

فهم تمایل به خطمشی‌گذاری عمومی در ساختار تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه

چکیده

تبیین دقیق و فهم صحیح خطمشی‌گذاری از مهمترین الزامات توفیق سازمانی در پارادایم‌های فکری خدمات دولتی نوین و مدیریت ارزش‌های عمومی محسوب می‌شود و از آنجا که تئوری انگیزه خدمت عمومی برخاسته از این دیدگاه‌ها می‌باشد؛ از اهمیت دوچندانی برخوردار است تا جایی که بسیاری از نظریه پردازان غربی و شرقی عناصر و مشخصه‌های این مفهوم را در بستر فکری و اجتماعی جامعه مورد مطالعه بررسی نموده اند. از این منظر هدف پژوهش پیش‌رو فهم تمایل به خطمشی‌گذاری عمومی در ساختار تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه می‌باشد. بنابراین پس از مطالعه دقیق مبانی نظری و ادبیات موضوع بمنظور مفهوم‌شناسی این تئوری و بررسی جایگاه خطمشی‌گذاری در ساختار آن، به بررسی محتوای نهج البلاغه (نامه‌ها، خطبه‌ها و حکمت‌ها) بمنظور شناساندن این مفهوم در متن این مصحف شریف پرداخته شده است. در ادامه از روش تحقیق آمیخته و از استراتژی تحلیل تم جهت استخراج داده‌های متنی و از تکنیک کمی دلفی فازی و توزیع پرسشنامه خبرگی میان 16 خبره بمنظور تایید شبکه مضامین و آزمون مدل نهایی بهره گرفته شده است. نتایج این تحقیق به شناسایی سه سطح مضامین فراگیر تمایلات کارگزاران در تدوین خطمشی (مشمتمل بر مضامین سازمان دهنده خدامحوری، حمایت سلسله مراتب، خصیصه‌های کارگزاران و ارجحیت منافع عمومی بر منافع شخصی)، تمایلات کارگزاران در اجرای خطمشی (مشمتمل بر مشارکت عمومی، اعتماد متقابل سازمانی، ارتباطات همدلانه و خدمتگزاری نیکو) و تمایلات کارگزاران در ارزیابی خطمشی (مشمتمل بر مضامین سازمان دهنده پاسخگویی کارگزار، شفافیت ساختاری و اطمینان از سلامت نظام اداری) منجر گردید.

کلمات کلیدی:

تمایل به خطمشی‌گذاری عمومی، تئوری انگیزه خدمت عمومی، استراتژی تحلیل تم، تکنیک دلفی فازی، نهج البلاغه

تصویری از بشریت به عنوان «انسان اقتصادی» که توسط نظریه انتخاب عقلایی در دهه 1960 مطرح شد، برای سال ها بر مدیریت دولتی و کارکنان این بخش مسلط بود. این دیدگاه بیانگر اینست که افراد رفتاری منطقی و مبتنی بر منفعت شخصی دارند. همچنین در خصوص کارمندان بخش های دولتی که تلاش می کنند از زندگی کاری خود منافع شخصی به دست آورند و موجب شکست اهداف دولت می شوند نیز صدق می کند. در برابر این دیدگاه یک طرفه از انگیزه های رفتاری کارکنان بخش دولتی بود که تحقیقات در حوزه "انگیزه خدمات عمومی" در دهه 1980 توسعه یافت (ریتز، 2011، ص 1128). تحقیقات انگیزه خدمت عمومی از این فرض حاصل می شود که اشکالی از انگیزه وجود دارد که بیشتر با انگیزه های نوع دوستانه تعریف می شوند تا خودخواهانه و این انگیزه ها بیشتر در بخش دولتی یافت می شوند تا در بخش خصوصی (پری و همکاران 2010). تحقیقات رینی (1982)، کلمن (1987) و پری و وایز (1990) اهمیت فوق العاده ای در این مسیر داشت. به بیان ساده، تحقیقات در حوزه انگیزه خدمت عمومی به سه شاخه تقسیم می شود: شاخه اول، توضیح و اعتبار سنجی ساختار انگیزه خدمت عمومی است (کورسی و همکاران، 2008). شاخه دوم، ارتباط انگیزه خدمت عمومی با سایر متغیرهای سازمانی است (مونیهان 2007). و شاخه سوم، انگیزه خدمت عمومی به عنوان مفهومی که می تواند در عمل به کار رود (پارلبرگ و همکاران، 2008). از منظر اعتبارسنجی و تشریح ساختار انگیزه خدمت عمومی محققان زیادی در این خصوص قلم فرسایی نموده و ابعاد مختلفی را در ساختار انگیزه خدمت عمومی مطرح نموده اند که در این بین تمایل به خط مشی گذاری عمومی از مولفه هایی است که مورد توافق شمار زیادی از پژوهشگران در ساختاربندی تئوری انگیزه خدمت عمومی بوده است (بریخ و همکاران، 2017). تمایل به خط مشی گذاری عمومی را می توان جزء اساسی انگیزه خدمت عمومی دانست (وندنابیل و همکاران، 2014) اما با اینکه مفهوم انگیزه خدمت عمومی یک مفهوم عمومیت یافته است ولی مولفه های آن و اولویت این مولفه ها در بسترهای فرهنگی جوامع مختلف الزاما یکسان نیست (تانیا، 2020) و حتی تعریف ماهوی مولفه های مشابه انگیزه خدمت عمومی در جوامع اروپایی و آسیایی نیز با یکدیگر متفاوت می باشد (کیم، 2013). من حیث المجموع اگر دو جامعه دارای ارزش های مشترکی باشند، تفاوت های معنی دار در سایر عوامل زمینه ای بدون شک الگوهای منحصر به فردی را در ساخت مدل انگیزه خدمت عمومی بوجود خواهد آورد (لی و همکاران، 2019). وندروال (2020) نیز بیان می نماید که استفاده از رویکردهای نظری با رویکرد غربی، در تبیین پویایی های انگیزشی و سازمانی در ساختارهای غیر غربی منجر به بروز مشکلات عدیده ای شده و بایستی در طراحی مدل انگیزه خدمت عمومی در جوامع مختلف؛ ارزش های فرهنگی و تمایلات اجتماعی و ارتباط بین اخلاق خدمات عمومی و نهادها مورد توجه جدی قرار گیرد (امیری و همکاران، 1400). بنابراین از آنجا که مولفه های این مفهوم در بستر فرهنگی و ارزش های حاکم بر جامعه و مقتضیات زمانی و مکانی جامعه ما نیز متفاوت بوده و ساختارهای مخصوص خود را دارد؛ طی این پژوهش محقق در جستجوی فهم و درک صحیح از تمایل به خط مشی گذاری عمومی در ساختار تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر دیدگاه اسلامی (بصورت خاصه نهج البلاغه) بوده و در جستجوی پاسخ بدین سوال برآمده است که تمایل کارگزاران حکومت اسلامی به خط مشی گذاری عمومی در ساختار تئوری انگیزه خدمت عمومی از منظر نهج البلاغه چگونه است؟

2- مبانی نظری

2-1. تمایل به خط مشی گذاری عمومی¹ در ساختار تئوری انگیزه خدمت عمومی

از منظر پری (2008) تمایل به خط مشی گذاری عمومی بمعنای میزانی از علاقه ی افراد برای مشارکت در فعالیت های سیاسی است که انسان ها را در سرنوشت جامعه خویش سهیم می کند. این انگیزه می تواند تصویر فرد از اهمیت نقش خویش را تقویت کند (پری، 2008). همچنین این بعد بر تمایل فرد بمنظور ارضای نیازهای خویش در ضمن علاقه به خدمت رسانی به منافع عمومی استوار است (کیم و وندینابل، 2010، ص 704). علاقه ی شدید کارمند به مشارکت در تنظیم سیاست های عمومی که منجر به بهبود تصویر فرد از ارزش خود می شود (کامیلری و هیدن، 2013). همچنین اندرسن و همکارانش (2011) تمایل به خط مشی گذاری عمومی را انگیزه ی موثر بر رضایت بمنظور تغییر در سیاست های تعیین شده می دانند (اندرسن و همکاران، 2011: 12). تمایل به خط مشی گذاری عمومی عبارت است از میزانی که فرد به مشارکت در تدوین برنامه ها و خط مشی های کلان جامعه علاقمند می باشد. پژوهشگران نظریه انگیزه خدمت عمومی معتقدند که مشارکت در تدوین خط مشی های عمومی، یکی از عوامل موثری است که افراد را جهت ورود به بخش دولتی ترغیب می کند. کارکنانی که با این هدف وارد بخش دولتی می شوند می توانند از این طریق هم نیازهای فردی خود را برآورده کنند و هم اینکه در خدمت منافع جامعه باشند (مسعودی، 1391). تمایل به خط مشی گذاری عمومی به هنجارهای منطقی یا ابزاری برای تأمین، مشارکت یا بهبود خدمات از طریق سیستم سیاسی-اداری اشاره دارد (ریتز، 2011). این بعد با شاخص هایی چون نگرش مثبت به علم سیاست، احترام به مدیران سیاست گذار، قائل به رفتار اخلاقی برای سیاست گذاران و توجه به سیاست گذاران می توان تعریف نمود (منتظری، قربان زاده، 1391). و تمایل به سیاست گذاری عمومی انگیزه های منطقی مربوط به رضایت ناشی از تأثیر گذاری در تغییر سیاست مورد نظر را اندازه گیری می کند (رایت و همکاران، 2008). تمایل به خط مشی گذاری عمومی فرصتی است که کارمندان دولتی می توانند بصورت فعالانه در تدوین سیاست ها مشارکت نمایند (تاهیلی، 2018، 71).

