

حکمرانی ارزش‌های عمومی: مبنای ارزشی رفتار مدیریت دولتی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۵/۲۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۸/۰۲

فتاح شریف‌زاده^۲، رضا واعظی^۳، وجه‌الله قربانی‌زاده^۴، محمد هاشمی^۵

از صفحه ۴۹ تا ۹۲

چکیده

زمینه و هدف: پژوهش حاضر درصدد شناسایی و تبیین ارزش‌های عمومی است که مبنای تصمیم‌گیری و مبنای اقدامات در سازمان‌های عمومی و دولتی قرار می‌گیرد. شکل‌گیری مسئله پژوهش مبتنی بر این دغدغه بوده است که جهت‌گیری کلی اقدامات و تصمیم‌های سازمان‌های دولتی باید به کدامین سو باشد. این اقدامات و تصمیم‌ها چگونه باید سنجیده شده و ارزیابی شوند. هم‌چنین مبنای تخصیص منابع، سنجش پیامدهای خدمات، سنجش عملکرد نظام اداری چیست.

روش‌شناسی: برای انجام این کار، ۶۷ سند سیاستی مربوطه (قوانین، آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و ...) مورد بررسی قرار گرفته است. روش‌شناسی مورد استفاده در این پژوهش، کیفی بوده و به‌منظور تحلیل این اسناد، از روش تحلیل مضمون استفاده شده است.

یافته‌ها: پس از احصاء، بررسی و تحلیل اسناد معتبر سیاستی نهایتاً ۳۹۸ کد توصیفی، ۳۸ مضمون پایه، ۷ مضمون سازمان‌دهنده و یک مضمون فراگیر احصاء شده و مطابق با آن چارچوب ارزش‌های عمومی ارائه شده است.

نتیجه‌گیری: مطابق با چارچوب به‌دست‌آمده، رفتار مدیریت دولتی در حوزه‌های مختلف تعریف و ارائه شده است؛ رفتار مدیریت دولتی در حوزه اقتصاد، رفتار مدیریت دولتی در حوزه آکولوژی، رفتار مدیریت دولتی در حوزه فرهنگی، رفتار مدیریت دولتی در حوزه سیاسی و امنیت، رفتار مدیریت دولتی در حوزه اجتماعی، رفتار مدیریت دولتی در حوزه بهداشت و سلامت، رفتار مدیریت دولتی در حوزه شهروندی برشمرده شده است.

واژه‌های کلیدی: ارزش عمومی، اسناد سیاستی، نظام اداری، سازمان‌های عمومی.

۱- این مقاله برگرفته از رساله دکتری رشته مدیریت تکنولوژی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی است.

۱- استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. (رایانامه: sharifzadeh_f@atu.ac.ir)

۲- استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. (رایانامه: theory.management@yahoo.com)

۳- دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. (رایانامه: vghorbanizadeh@gmail.com)

۴- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. (رایانامه نویسنده مسئول: moh.hashemi92@gmail.com)

مقدمه

جنبش جدیدی در مدیریت دولتی^۱ در ورای مدیریت دولتی سنتی و مدیریت دولتی نوین در حال ظهور است؛ این جنبش واکنشی است نسبت به چالش‌های شبکه، چندبخشی بودن، جهانی که در آن یک نفر به تنهایی عهده‌دار نیست و به‌طور کلی کاستی‌ها و نقایص رویکردهای قبلی مدیریت دولتی. در رویکرد جدید، ارزش‌های ماوراء کارایی و اثربخشی به‌خصوص ارزش‌های دموکراتیک-برجسته هستند. دولت نقش ویژه‌ای را به‌عنوان ضامن ارزش‌های عمومی ایفا می‌کند، اما شهروندان و هم‌چنین سازمان‌های تجاری و سازمان‌های غیر انتفاعی نیز به‌عنوان حل‌کنندگان فعال مشکلات عمومی حائز اهمیت هستند (برایسون، کرسبی، بلومبرگ، ۲۰۱۴).

