتنی بر نظریه داده بنیاد»، علوم تربیتی، شماره (۱) ۲۵، ص ۸۷-۱۰۸.

رودباری، حسنعلی و مهدی رفیعی‌پور (۱۳۹۲). «ارزش خدمت پلیس به مردم از نظر اسلام»، نشریه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، شماره ۲۴، ص ۸۵.

شیخ‌زاده، محمد (۱۳۹۱). «الگوی رهبری خدمتگزار مبتنی بر دیدگاه امام خمینی»، نشریه اسلام و مدیریت، شماره ۱، ص ۷.

صادقی، محمدعلی (۱۳۸۴). «نقش نظارت در استقرار و تقویت فرهنگ پاسخگویی»، فصلنامه مجلس و پژوهش، سال ۱۲، شماره ۵۰-۴۹، ص ۳۰۳-۳۳۰.

صحیفه امام (۱۳۷۸). مؤسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی، تهران، چاپ اول.

عابدی جعفری، حسن، محمدسعید تسلیمی، ابوالحسن فقیهی و محمد شیخ‌زاده (۱۳۹۰). «تحلیل مضمون و شبکه مضامین: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده‌های کیفی»، اندیشه مدیریت راهبردی، شماره ۵ (۲)، ص ۱۵۱-۱۹۸.

فقیهی، ابوالحسن و حمیدرضا رضایی کلیدبری (۱۳۸۷). «مطالعه بیمارستان‌های استان تهران از دیدگاه تئوری خامیت». فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال سوم، شماره ۹، بهار.

قاسم‌زاده، ابوالفضل، تقی‌زوار، روح‌اله مهدیون و ادیبه رضائی (۱۳۹۲). «رابطه اخلاق حرفه‌ای با مسئولیت اجتماعی و پاسخگویی فردی: نقش میانجی‌گر فرهنگ خدمتگزاری»،

فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال نهم، شماره ۲، ص ۱-۸.

قنبری سیروس، کاظم منافی (۱۳۹۴). «شاخصه‌های رهبران خدمتگزار در نظام جمهوری

اسلامی (با تأمل بر آموزه‌های نظری و سیره عملی امام خمینی<sup>ع</sup>)، نشریه پژوهش‌های انقلاب اسلامی، دوره ۴، شماره ۱۴، ص ۶۱-۸۶.

کلینی، محمدبن یعقوب (۱۳۸۷). اصول کافی، ترجمه محمدباقر کمره‌ای، نشر اسوه، چاپ دهم، جلد چهارم.

محمدعلیپور، فریده و رضا رحیمی عماد (۱۳۹۲). «علل شکل‌گیری انقلاب اسلامی ایران و نظریه حکمرانی خوب: مطالعه موردی حکومت ایران در سال‌های ۱۳۵۷-۱۳۲۲»، پژوهشنامه متین، شماره ۵۹، سال پانزدهم، ص ۱۵۹-۱۸۴.

نجف بیگی، رضا و صادق آزمندیان (۱۳۹۶). «شناسایی موانع اجرای برنامه‌های توسعه پنج ساله»، رساله دکتری دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات.

نصراصفهانی، مهدی و علی نصراصفهانی (۱۳۸۹). «طراحی مدل رهبری خدمتگزار بر اساس دیدگاه امام خمینی<sup>ع</sup>»، کنگره ملی بررسی اندیشه‌های فرهنگی اجتماعی حضرت امام خمینی<sup>ع</sup>، جهاد دانشگاهی، ص ۱-۱۷.

نصراصفهانی، مهدی و محسن نصراصفهانی، (۱۳۹۲). «رهبری خودخواه یا رهبری خدمتگزار! با تأکید بر نظرات رهبری همچون امام خمینی رحمه الله»، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی، قم، ص ۳.

Allen, A. Mintrom, M. (2014) Responsibility and School Governance, Educational Policy Originally. Published Online.56

Apaydin & Bascan structural Ercan (2012). Equation Model Analysis of Turkish School Managers Views on Social Responsibility". Procedia Social and Behavioral Science, 2: 5590-5598.

Attride-Stirling, J. (2001), Thematic networks: an analytic tool for qualitative research. Qualitative Research 1, 385-405.

Aulak, D. S., Quinn, B., & Wilson, N. (2016). Student burnout. British dental journal, 220(5), 219-220

Block. P. (1993). Stewardship-choosing service over self-interest-Berrett-kohler,inc. san Francisco a BK Business book-pp-15

Boyatzis, R. E. (1998), Transforming qualitative information: thematic



analysis and code development, Sage.

Council Foundation. (2004). *stewardship principles For Corporate Grantmakers*. Committee On Corporate Grantmaking. P.12

Davis, J., Schoorman, D., & Donaldson, L. (1997). Towards a stewardship theory of management. *Academy of Management Review*, 22, 20–47.

Hughes, C. H. (2010). Developing Conceptual Literacy in Lifelong Learning Research: A Case of Responsibility". *British Educational Research Journal*, 48:59-78.

Karami, M., Galavandi, H. and Galaei, A. (2017). The Relationship Between Professional Ethics, Ethical Leadership and Social Responsibility in Schools, *Journal of School Administration*, 5(1), 93-112.

Lawton A., & Rayner J. (2012). Public Service Motivation in a Fragmented Public Sector: A Case Study Approach. paper presented at the International Public Service Motivation Conference, Indiana University, 256-273.

Mergler, A. Spencer, F. M. and Patton, W. A. (2010). Relationships between Personal Responsibility, Emotional Intelligence and Self esteem in Adolescents and Young Adults, *The Australian Educational and Developmental Psychologist*, 24(1): 5-18.

Salavati A, Rostami Norozabadi S. (2013). Professional ethics & social responsibility in hotel industry. *Tourism Studies*; 8(21): 107-143.