2-2. پیشینه پژوهش

طی دو دهه اخیر مطالعات مختلفی در رابطه با انگیزه خدمت عمومی صورت گرفته است. تحقیقات در مورد انگیزه خدمات عمومی طی 25 سال گذشته رشد چشم گیری داشته است و گرچه در درجه اول در ایالات متحده و بصورتی پایدار و محکم در بخش مدیریت دولتی متمرکز بوده است، در سال های اخیر به طور فزاینده ای چند ملیتی شده است (پاپادوپولو و دیمتریاتیس، 2019). وندینابل و همکاران (2014) تکامل درک انگیزه خدمت عمومی را مورد بررسی قرار دادند و خاطرنشان کردند که بیشتر مقالات نشان می دهد که تأثیر مفهوم انگیزه خدمات عمومی بطور قابل توجهی در حال گسترش است (وندینابل و همکاران، 2014). بنابراین گسترش فهم انگیزه خدمت عمومی در بستر اندیشه ها و مقتضیات زمانی و مکانی پژوهشگران صورت می پذیرد و این بر ساخته های فرهنگی-اجتماعی هستند که تحقیقات در حوزه انگیزه خدمت عمومی را جهت می دهند؛ بالتبع پژوهش پیش رو نیز در بستر فرهنگ و اندیشه های اسلامی (بصورت اخص مصحف شریف نهج البلاغه) صورت پذیرفته است. در ادامه پیشینه پژوهش مبتنی بر ابعاد شناسایی شناسایی شده توسط نظریه پردازان و اندیشمندان این حوزه مورد بررسی قرار گرفته و جایگاه تمایل به خط مشی گذاری عمومی در الگوها و مدل های موجود مشخص می گردد:

ردیف	پژوهشگر(ان)/سال	نتایج تحقیق
1	زبیر و همکاران (2018)	طی این پژوهش 106 نشریه از سال 2006-2017 مورد بررسی قرار گرفت و مقالات انگیزه خدمت عمومی موجود در آن مستخرج گردید. در پایان با مرور سیستماتیک مقالات مدلی جامع طراحی گردید که عوامل موثر

¹ Attraction to Policy Making

		بر PSM را تحت سه عنوان فردی - سازمانی و اجتماعی تقسیم بندی می کند. در ادامه ابعاد انگیزه خدمت عمومی را در پنج بعد تمایل به خط مشی گذاری، تعهد به منافع عمومی، دلسوزی، ایثار و وظایف مدنی تقسیم بندی می نماید.
2	امیری و همکاران (1400)	این پژوهش ابعاد، پساایندها و پیشایندهای انگیزه خدمت عمومی را در بستر فکری اندیشه اسلامی مورد بررسی قرار داده است و سه بعد انگیزه تعاملی، انگیزه های هنجاری و انگیزه های والای انسانی را از ابعاد محوری تئوری انگیزه خدمت عمومی در نهج البلاغه را معرفی مینماید.
3	هیو، تای، ترن (2021)	این پژوهش به مطالعه انگیزه خدمت عمومی در ساختار دانشگاهی ویتنام میپردازد بدین ترتیب که از 45 دانشگاه ویتنام 313 استاد و کارمند را بعنوان نمونه مطالعه مورد بررسی قرار داده و بعد انگیزه خدمت عمومی و همچنین جنبه تاریک آن را بررسی می نماید. نتایج این پژوهش نشان دهنده اینست که کارکنان دانشگاه های دولتی که تمایل به خط مشی گذاری عمومی بیشتری دارند، دارای انگیزه مساعی در کار هستند. علاوه بر این بعد تمایل به خط مشی گذاری عمومی تأثیر منفی قابل توجهی بر قصد جابجایی کارکنان دولتی دارد.
4	کوردونیان (2022)	این پژوهش مفهوم انگیزه خدمات عمومی را در بستر تاریک تاب آوری سازمانی مورد بررسی قرار میدهد(بدلیل اینکه مطالعات کنونی در مورد تاب آوری، لحن بسیار مثبتی را اتخاذ کرده اند که ممکن است دیدگاه کاملی از پیامدهای ایجاد یک سازمان تاب آور، به ویژه در بخش عمومی را منعکس نکند) و اظهار میدارد که تمایل کارکنان به مشارکت از مهمترین خصیصه های انگیزه خدمت عمومی است که آن را از سایر انگیزه های سازمانی متمایز میسازد.
5	اسکریمشیر (2023)	نتایج این تحقیق یک پیوند مفهومی عمیقی را میان مفهوم انگیزه خدمت عمومی با عنصر تمایل به مشارکت عمومی نشان میدهد و این موضوع بهبود عملکرد سازمانی را در بردارد.
6	حسن و همکاران(2021)	این مطالعه در زمینه بخش دولتی پاکستان انجام شده است که در آن نمونه ای از کارکنان دانشگاهی موسسات آموزش عالی در استان پنجاب انتخاب شدند و نتایج اظهار میدارد که ابعاد دلسوزی، خدمت به دیگران و معنویت در محیط کار از ابعاد و عناصر اساسی انگیزه خدمت عمومی در سازمان های عمومی کور پاکستان می باشد.

جدول شماره 1: «پیشینه پژوهش»

3-روش تحقیق

در این مقاله جهت دستیابی به هدف تحقیق از روش پژوهش آمیخته (کیفی- کمی) استفاده خواهد شد. پژوهش پیش رو از لحاظ هدف بنیادی محسوب می شود چرا که با بهره گیری از اندیشه های اسلامی در جهت فهم و شناسایی ماهوی مفهوم تمایل به خط مشی گذاری عمومی در تئوری انگیزه خدمت عمومی گام برمی دارد. گردآوری داده ها در اینجا به دو بخش تقسیم می گردد: در بخش اول که مرحله تبیین تئوری انگیزه خدمت عمومی و ابعاد حاکم بر آنست با استفاده از مطالعات کتابخانه ای این مهم حاصل میگردد و مرحله دوم که ارزیابی و بررسی الگوی مستخرج می باشد از مصاحبه با خبرگان استفاده می شود. همچنین از حیث نوع روش، در دسته مطالعات توصیفی- اکتشافی قرار می گیرد؛ بعلاوه شیوه اجرای پژوهش حاضر به صورت کیفی بوده و از تکنیک تحلیل تم با تلفیقی از روش های پیشنهادی (براون و کلارک، ۲۰۰۶)، (آتراید و استرلینگ، ۲۰۰۱) و (کینگ و هاروکس، ۲۰۱۰) که توسط عابدی جعفری و همکاران (۱۳۹۰) تدوین شده است جهت تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده استفاده شده است. در پایان نیز با استفاده از تکنیک دلفی فازی و توزیع پرسشنامه در میان خبرگان و متخصصین نهج البلاغه شناسی که دارای سابقه فعالیت پژوهشی بیش از ۵ سال در این زمینه بوده اند، شبکه مضامین مستخرج از مرحله تجزیه و تحلیل تم مورد آزمون و سنجش نهایی قرار گرفته و برازندگی مضامین پایه با مضامین سازمان دهنده سنجیده خواهد شد. بنابراین جامعه آماری پژوهش تعداد ۱۶ نفر از خبرگان این حوزه مورد شناسایی قرار گرفته و با استفاده از روش دلفی فازی مورد پرسش واقع شدند. از آنجا که تمرکز این نوشتار بر خبرگان حوزه ای خاص بوده است از روش نمونه گیری

هدفمند استفاده شده است. در ادامه الگوی پنج مرحله ای روش تحقیق مقاله پیشرو در شکل شماره ۱ مشخص گردیده است:



شکل شماره 1: «مراحل روش پژوهش»

همچنین جهت تعیین روایی پژوهش در بخش کیفی از روش ارزیابی لینکولن و گوبا استفاده می گردد (لینکولن و گوبا، 1989: 124). بدین ترتیب مولفه های باورپذیری، انتقال پذیری، اطمینان پذیری و تاییدپذیری بمنظور ارزیابی در نظر گرفته می شود (کرسول، 2003).