در پاسخ به چالش‌های جدید به‌وجودآمده، هنوز اجماعی وجود ندارد، ولی رئوس و طرح کلی یک رویکرد جدید آشکار شده است؛ به‌عنوان مثال جانث و رابرت دنهارت^۲ (۲۰۰۲ و ۲۰۱۱) به‌طور گسترده‌ای به چارچوبی که آن را خدمات عمومی نوین^۳ نامیده‌اند اشاره کرده‌اند، هم‌چنین مدیریت ارزش عمومی گری استوکر^۴ (۲۰۰۶)، مدیریت کردن عامه باری بوزمن^۵ (۲۰۰۷)، حکمرانی عمومی نوین استیفن ازبورن^۶ (۲۰۱۰)، نظریه سیاسی هری بایت^۷ و همکاران (۲۰۱۱) در زمینه سیاست مدنی نوین^۸. این دانشمندان، مبانی معرفت‌شناختی و نظری متفاوتی نسبت به مدیریت دولتی سنتی و نوین ترسیم کرده‌اند. در رویکرد جدید، شهروندان، شهروندی و دموکراسی در مرکز توجه قرار دارند. این رویکرد از عقلانیت مشروط و عملی‌تر حمایت می‌کند و فراتر از عقلانیت‌های رسمی هربرت سایمون (۱۹۹۷) «انسان اداری» و «انسان اقتصادی» اقتصاد خرد است. شهروندان به‌عنوان افرادی که قادر به مشارکت در حل مسئله

1- public administration

2- Janet and Robert Denhardt

3- New Public Service

4- Gerry Stoker's (2006) public value management

5- Barry Bozeman's (2007) managing publicness

6- Stephen Osborne's new public governance

7- Harry Boyte

8- new civic politics

مشورتی^۱ هستند، دیده می‌شوند (برایسون و همکاران، ۲۰۱۴).

طیف گسترده‌ای از مطالعات ارزش عمومی را به‌عنوان هدف اصلی مطالعه خود می‌دانند و تعداد مقالاتی که در مورد ارزش‌های عمومی بحث کرده‌اند در دهه گذشته به‌طور قابل ملاحظه‌ای افزایش یافته است (واندروال^۲ و همکاران، ۲۰۱۵). ارزش عمومی به‌عنوان جایگزین در حال ظهور هم برای نظریه انتخاب عقلانی/عمومی^۳ و هم نظریه کالاهای عمومی^۴ با ارائه چارچوبی مفهومی برای آگاهی و الهام بخشی نه‌تنها در اصلاح و بهبود خدمات عمومی، بلکه هم‌چنین تعمیق روند دموکراتیک و مشورتی است (بنینگتن^۵، ۲۰۰۹)، به‌عنوان تعیین‌کننده جهت و مسیر تصمیم‌گیری دولتی (کویتر^۶ و همکاران، ۲۰۱۹)، هم‌چنین «ابزاری روشن و مشخص برای تصمیم‌گیری^۷» در مطالعات مدیریت دولتی و به‌عنوان یک «ایده بزرگ^۸» (آلفرد و اُفلین^۹، ۲۰۰۹) معرفی شده است.

تحقیقات اولیه بر روی تئوری ارزش‌های عمومی به نوعی یک واکنش آگاهانه نسبت به جاذبه‌ها و محدودیت‌های نظریه منفعت عامه^{۱۰} بوده است. درحالی‌که منفعت عامه به‌عنوان یک مفهوم ایده‌آل، نقطه شروع خوبی برای ژرفاندیشی^{۱۱} در امور عمومی است، ولی هر حرکتی از تفکر به عمل به یک مفهوم ملموس^{۱۲} نیاز دارد. «ارزش عمومی» به‌خوبی ظرفیت این امر را دارد (بوزمن، ۲۰۰۷). مفهوم ارزش عمومی، روشی مفید برای تفکر در مورد اهداف و عملکرد خط مشی عمومی ارائه می‌دهد. این امر معیاری برای ارزیابی فعالیت‌های ایجاد شده یا حمایت‌شده از سوی دولت است (از جمله خدماتی که توسط دولت تأمین مالی می‌شود اما توسط سازمان‌های دیگر مانند شرکت‌های

1- deliberative problem solving

2- Van der Wal

3- rational/public choice theory

4- public goods

5- Benington

6- Kuitert

7- a hard-edged tool for decision-making

8- Big Idea

9- Alford & O'Flynn

10- public interest

11- deliberation

12- tangible concept

خصوصی و غیرانتفاعی و هم‌چنین مقررات دولتی فراهم می‌شود). مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده ارزش عمومی عبارت است از: خدمات^۱، پیامدها^۲ و اعتماد^۳ (کلی^۴ و همکاران، ۲۰۰۲).