1- باورپذیری: عبارت است از استدلال ها و فرایندهای ضروری برای اعتماد به نتایج تحقیق (بريمن، 2004) طی این پژوهش جهت سنجش باورپذیری، نتایج به 16 نفر از صاحب نظران ارسال و از نظرات آنان بهره گرفته شده است.

2- اطمینان پذیری: محققان کیفی می توانند اطمینان پذیری نتایج را از طریق کنترل اعضاء افزایش دهند (کراتول، 2004، 271-280). کنترل توسط اعضاء در این نوشتار در سرتاسر فرایند گردآوری داده ها جهت تایید تفاسیر بکار رفته است.

3- انتقال پذیری: درجه ای است که در آن نتایج یک مطالعه کیفی می تواند به یک محیط متفاوت دیگر نیز منتقل شده و برای یک جمعیت متفاوت دیگر بکار رود (محمدپور، 1388). برای سنجش انتقال پذیری چهار محقق دیگر انتخاب شدند که در پژوهش حضور نداشتند و سیر تطور تحقیق مرور گردید.

4- تاییدپذیری: در این زمینه محقق باید نشان دهد که یافته های آن عملاً و واقعاً مبتنی بر داده ها هستند (محمدپور، 1388) جهت محاسبه میزان تاییدپذیری پژوهش از روش بازآزمون استفاده گردید بدین ترتیب که از میان گزاره های استخراج شده از متون نهج البلاغه (نامه ها، خطبه ها، حکمت ها)، تعداد 90 گزاره (از 450 گزاره موجود که حدود 20 درصد گزاره ها را شامل می شود) انتخاب شدند و هرکدام از آن ها، در یک فاصله زمانی کوتاه و مشخص، دو بار کدگذاری شدند. سپس گدهای مشخص شده در دو فاصله زمانی برای هرکدام از متن ها با هم مقایسه شدند. بدین ترتیب با تعداد کل کدها (169 مورد) و تعداد توافقات (153 مورد)؛ 90 درصد توافق حاصل شد و از آنجایی که میزان پایایی بیشتر از 60 درصد است، قابلیت اعتماد کدگذاری ها مورد تأیید قرار می گیرد.

4- یافته ها

4-1. اجرای مراحل تجزیه و تحلیل تم در نهج البلاغه

در این گام به پیاده سازی مراحل تجزیه و تحلیل تم مبتنی بر استراتژی پیشنهادی عابدی جعفری و همکاران (1390) در نهج البلاغه پرداخته شده و تم های اولیه با بهره گیری از مراحل، گام ها و اقدامات این تکنیک استخراج شده است. در ادامه سیر استخراج تم ها و ارجاعات به متن نهج البلاغه در جدول شماره 2 آورده شده است.

شماره تم	تم	ارجاع به منبع	شماره تم	تم	ارجاع به منبع
1	تکلیف مدار	خطبه 1، حکمت 404	33	نوع دوستی و برادری در حق عموم	خطبه 192
2	تقویت حس وظیفه شناسی	خطبه 1 و 3، نامه 31 و 53	34	مشاوره با کارگزاران نخبه	خطبه 208، نامه 11 و 50 و 53
3	مسئولیت پذیری اجتماعی	خطبه 1 و 3 و 11 و 16، نامه 31 و 53	35	تصمیم ساز	نامه 36، حکمت 321
4	حاکمیت ثبات سیاسی	خطبه 3، نامه 18 و 19 و 27 و 53 و 60	36	کنترل فساد	نامه 2 و 20 و 41 و 43 و 45 و 53
5	رعایت حق الناس توسط زمامداران	خطبه 3 و 216 و 224	37	توجه ویژه به کارگزاران در موقعیت های بحران	نامه 11
6	همکاری اجتماعی	خطبه 124 و 216، نامه 53	38	تامین آرامش کارگزاران	نامه 53، نامه 18
7	همپاری سیاسی	خطبه 136	39	کنترل دقیق کارگزاران شاغل در مشاغل استراتژیک	نامه 53 و 19 و 40 و 50
8	عملگرا	خطبه 4 و 37 و 131، حکمت 23 و 274، نامه 26	40	تسهیل گری	نامه 25، نامه 53
9	هدایتگری	خطبه 4 و 123 و 131	41	بکارگماردن کارگزاران دلسوز نسبت به منافع عمومی	نامه 25 و 40
10	استفاده از تاکتیک هموارسازی جهت حل اختلافات ²	خطبه 5 و 169، نامه 53	42	کار برای رضای الهی	حکمت 304، نامه 26 و 31
11	دلسوز	خطبه 27، نامه 45 و 78	43	همسویی استراتژیک اهداف زمامداران با کارگزاران	نامه 38
12	خیرخواهی متقابل مردم و زمامدار نسبت به یکدیگر	خطبه 34 و 105 و 136 و 224، نامه 31 و 38 و 45 و 53	44	ایمان قلبی به ناظر بودن خداوند	نامه 27 و 40
13	استقرار نظام حکمرانی خوب	خطبه 40	45	تقدم رضایت الهی بر رضایت عمومی	نامه 27
14	تامین رفاه مادی و معنوی کارگزاران	خطبه 40، نامه 53	46	فرصت شناس	حکمت 21، نامه 31 و 53
15	در نظر گرفتن خشنودی پروردگار در کارها	نامه 53	47	ایجاد حس اعتماد در میان کارگزاران	نامه 31 و 53
16	تکریم کارگزاران شایسته	خطبه 68	48	داشتن حسن ظن نسبت به کارگزاران	نامه 31 و 53، حکمت 360

این تاکتیک به کنارگذاشتن اختلافات و تاکید بر منافع مشترک طرفین تعارض اشاره دارد (رابینز، 2009)²

17	یادگیرنده	خطبه 76	49	رسیدگی مجدانه به امور	نامه 33
18	صداقت سیاسی	خطبه 108، نامه 26 و 31 و 41	50	دلجویی از کارگزاران	نامه 34 و 71
19	خدمت بی منت	خطبه 123 و 159، نامه 26 و 53	51	روشنگری کارگزاران نسبت به عزل و نصب	نامه 34 و 42
20	اتحاد استراتژیک کارگزاران	خطبه 123 و 131 و 146	52	پاسخ به شبهه ها و شایعات پیرامون کارگزاران	نامه 34 و 53، حکمت 159
21	مشارکت استراتژیک نیروها	خطبه 124 و 131 و 159، نامه 46	53	هم دردی با مردم	نامه 45
22	حاکمیت قانون	خطبه 131 و 156، نامه 25 و 41 و 53	54	وفاداری	نامه 46
23	خدمت صادقانه	خطبه 159، نامه 31 و 53	55	تقویت مدیریت مشارکتی	نامه 50 و 53
24	تامین منفعت عموم مردم	خطبه 162 و 192، نامه 31 و 40 و 53	56	توجه به انگیزه های معنوی کار (تقویت معنویت در کار)	نامه 51 و 59
25	پرهیز از انحصارطلبی و ویژه خواری سیاسی	خطبه 162	57	خدمت به مردم بمنظور تقرب به خداوند	نامه 53 و 59
26	استفاده اثربخش از ابزارهای کنترلی	خطبه 168، نامه 2 و 20 و 41 و 53	58	پیوستگی نظام ارزیابی عملکرد و پاداش و تنبیه	نامه 53
27	حفظ و تقویت اقتدار حکومت اسلامی	خطبه 168، نامه 53	59	استفاده از ثروت عمومی بمنظور تامین منافع عمومی	نامه 53
28	دوری از رفتارهای منفی سیاسی	خطبه 169	60	بهبود انگیزه کارگزاران	نامه 53
29	داشتن بینش الهی	خطبه 173	61	ارزشیابی دقیق از خدمات کارکنان	نامه 53
30	اشاعه رفتار اجتماعی مثبت گرا	خطبه 192	62	ارتباط مداوم با عموم مردم	نامه 53
31	اولویت به امور طبقات محروم و نیازمند جامعه	خطبه 192، نامه 26 و 41 و 46 و 51 و 53 و 67، حکمت 24 و 304 و 406	63	تسریع در پیگیری خواسته های عمومی	نامه 53، حکمت 101
32	همدلی	خطبه 192	64	پاسخگویی در قبال وظایف محوله	حکمت 159، نامه 53 و 61

جدول شماره 2: «مضامین و ارجاعات به متن منبع»

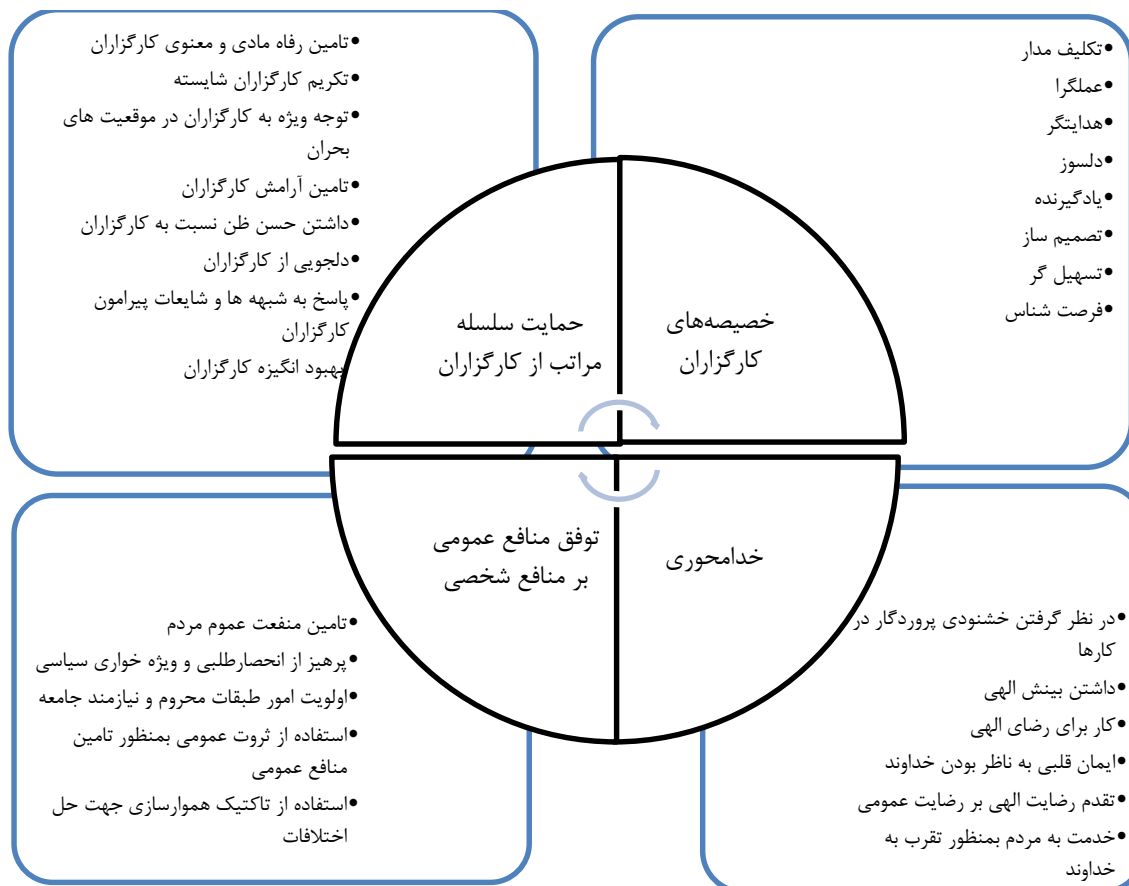
4-2. استخراج شبکه مضامین پایه، سازمان دهنده و فراگیر

پس از پیاده سازی مراحل تجزیه و تحلیل تم 66 مضمون پایه، 11 مضمون سازمان دهنده و 3 مفهوم از تمایلات کارگزاران به خط مشی گذاری عمومی مورد شناسایی قرار گرفت که تحت عنوان سطح تمایلات کارگزاران به تدوین خط مشی گذاری عمومی، تمایلات کارگزاران به اجرای خط مشی گذاری عمومی و تمایلات کارگزاران به ارزیابی خط مشی گذاری عمومی مفهوم پردازی شد. در ادامه شبکه مضامین هریک از سطوح پیش گفته و مضامین سازمان دهنده و مضامین پایه مرتبط بدانها ترسیم گردیده است:

4-2-1. شبکه مضامین سطح تمایلات کارگزاران به تدوین خط مشی گذاری عمومی

شبکه مضامین حاصله از پیاده سازی مراحل تجزیه و تحلیل تم با مضمون فراگیر تمایلات کارگزاران به تدوین خط مشی گذاری عمومی شناخته می شود. این مضمون فراگیر بیانگر اینست که در چهارچوب تئوری انگیزه خدمت عمومی چه مفاهیم و ابعادی نقش محوری و

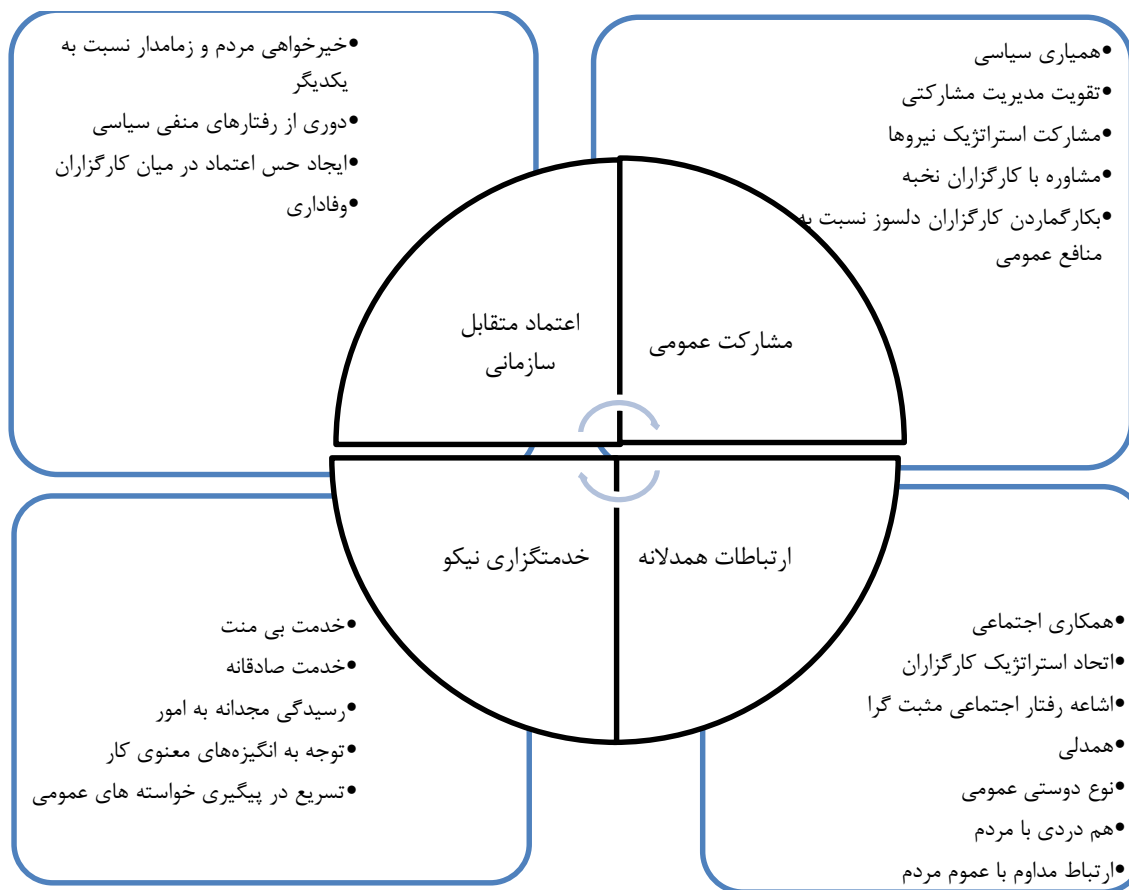
اساسی در تدوین خط‌مشی‌گذاری عمومی ایفا می‌نماید. این مضمون فراگیر مشتمل بر چهار مضمون سازمان‌دهنده خصیصه‌های کارگزاران، حمایت سلسله مراتب از کارگزاران، ارجحیت منافع عمومی بر منافع شخصی و خدامحوری بوده که مجموعاً 27 مضمون پایه (تم) را در دل خود دارد.