کاربرد واژه‌های ارزش عمومی و ارزش‌های عمومی در میان حرفه‌مندان و اندیشمندان مدیریت دولتی در حال افزایش است (والمریر^۵ و همکاران، ۲۰۱۸). ارزش عمومی در مورد یاری کردن به پیامدهای مثبت اجتماعی، اقتصادی، محیطی و جامعه است. ارزش عمومی، ارزشی است که یک سازمان در جامعه و اجتماعی که در آن فعالیت می‌کنند، به اشتراک می‌گذارد (فیلد و تران^۶، ۲۰۱۸). مفهوم ارزش عمومی به‌طور فزاینده‌ای در ادبیات آکادمیک در زمینه خط‌مشی عمومی، مدیریت و اداره امور عمومی مورد بحث قرار گرفته و در سازمان‌های خدمات عمومی به‌کار گرفته شده است. دانشمندان از منظرهای سیاسی، اجتماعی و تاریخی ارزش‌های عمومی را تحلیل کرده‌اند (وانگ^۷ و وانگ، ۲۰۲۰). ارزش‌های عمومی عبارتند از ارزش‌های مهم از دید جامعه که منجر به تولید خدمات و محصولات خاص می‌شود و فراهم‌سازی آن بر عهده دولت است. ارزش عمومی، جهت و مسیر تصمیم‌گیری دولتی را مشخص می‌کند. درحالی‌که ارزش‌های خصوصی منافع فردی را منعکس می‌کنند، ارزش‌های عمومی در مورد تحقق انتظارات مشترک است (کوئیرت^۸ و همکاران، ۲۰۱۹). از آن‌جا که تئوری ارزش‌های عمومی به‌عنوان جایگزینی بالقوه برای نظریه منفعت عامه ظهور کرد، تعریف واضح و مبرهنی برای ارزش‌های عمومی ضروری بود (وید^۹، ۲۰۱۹).

1- services
2- outcomes
3- trust
4- Kelly
5- Wallmeier
6- Field, & Tran
7- Wang
8- Kuitert
9- Wade

پژوهش حاضر درصدد پاسخ به سؤالات زیر است: الف) ابعاد اصلی ارزش‌های عمومی در سازمان‌های عمومی و دولتی کدامند؟ ب) ابعاد فرعی ارزش‌های عمومی در سازمان‌های عمومی و دولتی کدامند؟

بیان مسئله: پژوهش حاضر درصدد شناسایی و تبیین ارزش‌های عمومی نظام اداری است. مسئله پژوهش مبتنی بر این دغدغه شکل گرفته است که اقدامات و تصمیم‌های نظام اداری باید به کدامین سو هدایت شود؟ این اقدامات و تصمیم‌ها چگونه باید سنجیده شده و میزان صحت و سقم آن را مشخص کرد؟ به عبارت دیگر، مسائلی از قبیل ابهام در مبنای تخصیص منابع، سنجش پیامدهای خدمات، سنجش عملکرد نظام اداری، ابهام در مبنای انتخاب گزینه‌های تصمیم‌گیری و مبنای رفتار سازمان‌های خدمات عمومی، ابهام در جهت‌گیری کلی و راهبردی و مسیر هدایت نظام اداری در سازمان‌ها، موجب انجام پژوهش حاضر شده است.