شکل شماره 2: « شبکه مضامین سطح تمایلات کارگزاران به تدوین خط‌مشی‌گذاری عمومی »

4-2-2. شبکه مضامین سطح تمایلات کارگزاران به اجرای خط‌مشی‌گذاری عمومی

مضمون فراگیر دوم شناسایی شده تحت عنوان تمایلات کارگزاران به اجرای خط‌مشی‌گذاری عمومی معرفی گردیده است. این مضمون فراگیر این موضوع را اظهار می‌دارد که در ساختار تئوری انگیزه خدمت عمومی چه مفاهیمی در تمایل کارگزاران به اجرای خط‌مشی‌گذاری عمومی موثرند. این مضمون فراگیر مشتمل بر چهار مضمون سازمان‌دهنده مشارکت عمومی، اعتماد متقابل سازمانی، خدمتگزاری نیکو و ارتباطات همدلانه بوده که مجموعاً 21 مضمون پایه (تم) را تشکیل می‌دهد.



شکل شماره 3: « شبکه مضامین سطح تمایلات کارگزاران به اجرای خط‌مشی‌گذاری عمومی »

3-2-4. شبکه مضامین سطح تمایلات کارگزاران به ارزیابی خط‌مشی‌گذاری عمومی

تمایلات کارگزاران به خط‌مشی‌گذاری عمومی که تحت عنوان مضمون فراگیر سوم در این پژوهش جای می‌گیرد بمعنای مجموعه مولفه‌ها و سازه‌هایی است که تمایل کارگزاران به ارزیابی خط‌مشی را در چهارچوب تئوری انگیزه خدمت عمومی دستخوش تغییر می‌گرداند. این مفهوم مشتمل بر سه مضمون پاسخگویی کارگزار، شفافیت ساختاری، اطمینان از سلامت نظام اداری بوده که مجموعاً 16 مضمون پایه (تم) را شامل می‌شود.

اطمینان از سلامت نظام اداری	شفافیت ساختاری	پاسخگویی کارگزار
• حاکمیت ثبات سیاسی • رعایت حق الناس توسط کارگزاران • استقرار نظام حکمرانی خوب • صداقت سیاسی • حفظ و تقویت اقتدار حکومت اسلامی • کنترل فساد	• همسویی استراتژیک اهداف زمامداران با کارگزاران • روشننگری کارگزاران نسبت به عزل و نصب • حاکمیت قانون	• تقویت حس وظیفه شناسی • مسئولیت پذیری اجتماعی • استفاده اثربخش از ابزارهای کنترلی • کنترل دقیق کارگزاران شاغل در مشاغل استراتژیک • پیوستگی نظام ارزیابی عملکرد و پاداش و تنبیه • ارزشیابی دقیق از خدمات کارکنان • پاسخگویی در قبال وظایف محوله

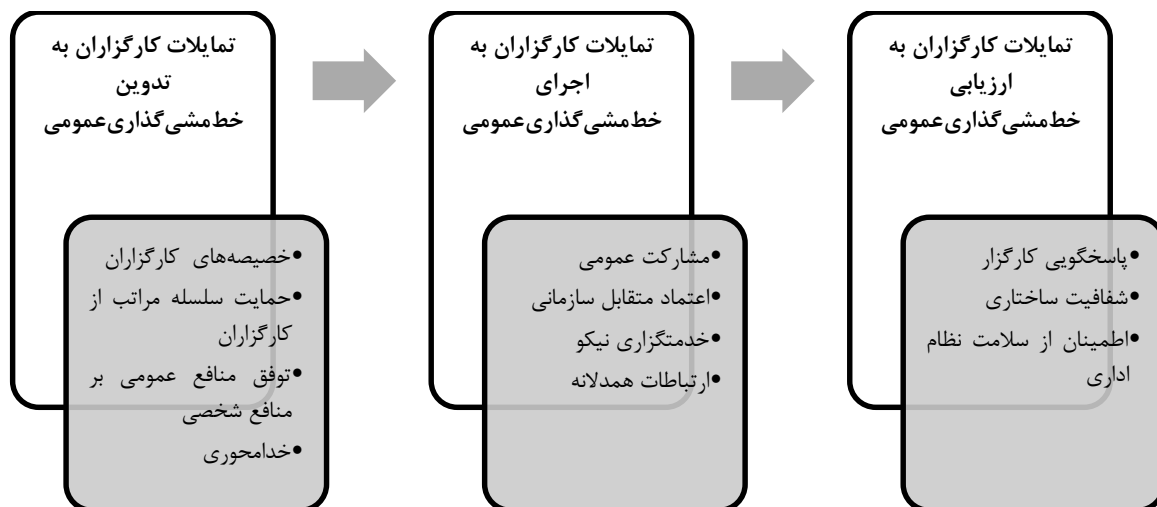
شکل شماره 4: « شبکه مضامین سطح تمایلات کارگزاران به ارزیابی خطمشی گذاری عمومی»

۴-۳. ارزیابی شبکه مضامین بوسیله خبرگان با بهره گیری از تکنیک دلفی فازی

در این مرحله بمنظور بررسی و ارزیابی ارتباط مفهومی مضامین پایه (تم ها) با مضامین سازمان دهنده و ارزیابی مدل بدست آمده از تکنیک تجزیه و تحلیل تم از روش دلفی فازی استفاده شده است. در این نوشتار تکنیک دلفی فازی در دو مرحله مورد استفاده واقع شده که طی مرحله نخست تکنیک دلفی فازی، پرسشنامه ای مشتمل بر 64 مضمون برگرفته از شبکه مضامین پیش گفته که با استفاده از استراتژی تجزیه و تحلیل تم توسط محقق از متن نهج البلاغه استخراج شده بود؛ در اختیار اعضای گروه خبره (16 خبره) قرار گرفت و از آنها خواسته شد نظریات خود را درخصوص ارتباط مفهومی مضامین در قالب متغیرهای کلامی پنج گانه (خیلی کم-کم-متوسط-زیاد-خیلی زیاد) بیان نمایند. بنابراین پس از بررسی اخذ نظرات 16 خبره در خصوص ارتباط مضامین پایه و سازمان دهنده، عبارات زبانی کیفی به اعداد فازی تبدیل می شوند. پس از فازی سازی عبارات، میانگین فازی از امتیازات اخذ شده و نهایتاً توسط رابطه Crisp به اعداد قطعی مبدل می گردند. نتایج این مرحله نشان از تایید تمامی مضامین را دارد. در مرحله دوم دلفی فازی نیز پرسشنامه مرحله اول دلفی دوباره در اختیار خبرگان قرار داده شد با این تفاوت که میانگین قطعی مرحله اول دلفی به آن ها گفته شد تا خبرگان از میزان میانگین هر شاخص در مرحله قبل مطلع شوند. نتایج این مرحله نیز نشان از تایید تمامی مضامین را دارد. براساس نظر لین و همکارانش (2002) چنانچه اختلاف بین دو مرحله نظرسنجی کمتر از حد آستانه خیلی کم (0.1) باشد، فرایند نظرسنجی متوقف می شود یعنی به اجماع رسیده ایم. بنابراین میزان اختلافات نمایانگر این موضوع است که در تمامی شاخص ها اختلاف میانگین کمتر از 0.1 می باشد پس اجماع حاصل شده و مراحل دلفی خاتمه پیدا می کند. طی این پژوهش عدد آستانه 0.7 در نظر گرفته می شود که نتایج نشان از تایید تمامی مضامین مورد بررسی را دارد.