باتوجه به مسائل و ابهامات مورد اشاره در قسمت فوق، به‌طور کلی می‌توان استدلال کرد که برای بهبود وضعیت مسائل یادشده، که برشی از مسائل این حوزه است و رسیدن به راهکار مطلوب، پژوهش حاضر درصدد ارائه ارزش‌های عمومی است. به عبارت دیگر، پژوهش حاضر تدوین چارچوب ارزش‌های عمومی در نظام اداری را به‌عنوان راهکاری برای فائق آمدن بر مسائلی می‌داند که دغدغه‌های معاصر را مورد خطاب قرار می‌دهد که مدیران دولتی با آن مواجه هستند. مطابق با پژوهش‌های انجام شده، اندیشمندان بر این عقیده‌اند که ارزش‌های عمومی می‌توانند مبنای مناسبی برای تخصیص انواع منابع در نظام اداری (بلاگ^۱ و همکاران، ۲۰۰۶) هم‌چنین یک چارچوب اساسی برای بررسی مشروعیت و تخصیص منابع (آلفورد و آفلین^۲، ۲۰۰۹) قرار گیرد. این چارچوب می‌تواند روش و مبنای ارزشمند و دقیقی برای سنجش و بهبود عملکرد نظام اداری فراهم کند (کول و پارستن^۳، ۲۰۰۶)، هم‌چنین می‌تواند در جهت تضمین تضمین مشروعیت تصمیم‌گیری، تخصیص منابع، و سنجش صحیح نتایج و

1- Blaug

2- Alford & O'Flynn

3- Cole & Parston

پیامدهای خدمات (بلاگ و همکاران، ۲۰۰۶) مورد استفاده قرار گیرد. از سوی دیگر، این چارچوب می‌تواند به‌عنوان مبنای مناسبی برای اخذ تصمیم در تمامی بخش‌های نظام اداری فراهم کند (دانایی‌فرد، ۱۳۹۵) به‌طوری‌که می‌توان بیان کرد که ارزش عمومی، راهنمای تصمیم‌های خط مشی بوده (دانایی‌فرد، ۱۳۹۵، ۳۳۱) و می‌تواند منجر به ایجاد یک هارمونی فراگیر برای همسان‌فهمی مبنای تصمیمات شود.

این چارچوب هم‌چنین می‌تواند مبنایی در راستای جهت‌گیری کلی و راهبردی در نظام اداری فراهم آورد تا بدین طریق مسیر حرکت نظام اداری در تمامی بخش‌ها در راستای یک «مفهوم‌محوری»^۱ و یک «مفهوم هدایت‌کننده»^۲ (راتگرز، ۲۰۱۵) و به‌طور کلی به سوی نقاط مرجعی باشد که در راستای تحقق منافع عمومی است. به‌عبارت دیگر، تمامی فعالیت‌ها، تصمیمات، خط مشی و ... در راستای خدمت‌رسانی به عامه مردم قرار خواهد گرفت؛ چراکه ارزش عمومی در ایجاد یک هدف و جهت مشترک برای سازمان‌های خدمات عمومی، سیاستمداران منتخب و مدیران ایفای نقش می‌کند (بن‌بگتن، ۲۰۱۱). این امر می‌تواند مانع از آن شود که خط‌مشی‌ها تعمداً و یا تصادفاً اثرات یکدیگر را تخریب کرده یا در جهت مخالف نیات هم عمل کنند. این چارچوب می‌تواند درون یا میان خط مشی‌ها برای رسیدن به یک هدف از پیش تعیین‌شده هماهنگی و هارمونی خاصی ایجاد کنند، به‌طوری‌که خط‌مشی‌ها یکدیگر را به‌صورت نظام‌مند پشتیبانی کنند. با این تدبیر، تمامی خط مشی‌ها در راستای مفهومی مشترک هدایت خواهند شد و به تبع آن رویه‌ها و فرآیندهای کاری نیز با آن هم‌راستا شده، سر و سامان گرفته و منظم خواهند شد. اندیشمندان این حوزه نیز بدین امر اذعان کرده‌اند که ارزش‌های عمومی، آن‌هایی هستند که فعالیت‌های دولت را شکل می‌دهند (نباتچی،^۳ ۲۰۱۷)؛ بنابراین، دستیابی به چارچوب ارزش‌های عمومی که مبنای تصمیم‌گیری و مبنای اقدامات در سازمان‌های عمومی و دولتی قرار می‌گیرد امری ضروری به نظر می‌رسد.