۴-4. تبیین مدل نهایی

پس از ارزیابی شبکه مضامین بوسیله نظرسنجی از 16 خبره با تکنیک دلفی فازی، مشخص گردید که تمامی 64 مضمون پایه شناسایی شده مورد اتفاق خبرگان بوده است و مدل نهایی تمایل کارگزاران به خطمشی گذاری عمومی در ساختار تئوری انگیزه خدمت عمومی از 3 مضمون فراگیر (تمایلات کارگزاران به تدوین خطمشی گذاری عمومی - تمایلات کارگزاران به اجرای خطمشی گذاری عمومی - تمایلات کارگزاران به ارزیابی خطمشی گذاری عمومی) که در واقع سطوح تحلیل این پژوهش را می سازند، تشکیل شده است. بعلاوه 11 مضمون سازمان دهنده (خصیصه های کارگزاران - حمایت سلسله مراتب از کارگزاران - ارجحیت منافع عمومی بر منافع شخصی - خدامحوری - مشارکت عمومی - اعتماد متقابل سازمانی - خدمتگزاری نیکو - ارتباطات همدلانه - پاسخگویی کارگزار - شفافیت ساختاری - اطمینان از سلامت نظام اداری) نیز ابعاد مفهومی سه سطح پیش گفته را شکل می دهد. مضمون خصیصه های کارگزاران در این مدل به مجموعه شایستگی ها و مهارت هایی که تمایل کارگزاران را در راستای تدوین خطمشی عمومی شکل می دهد؛ اشاره دارد. مضمون حمایت سلسله مراتب از کارگزاران نیز سلسله اقداماتیست که از جانب سلسله مراتب موجب برانگیختگی کارگزاران به شروع خطمشی گذاری می گردد. مولفه ارجحیت منافع عمومی بر منافع شخصی به جایگاه بنیادین منافع عمومی در ساختار فکری کارگزاران حکومتی نگاه داشته و این دیدگاه را منتقل مینماید که مردم سالاری موتور محرکه خدمت عمومی محسوب می شود و مضمون خدامحوری به نقش بی بدیل جهان بینی الهی کارگزار در تبیین خطمشی صحیح اشاره می نماید. در سطح دوم این پژوهش تمایلات کارگزاران به اجرای خطمشی گذاری عمومی مورد بررسی قرار گرفته که مضمون مشارکت عمومی به این مفهوم اطلاق می شود که کارگزاران به عنوان اعضای یک حکومت در حوزه های اجرایی مختلف مشارکت داشته و در برابر حقوقی که دارند، مسوولیت هایی را نیز در راستای اداره بهتر حکومت بر عهده می گیرند و این شناخت این حقوق و تکالیف و کار بست آن در اداره جامعه است که نقش موثر آنان در مشارکت عمومی را خلق می نماید. اعتماد متقابل سازمانی بمعنای حسن ظن در سطوح افقی و عمودی حاکمیت جهت تسهیل پیاده سازی و اجرای خطمشی گذاری عمومی توسط کارگزاران تعریف گردیده است. همچنین مضمون خدمتگزاری نیکو به مفهوم خدمت نیکو، صادقانه و بی منت کارگزاران به عموم مردم در راستای خطمشی های عمومی مشخص شده حاکمیت بمنظور تقرب به خداوند معنا شده است. منظور از ارتباطات همدلانه در مدل نهایی به نوعی از روابط همه جانبه کارگزاران با عموم مردم و ذینفعان در ساختار نهادی و اجتماعی بمنظور نیل به خدمت رسانی صحیح، اثربخش و سریع با در نظر گرفتن رضای الهی در نظر گرفته شده است. مضمون پاسخگویی کارگزار نیز با گزاره حس مسئولیت پذیری درونی و نظارت بیرونی بر آحاد کارگزاران جهت ارزیابی ریل گذاری صحیح آنان در راستای خطمشی های عمومی بازتعریف شده است. شفافیت ساختاری همان حاکمیت ضوابط در ارزیابی ها در برابر آحاد کارگزاران است که از مفاهیم بازدارنده در جهت انحراف کارگزاران از خطمشی گذاری قانونمند محسوب می شود. اطمینان از سلامت نظام اداری نیز به پایداری ساختار و سیستم نظام اداری در ذهن کارگزاران در جهت توزیع عادلانه خدمت به عموم مردم اشاره دارد. بدین ترتیب برون داد مجموعه مناسبات فوق الذکر به تمایل کارگزاران جهت خطمشی گذاری عمومی در جهت خدمت به آحاد جامعه منتهی می گردد. در ادامه مدل نهایی تمایل به خطمشی گذاری عمومی در ساختار تئوری انگیزه خدمت عمومی در شکل شماره 5 ترسیم شده است:



شکل شماره 5: «مدل نهایی تمایلات کارگزاران به خط‌مشی‌گذاری عمومی در ساختار تئوری انگیزه خدمت عمومی»

نتیجه‌گیری

امروزه جایگاه خط‌مشی‌گذاری عمومی در ساختار تئوری‌های نوین مدیریت دولتی از اهمیت فزاینده‌ای برخوردار بوده بگونه‌ای که پژوهش حاضر نیز با هدف فهم تمایل به خط‌مشی‌گذاری عمومی کارگزاران در ساختار تئوری انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر مصحف شریف نهج البلاغه صورت پذیرفته است. بدین ترتیب در این تحقیق سه سطح تمایلات کارگزاران به تدوین خط‌مشی عمومی، تمایلات کارگزاران به اجرای خط‌مشی و تمایلات کارگزاران به ارزیابی خط‌مشی عمومی مورد شناسایی واقع شده و مشروحا مورد بررسی قرار گرفته است. سطح تمایلات کارگزاران به تدوین خط‌مشی عمومی مشتمل بر مضامینی همچون ارجحیت منافع عمومی بر منافع شخصی (پری، 2010-بریخ و همکاران، 2017-کورسی و همکاران، 2011-امیری و همکاران، 1401)، دلجویی و دلسوزی (امیری و همکاران، 1400-جنسن و رستگارد، 2017) است که با نتایج تحقیقات پژوهندگان فوق در رهیافت‌های غربی و شرقی مشابهت دارد. امیرالمومنین (ع) در باب مضمون دلسوزی و دلجویی از کارگزاران در امور حکومتداری بیان می‌دارند: «به من خبر دادند که از فرستادن اشتر به سوی محل فرمانداری‌ات، ناراحت شده‌ای. این کار را بدلیل کند شدن و سهل انگاری‌ات یا انتظار کوشش بیشتری از تو انجام ندادم، اگر تو را از فرمانداری مصر عزل کردم فرماندار جایی قرار دادم که اداره آنجا بر تو آسان‌تر و حکومت تو در آن سامان خوش‌تر است» (نامه/34). سطح تمایلات کارگزاران به اجرای خط‌مشی‌گذاری عمومی نیز مشتمل بر مضامین مشارکت عمومی (بوستان زر و همکاران، 1401-امیری و همکاران، 1401-بریخ و همکاران، 2017)، مشارکت نیروها (بوستان زر و همکاران، 1401-امیری و همکاران، 1401) و وفاداری (امیری و همکاران، 1400-مونیان و همکاران، 2013) است که با تحقیقات محققان فوق تشابه ماهوی دارد. امام علی (ع) در اهمیت مضمون وفاداری نیز می‌فرماید: «بدان ای مالک هیچ وسیله‌ای برای جلب اعتماد والی به رعیت بهتر از نیکوکاری به مردم، و تخفیف مالیات، و عدم اجبار مردم به کاری که دوست ندارند، نمی‌باشد، پس در این راه آنقدر بکوش تا به وفاداری رعیت، خوشبین شوی، که این خوشبینی رنج طولانی مشکلات را از تو بر می‌دارد» (نامه/53). سطح تمایلات کارگزاران به