1- Core Concept
2- Guiding Concept
3- Nabatchi

مبنای نظری: ارزش عمومی عبارت است از کنار گذاشتن تمرکز انحصاری سنتی در مورد کارآیی و اثربخشی که مورد حمایت جنبش مدیریت دولتی نوین است (کاتفیلد و ردیک^۱، ۲۰۱۸). به‌زعم مور (۱۹۹۵)، ارزش‌های عمومی پیامدهای اجتماعی مورد نظر جمعی است. چارچوب ارزش عمومی در تضاد با مدیریت عمومی نوین است که بر راه‌حل‌های مبتنی بر بازار متمرکز است. در عوض، ارزش عمومی بر مدیران عمومی متمرکز است تا چیزی را هم برای ارباب رجوع و هم شهروندان خلق کند (پارونسید^۲ و همکاران، ۲۰۱۹).

به‌باور مور (۱۹۹۴)، از اولین زمان ارائه این مفهوم، پژوهش در زمینه ارزش‌های عمومی موضوعی است که بسیار در مرکز توجه قرار گرفته است (وانگ و وانگ، ۲۰۲۰). ارزش عمومی، یک «مفهوم حیاتی» است، زیرا مدیریت دولتی بر تدوین، اجرا و مشروعیت‌بخشی ارزش‌های عمومی متمرکز است (راتگرز، ۲۰۱۵). هیچ موضوعی در مدیریت دولتی و خط مشی عمومی از موضوع ارزش‌های عمومی مهم‌تر نیست (جرگنسن و بوزمن^۳، ۲۰۰۷) هم‌چنین، طی قرن‌ها، بحث‌های زیادی در مورد ارزش‌های محوری^۴ ممکن که دولت و اداره دولتی باید مورد توجه قرار دهند وجود داشته است (راتگرز، ۲۰۱۵). علاوه بر این، درحالی‌که منفعت عامه به‌عنوان یک مفهوم ایده‌آل، نقطه شروع خوبی برای ژرفاندیشی^۵ در امور عمومی است، ولی هر حرکتی از تفکر به عمل به یک مفهوم ملموس^۶ نیاز دارد. «ارزش عمومی» به‌خوبی ظرفیت این امر را دارد (بوزمن، ۲۰۰۷). این امر حاکی از اهمیت مفهوم ارزش‌های عمومی برای به‌منصه‌ظهور رساندن منفعت عامه است.

پژوهش‌های انجام شده در زمینه ارزش عمومی در مدیریت دولتی طی ۲۰ سال گذشته بسیار افزایش یافته است و اکنون جایگاه مهمی در مباحث دانشگاهی و مدیریتی در زمینه تولید خدمات عمومی داشته (براسی^۷ و

1- Chatfield, & Reddick

2- Puron-Cid

3- Jørgensen, & Bozeman

4- Core Values

5- Deliberation

6- Tangible Concept

7- Bracci

همکاران، ۲۰۱۹) و جذابیت رو به رشدی در میان مدیران و خط مشی‌گذاران دولتی در انگلستان، اروپا، استرالیا و نیوزیلند و چندین کشور در حال توسعه ایجاد کرده (بنینگتون، ۲۰۰۹) و به‌طور فزاینده‌ای در ادبیات علمی در زمینه خط مشی عمومی، مدیریت و اداره امور عمومی مورد بحث قرار گرفته و در سازمان‌های خدمات عمومی به‌کار گرفته (هارتلی^۱ و همکاران، ۲۰۱۹) و بدین طریق باعث شده که طیف گسترده‌ای از مطالعات ارزش عمومی را به‌عنوان هدف اصلی مطالعه خود قرار داده و تعداد مقالاتی که در مورد ارزش‌های عمومی بحث کرده‌اند در دهه گذشته به‌طور قابل ملاحظه‌ای افزایش یابد (وان در وال، نباتچی، و دی گراف^۲، ۲۰۱۵). علاوه بر این، مطالعه ارزش‌های عمومی (PV) موجب افزایش علاقمندی به مدیریت و اداره امور دولتی شده است. محبوبیت موضوع توسط تعداد زیادی از نشریات علمی که ارزش عمومی را به‌عنوان تمرکز اصلی خود برگزیده‌اند، نشان داده شده است. به‌طور مشابه، موضوع ارزش‌های عمومی اغلب در کنفرانس‌های دانشگاهی معتبر مطرح می‌شود؛ به‌عنوان مثال، کنسرسیوم ارزش‌های عمومی که در سال ۲۰۰۸ تأسیس شد، سومین کارگاه آموزشی دوسالانه که در سال ۲۰۱۲ برگزار شد و گروهی از دانش‌پژوهان مدیریت دولتی را از سراسر جهان جمع کرد. میزگردهای ارزش‌های عمومی هم‌چنین در دستور کار کنفرانس‌های برجسته‌ای همانند کنفرانس تحقیقات مدیریت دولتی در سال ۲۰۱۱ و انجمن بین‌المللی تحقیقات مدیریت دولتی در سال ۲۰۱۲ قرار گرفته است؛ یعنی جایی که دو اثر از ارزش‌های عمومی در میان مقاله‌ها مخاطبان زیادی را جذب کرد (وان در وال، نباتچی، و دی گراف، ۲۰۱۵).

ما باید در وهله نخست مشخص کنیم که ارزش‌ها چیستند. «ارزش» یک مفهوم دشوار است. رایج‌ترین رویکرد تعریف «ارزش» همراه با اشاره (کم و بیش) به مفاهیم مترادفی همانند ترجیحات، تمایلات، نیازها، و علائق^۳ است. مسلماً تعریف دقیق‌تر از ارزش توسط پری بدین نحو ارائه شده است: «ارزش

1- Hartley

2- Van der Wal, Nabatchi, & De Graaf

3- preferences, desires, needs, and interests

چیزی است که برای یک موضوع انسانی مورد توجه باشد^۱. سیلز (۱۹۶۸)، تعریفی از ارزش ارائه کرده است که تا حدودی خاص‌تر است: «ارزش‌ها در صورتی مطلوب تصور می‌شوند که رفتارهای گزینشی را تحت تأثیر قرار دهند» (راتگرز، ۲۰۱۵). از زاویه دیگر، هنگامی که واژه ارزش را به کار می‌بریم، لزوماً مفهوم ارزش‌ها و مفاهیم اخلاقی را منظور نمی‌داریم، بلکه ارزش در این صورت، اعم از ارزش‌های اخلاقی است و شامل ارزش‌های حقوقی، سیاسی، اعتقادی، فرهنگی و ... نیز می‌شود.

یکی از بهترین تعاریف ارزش عمومی که توسط بسیاری از اندیشمندان مورد استفاده قرار گرفته است، تعریف بوزمن می‌باشد: «ارزش‌های عمومی» یک جامعه آنهایی هستند که اجماع هنجاری در مورد موارد زیر ارائه می‌دهند: (۱) حقوق، منافع و امتیازاتی که شهروندان باید (یا نباید) در آن ذی‌حق باشند؛ (۲) وظایف شهروندان در جامعه، دولت، نسبت به یکدیگر؛ (۳) اصولی که دولت‌ها و خط مشی‌ها باید بر آن مبتنی باشند (بوزمن، ۲۰۰۷، ص ۱۳). در بررسی تعریف بوزمن از ارزش عمومی می‌بایست به این نکات توجه کرد: (۱) نیاز به یک «توافق هنجاری»^۲ در مورد ارزش‌های عمومی، که این توافق هنجاری، جهان شمولی^۳ را پیشنهاد نمی‌کند (بوزمن، ۲۰۰۹). به زعم ویلیامز^۴ و همکارانش (۲۰۱۶)، نیز تعریف ارزش عمومی به درون‌داد شهروندان و توانایی دستیابی به یک اجماع بستگی دارد (پترسکو^۵، ۲۰۱۹، ۲). اگر ارزش‌های عمومی را به مثابه داشتن یک مؤلفه بازدارنده^۶ در نظر بگیریم، نه تنها «حقوق، منافع و امتیازاتی که شهروندان باید از آن برخوردار باشند»، بلکه یک قید آن نیز چیزهایی است که آنها در آن ذی‌حق نیستند (نباید برخوردار باشند) را نیز دربرمی‌گیرد. به عبارت دیگر، به‌هنگام دنبال کردن ارزش‌های عمومی، برخی از ارزش‌های خصوصی لزوماً قربانی می‌شوند. این امر بیش‌تر در سیاست‌های جامعه‌ای منعکس می‌شود که قویاً یک دولت توسعه یافته داشته باشد.