ارزیابی خط‌مشی عمومی نیز در باب مضمون استقرار نظام حکمرانی خوب (وندنابل و همکاران، 2014) با نتایج تحقیقات این نظریه‌پردازان مشابهت معنایی دارد. حضرت امیر(ع) در باب لزوم استقرار نظام حکمرانی خوب در جامعه اسلامی نیز ایراد می‌دارند: «تا مومنان در سایه ی حکومت بکار خود مشغول و کافران هم بهرمند شوند، و مردم در استقرار حکومت زندگی کنند، بوسیله حکومت بیت المال جمع آوری می‌گردد و به کمک آن با دشمنان می‌توان مبارزه کرد(خطبه/40)». در این بین مضامین متعددی (از جمله شفافیت ساختاری، پاسخگویی کارگزاران، ارتباطات همدلانه، خدمتگزاری نیکو، اعتماد متقابل سازمانی، خدامحوری، حمایت سلسله مراتب از زیرمجموعه) نیز طی فرآیند پژوهش در ساختار مفهوم تمایل به خط‌مشی گذاری عمومی در نظریه انگیزه خدمت عمومی مورد اکتشاف واقع گردید که از ابداعات پارادایم اسلامی حاکم بر پژوهش نسبت به مکاتب غربی و شرقی محسوب می‌گردد. بدین ترتیب و مطابق با تئوری تمایل کارگزاران به خط‌مشی گذاری عمومی که در سه ساحت تدوین، اجرا و ارزیابی مورد مباحثه قرار گرفت؛ در وهله نخست بایستی به ساحت معنوی کارگزاران حکومت اسلامی در اجرای سطوح سه گانه خط‌مشی توجه گردد که این مهم بعنوان زیربنای تمامی سطوح در نظر گرفته میشود و توفیق چرخه این نظریه با مفهوم خدامحوری است که معنا میابد. در ادامه این مدل، سطوح تدوین، اجرا و ارزیابی مطابق شکل شماره 5 و بر مبنای مولفه های تبیین شده پیاده سازی میگردد. در جدول شماره 3 نتایج این نوشتار با پژوهش‌هایی که در معتبرترین نشریات علمی به چاپ رسیده مورد بررسی موشکافانه قرار داده و تفاوت‌ها و تشابهات مدل تمایل کارگزاران به خط‌مشی گذاری عمومی در حکومت اسلامی با یک نگاه کل گرایانه نسبت به تئوری های موجود تجزیه و تحلیل شده است:

ردیف	مورد مقایسه	تمایل کارگزاران به خط‌مشی گذاری عمومی در حکومت اسلامی	مدل های موجود
1	دیدگاه	دیدگاه اسلامی	دیدگاه سنتی و مدرن
2	ساحت تحلیل	الهی مادی	مادی انسانی
3	وجود مبنا و بنا	دارد	ندارد
4	محوریت	خدامحوری	منابع انسانی
5	نگرش عناصر نسبت به خط‌مشی گذاری عمومی	خدمت محورانه	توفیق منفعت جمع
6	انگیزه محوری	انگیزه های معنوی	انگیزه های مادی (بهبود بهروری سازمانی)
7	نگرش عناصر نسبت به خط‌مشی گذاری	خدمت نیکو، صادقانه و بی منت به عموم مردم جهت تقرب الهی	نگرش سرمایه مدارانه و تامین منافع عموم
8	جهت گیری منافع	همسویی منافع	تضاد منافع فردی و عمومی (اولویت با منافع عمومی)

جدول شماره 3: «مقایسه مدل تمایل کارگزاران به خط‌مشی گذاری عمومی در حکومت اسلامی با مدل های پیشین»

علی‌ایحال با عنایت به این مهم که داشتن نگاه بلندمدت اجرایی برای هر حکومتی از ضروریات بقا محسوب می‌شود و با توجه به این موضوع که این پژوهش در سطح پارادایمی صورت پذیرفته و بستر فرهنگی و ارزشی انگیزه خدمت عمومی آن در سطح اجتماع و روابط فی مابین اعضای آن می‌باشد؛ لازم است که حکومت‌های اسلامی نیز ضمن تأکید بیشتر بر بازنگری در چشم انداز، استراتژی‌ها و راهبردهای خود تلاش نمایند تا با دیدگاهی آینده‌نگرانه به این موضوع توجه داشته باشند.

پیشنهادهای سیاستی

با توجه به یافته‌های پژوه پیش‌رو، متولیان ساخت نظام خط‌مشی‌گذاری در کشورمان مزلوب است که مدل پیشنهادی را سرلوحه خویش قرار داده و ابعاد و شاخصه‌های شناسایی شده را با توجه به نوع سازمان اجراکننده، بدقت مورد تحلیل موشکافانه قرار دهند. در ادامه پیشنهادهای سیاستی با یک نگاه هولوگرافیک مورد بررسی واقع گردیده و جهت هریک از سطوح تحلیل تمایلات کارگزاران به تدوین، اجرا و ارزیابی خط‌مشی‌گذاری عمومی مختصرا اشاره گردیده است.

الف) تمایلات کارگزاران به تدوین خط‌مشی عمومی:

- تنظیم سند بنیادین سیاستی خط‌مشی‌گذاری مبتنی بر خدمت خالصانه
 - اصلاح دقیق سیستم شایسته سالاری بر اساس شاخصه‌های شخصیتی کارگزاران (مندرج در شکل شماره 2)
 - حمایت مادی و معنوی مدیران از خبرگان در راستای مشارکت در تدوین خط‌مشی‌گذاری
 - ارائه شابلون دقیق از نیازمندی‌های عمومی در جهت توفیق منافع عمومی
- ب) تمایلات کارگزاران به اجرای خط‌مشی عمومی:

- ارائه سازوکارهای فناورانه (حتی الامکان مبتنی بر IT) بمنظور اعتمادسازی و مشارکت عموم کارگزاران در فرآیند خط‌مشی‌گذاری

- ارائه آموزش‌های علمی به کارگزاران و بازتعریف مفاهیم اساسی بر ساخته از نهج البلاغه (همانند خدمت‌گزاری نیکو) توسط متفکرین سازمانی

- همدلی و همراهی آحاد کارگزاران (فارغ از هرگونه جناح بندی فکری) و ایجاد مرکز تنظیم سیاست‌ها توسط خبرگان

ج) تمایلات کارگزاران به ارزیابی خط‌مشی عمومی

- شفافیت نظام خط‌مشی‌گذاری از ابتدا تا انتها بوسیله نشان دادن خط سیر فرآیند (روشنگری عمومی)
- دسترسی آحاد منابع انسانی به کارگزاران خط‌مشی‌گذار با برگزاری کمیسیون‌های عمومی (دسترسی پذیری و شفافیت ساختاری)
- ایجاد کمیته ارزیابی خط‌مشی جهت مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی مدیران و کارگزاران درگیر فرآیند خط‌مشی‌گذاری
- اصلاح نظام ارزشیابی عملکرد و جبران خدمت مبتنی بر شاخصه‌های عملکردی (مندرج در شکل شماره 4)

مراجع

1. اسکندری نیا، نیما؛ دانشی فرد، کرم اله؛ فقیهی، ابوالحسن؛ (1399)، انتخاب رویکرد مناسب خط‌مشی‌گذاری عمومی در محیط‌های مختلف: مطالعه فراترکیب، پژوهش‌های مدیریت راهبردی، شماره 76، 39-58.
2. امیری، علی نقی؛ معتمد، محمدجواد؛ زارعی متین، حسن؛ (1401)؛ تبیین جایگاه ارتباطات در ساختار نظریه انگیزه خدمت‌رسانی عمومی مبتنی بر نهج البلاغه، فصلنامه پژوهشنامه نهج البلاغه، دوره 10، شماره 38، 23-52.
3. امیری، علی نقی؛ زارعی متین، حسن &؛ معتمد، محمدجواد. (1401). توسعه مفهوم انگیزه خدمت عمومی مبتنی بر نهج البلاغه. فصلنامه علمی پژوهشی پژوهش‌های نهج البلاغه، 21(1)، 87-127.
4. بافنده ایماندوست، صادق. (1400)، بررسی جایگاه انسان اقتصادی در اقتصاد متعارف، مطالعات اقتصاد اسلامی، دوره 13، شماره 2، 81-106.