1- A value is anything of interest to a human subject

2- Normative Consensus

3- Universality

4- Williams

5- Petrescu

6- Prohibitive Component

درحالی که ما اغلب به آن فکر نمی‌کنیم. مالیات یک ارزش عمومی اساسی است، زیرا از اختصاص منابع خصوصی برای استفاده عمومی حمایت می‌کند. صرف نظر از برابری، کارآیی عقلانیت نظام‌های مالیاتی، همواره به این ترتیب است. تعداد کمی از افراد دارای ارزش خصوصی برای پرداخت مالیات هستند (بوزمن، ۲۰۰۹). (۳) اندرسون و همکارانش (۲۰۱۲)، در این تعریف به مؤلفه آخر توجه کرده‌اند. اصولی که دولت‌ها و خط مشی‌ها باید بر آن مبتنی باشند یا به عبارتی ارزش‌هایی که قرار است رفتار بخش دولتی را هدایت و راهنمایی کند. از این‌رو انتظار می‌رود ارزش‌های عمومی به خدمات عمومی معنا و هویت بخشیده و نگهداری جوامع و انجمن‌ها را تسهیل کند (اندرسون^۱ و همکاران، ۲۰۱۲). (۴) ارزش‌های عمومی حاکی از فاصله گرفتن از تک‌بعدی بودن و انحصارگرایی و حرکت به سوی چندبعدی‌نگری و مشارکت سایر بازیگران در تأثیرگذاری بر روی تصمیماتی است که از آن متأثر می‌شوند.

جدول شماره ۱: تعاریف ارزش عمومی

منبع	تعاریف	محقق
پترسکو ^۲ ، ۲۰۱۹	ارزش عمومی، «استفاده» به طور جمعی توسط شهروندان به جای استفاده فردی توسط ارباب رجوع‌ها است.	مور، ۱۹۹۵
نباتچی، ۲۰۱۷	ارزش‌های عمومی، آرمان‌ها، اصول و استانداردهای اجتماعی هستند که باید توسط نمایندگان و سازمان‌های دولتی دنبال و مورد حمایت قرار گیرند. در این راستا، ارزش‌های عمومی و پیشگیری از شکست ارزش‌های عمومی به سوی جامعه گسترده‌تر و ارتقاء و حفظ هنجارها و باورهای جمعی آن گرایش دارند.	بوزمن، ۲۰۰۷
نباتچی، ۲۰۱۰	«ارزش عمومی» به ارزیابی آن‌چه که توسط دولت از طرف مردم ایجاد شده است، اشاره دارد.	نباتچی، ۲۰۱۰
کوئیرت ^۳ و همکاران، ۲۰۱۹	ارزش‌های عمومی عبارت است از ارزش‌های مهم از دید جامعه که منجر به تولید خدمات و محصولات خاص می‌شود و فراهم‌سازی آن بر عهده دولت است.	کوئیرت و همکاران، ۲۰۱۹
پترسکو، ۲۰۱۹	ارزش عمومی دارای سه مؤلفه است؛ سهم‌یاری ^۲ داشتن در فضای عمومی ^۳ ، اضافه کردن ارزش از طریق اقدامات در یک محیط سازمانی یا مشارکت ^۴ و یک پترسکو، ۲۰۱۹ چارچوب اکتشافی از مثلث راهبردی (گزاره ارزش عمومی، اعتباربخشی به محیط	هارتلی ^۱ و همکاران، ۲۰۱۷

1- Andersen

2- Petrescu

3- Kuitert

منبع	تعاریف	محقق
	و منابع عملیاتی مورد نیاز برای خلق ارزش عمومی).	
کلی و همکاران، ۲۰۰۲	مفهوم ارزش عمومی یک معیار کلی برای سنجش عملکرد خطمشی‌ها و نهادهای عمومی، تصمیم‌گیری درباره تخصیص منابع و انتخاب سیستم‌های مناسب ارائه خدمات فراهم می‌کند.	کلی و همکاران، ۲۰۰۲