5. بوستان زر، جمال، رحمان سرشت، حسین، شریف زاده، فتح، تقوی فرد، محمد تقی. (1401). مدل اجرای هوشمند خطمشی‌های عمومی در سازمان‌های دولتی: مطالعه‌ای با روش داده بنیاد. *فصلنامه انجمن علوم مدیریت ایران*، 17(65)، 29-51.
6. عابدی جعفری، حسن؛ تسلیمی، محمد سعید؛ فقیهی، ابوالحسن؛ شیخ زاده، محمد؛ (1390)، تحلیل مضمون و شبکه‌ی مضامین: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده‌های کیفی؛ نشریه اندیشه مدیریت راهبردی؛ سال پنجم، شماره دوم، صص 151-198.
7. محمدپور، احمد؛ (1388)، ارزیابی کیفیت در تحقیق کیفی: اصول و راهبردهای اعتباریابی و تعمیم‌پذیری، فصلنامه علوم اجتماعی، شماره 48، 73-106.
8. مسعودی، صابر، (1391)، بررسی ارتباط میان انگیزش خدمات عمومی و رفتار شهروندی سازمانی، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
9. منتظری، محمد و وجه‌الله قربانی زاده، (1391)، رابطه‌ی تعاملی انگیزه خدمت عمومی خشنودی و تعهد سازمانی مدیران دولتی، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت سرمایه‌ی انسانی، سال اول، شماره 2، صص 61-79.
10. امیرآبادی، محمد؛ امینی، سیدجواد. (1401). بهبود مدل راهبردی حکمرانی امور محلی در جمهوری اسلامی ایران. *خطمشی‌گذاری عمومی در مدیریت* 105-125، 13(47) ،
11. رجبی فرجاد، حاجیه & علیپور، علی رضا. (1401). تاثیر اجرای خطمشی‌گذاری عمومی بر فرهنگ سازمانی. *خطمشی‌گذاری عمومی در مدیریت* 103-121، 13(45) ،
12. Andersen, L. B.; Pallesen, T. & Pedersen, L. H. (2011): Does ownership matter for professionals' public service motivation? *Review of Public Personnel Administration* 31(1), 10–27.
13. Attride-Stirling, J. (2001), "Thematic Networks: An Analytic Tool for Qualitative Research", *Qualitative Research*, Vol. 1, No. 3, Pp. 385-405.
14. Braun, V. & Clarke, V. (2006), "Using thematic analysis in psychology", *Qualitative Research in Psychology*, Vol. 3, No. 2
15. Breaugh, J., Ritz, A. and Alfes, K. (2017). Work motivation and public service motivation: disentangling varieties of motivation and job satisfaction. *Public Management Review*, Vol. 20, Issue 10, pp. 1423-1443.
16. Bryman, A. (2004), *Social Research Methods*, Second edition, Oxford: Oxford University Press.
17. Camilleri, E and Heihden. Beatrice I.J.M. Van Der ؛ (2013) ؛ Organizational Commitment, Public Service Motivation, and performance within the Public Sector ؛ Source: *Public performance & management Review*, Vol. 31, No. 2(Des, 2013), PP. 241-274.
18. Corduneanu, R. (2022), "Fostering Resilience in the Public Sector – Implications for Public Service Motivation", Diamond, J. and Liddle, J. (Ed.) *Reimagining Public Sector Management (Critical Perspectives on International Public Sector Management*, Vol. 7), Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 113-122.
19. Coursey, D.H., J.L. Perry, J.L. Brudney and L. Littlepage. 2008. 'Psychometric Verification of Perry's Public Service Motivation Instrument: Results for Volunteer Exemplars', *Review of Public Personnel Administration*, 28, 1, 79–90.
20. Creswell, J. W. (2003). *Research Design: Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods*, London: Sage Publication.
21. Hassan, S., Ansari, N., Rehman, A. and Moazzam, A. (2022), "Understanding public service motivation, workplace spirituality and employee well-being in the public sector", *International Journal of Ethics and Systems*, Vol. 38 No. 1, pp. 147-172.
22. Hue, Trinh Hoang Hong ; Vo Thai, Huy-Cuong & Tran, My-Linh. (2021) , A Link between Public Service Motivation, Employee Outcomes, and Person–Organization Fit: Evidence from Vietnam ; *INTERNATIONAL Journal of public administration*, volume 45; Pages 379-398.
23. Kelman, S. (1987). "'Public Choice'" and Public Spirit', *The Public Interest*, 87, 80–94.
24. Kim, Sangmook & Vandenabeele, Wouter & Wright, Bradley & Andersen, Lotte & Cerase, Francesco & Christensen, Robert & Desmarais, Céline & Koumenta, Maria & Leisink, P.L.M. & Liu, Bangcheng. (2013). Investigating the Structure and Meaning of Public Service Motivation across Populations: Developing an International Instrument and Addressing Issues of Measurement Invariance. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 23. 79-102.
25. King, N., & Horrocks, C. (2010), *Interviews in qualitative research*, London: Sage.
26. Krathwohl, D. R. (2004), *Methods of Educational and Social Science Research: An Integrated Approach*, Second Edition, Long Grove, IL: Waveland Press. Pp: 271-280.

27. Lee, Hyo Joo & Kim. Min Young & Sung Min Park & Peter J. Robertson (2019): Public Service Motivation and Innovation in the Korean and Chinese Public Sectors: Exploring the Role of Confucian Values and Social Capital, *International Public Management Journal*.
28. Lincoln, Y. S., and E. G. Guba, (1985). *Naturalistic inquiry*, Thousand Oaks, CA: Sage..
29. Marques . Tânia M. G. (2020): Research on Public Service Motivation and Leadership: A Bibliometric Study, *International Journal of Public Administration*.
30. Moynihan, D.P. (2008). 'The Normative Model in Decline? Public Service Motivation in the Age of Governance', in J.L.
31. Paarlberg, L.E., J.L. Perry and A. Hondeghem. (2008). 'From Theory to Practice: Strategies for Applying Public Service Motivation', in J.L. Perry and A. Hondeghem (eds), *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*. New York: Oxford University Press, pp. 268–93.
32. Papadopoulou . Martha I. & Dimitriadis . Efstathios D., (2019). "Factors Affecting Motivation in the Public Sector under the Context of Self-Determination Theory and Public Service Motivation: The Case of the Hellenic Agricultural Insurance Organization (H.A.I.O.)," *International Journal of Economics & Business Administration (IJEBA)*, *International Journal of Economics & Business Administration (IJEBA)*, vol. 0(4), pages 112-135.
33. Perry, J.L., A. Hondeghem and L.R. Wise. 2010. 'Revisiting the Motivational Bases of Public Service: Twenty Years of Research and an Agenda for the Future', *Public Administration Review*, 70, 5, 681–90.
34. Perry, J.L., J.L. Brudney, D. Coursey and L. Littlepage. 2008. 'What Drives Morally Committed Citizens? A Study of the Antecedents of Public Service Motivation', *Public Administration Review*, 68, 3, 445–58.
35. Rainey, H.G. (1982). 'Reward Preferences among Public and Private Managers: In Search of the Service Ethic', *American Review of Public Administration*, 16, 4, 288–302.
36. Ritz, Adrian. (2011). Attraction to public policy making: A qualitative inquiry into improvements in PSM measurement. *Public Administration* 89 (3):1128–47..
37. Scrimshire, A.J., Edwards, B.D., Crosby, D. and Anderson, S.J. (2023), "Investigating the effects of high-involvement climate and public service motivation on engagement, performance, and meaningfulness in the public sector", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 38 No. 1, pp. 1-20.
38. Syed Sohaib Zubair , Yaamina Salman Sidra Irfan , Nasira Jabeen , Amani Moazza , (2018) , “ Towards a holistic model of Public Service Motivation: A Systematic Literature Review” , *Journal of the Research Society of Pakistan*, Volume No. 55, Issue No. 2
39. 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*, Volume 25, Number 2.
40. VANDENABEELE, W., BREWER, G.A. and RITZ, A. (2014), PAST, PRESENT, AND FUTURE OF PUBLIC SERVICE MOTIVATION RESEARCH. *Public Admin*, 92: 779-789.
41. Wright, Bradley E. (2008). James L. Perry and Annie Hondeghem (Eds.), *Methodological Challenges Associated with Public Service Motivation Research*. In *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*. Oxford, UK: Oxford University Press.

Understanding the desire for public policy-making in the structure of public service motivation theory based on Nahj al-Balagha

abstract

Accurate explanation and correct understanding of policy making is one of the most important requirements for organizational success in the intellectual paradigms of new public services and public values management, and since the theory of public service motivation is based on these views; It is of double importance. In this regard, the aim of the research is to understand the desire to public policy-making in the structure of the public service motivation theory based on Nahj al-Balagha. Therefore, after a detailed study of the theoretical foundations and literature of the subject in order to conceptualize this theory and examine the position of policy-making in its structure, the content of Nahj al-Balagha has been examined in order to identify this concept in the text of Nahj al-Balagha. In the following, from the mixed research method and from the theme analysis strategy in the form of basic themes, organizing themes and comprehensive themes in order to extract textual data and from the fuzzy quantitative Delphi technique and distributing the expertise questionnaire among 16 experts in order to Validation and test of the final model have been used. The results of this research identify three levels of comprehensive themes of agents' tendencies in policy formulation (God-centered, support of hierarchy, roles of agents and preference of public interests over self interests), agents' tendencies in policy implementation (participation in policy making, mutual trust organization, empathic communication and good service) and agents' tendencies in policy evaluation (agent's accountability, structural transparency and Healthy administrative system).

Key words:

Tendencies to public service motivation, public service motivation theory, theme analysis strategy, Nahj al-Balagha