به‌باور راتگرز (۲۰۰۸)، هدف اصلی یک طبقه‌بندی در ابتدا ایجاد نظم است؛ با توجه به این که «نظم شرط لازم برای تبیین یا تفسیر و هم‌چنین تجویز» است. انواع مختلفی از طبقه‌بندی در حال حاضر در ادبیات ارزش وجود دارد (به‌عنوان مثال، فراوانی کاربرد، زمانی، ارزش‌های سخت در برابر نرم، خانواده‌های ارزش‌های مربوط به اقتصاد در مقابل انصاف و در مقابل امنیت و...). با این حال، این طبقه‌بندی‌ها به‌ندرت مبتنی بر تئوری بوده و به‌صورت تجربی بررسی شده‌اند. این امر منتسب کردن ارزش‌های خاص را به دسته‌بندی‌های طبقات، بررسی این که آیا طبقه‌بندی انحصاری و جامع است یا خیر را مشکل می‌کند (اندرسون و همکاران، ۲۰۱۲). به‌طور جداگانه، هر چارچوبی یک لنز مخصوص برای مشاهده مدیریت دولتی یا داستان‌سرایی درباره اقدامات و فعالیت‌های اجرایی^۵ فراهم می‌کند. علاوه بر این، چارچوب‌ها سازوکاری برای تفسیر، برقراری ارتباط و مذاکره درباره معانی، به‌خصوص در رابطه با خط مشی و سایر مسائل اجرایی، فراهم می‌کند (نباتچی، ۲۰۱۷). اندیشمندان مختلف با توجه به دیدگاه و علایق خود، نوع‌شناسی‌های متفاوتی ارائه داده‌اند که در این قسمت به آنها اشاره می‌شود.

۱- رده‌بندی ارزش‌های عمومی استازیک^۶ و فردریکسون (۲۰۱۸): الف) دغدغه‌های ابزاری^۷ مانند ثبات، کارایی، برابری، اثر بخشی، اقتصاد، شفافیت، کیفیت، ارزش پول، و عملکرد. ب) دغدغه‌های فرآیندی^۸ مانند عدالت، انصاف،

1- Hartley
 2- contribution
 3- public sphere
 4- organizational or partnership setting
 5- Administrative
 6- Stazyk
 7- Instrumental Concerns
 8- Process Concerns

مراحل تشریفات قانونی^۱، شان، لیاقت، اخلاقیات، اخلاق، خدمات مشتری، حرفه‌ای بودن و جواب‌گویی. ج) دغدغه‌های نتیجه‌ای^۲ از قبیل مسئولیت اداری، پاسخ‌گویی، بی‌طرفی، تأثیر و حاکمیت قانون. ۲- رده‌بندی ارزش‌های عمومی - باننستر و کانولی: باننستر و کانولی^۳ (۲۰۱۴)، طبقه‌بندی متفاوتی از ارزش‌ها، متناسب با طبقه‌بندی هود، در مدیریت دولتی ارائه کردند. ارزش‌هایی که وظیفه‌محور^۴ هستند، ارزش‌هایی که خدمت‌محور^۵ هستند، و ارزش‌هایی که اجتماعی‌محور^۶ هستند. ۳- رده‌بندی ارزش‌های عمومی - چانتیلون^۷ و همکارانش: چانتیلون و همکارانش (۲۰۲۰)، نوع‌شناسی ارزش‌های عمومی را با توجه به رویکردهای حکمرانی ارائه کردند. آن‌ها نوع‌شناسی خود را در دسته بدین شرح بیان کرده‌اند: ارزش‌های عمومی مرتبط با سلسله‌مراتب؛ ارزش‌های عمومی مرتبط با بازار؛ ارزش‌های عمومی مرتبط با شبکه ۴- منابع ارزش برای تصمیم‌گیری در بخش دولتی وارن و وارن (۱۹۹۸): وان وارت، اقدام به ایجاد زمینه‌ای از ارزش‌های مدیریت دولتی کرده و اظهار می‌دارد که پنج منبع ارزش برای تصمیم‌گیری در بخش دولتی وجود دارد: ارزش‌های فردی، ارزش‌های حرفه‌ای، ارزش‌های سازمانی، ارزش‌های حقوقی، ارزش‌های منافع عمومی. ۵- هفت منظومه ارزش‌های عمومی جرجنسون^۸ و بوزمن (۲۰۰۷): سهم‌بازی بخش دولتی در جامعه، دگرگونی علائق در تصمیمات، رابطه میان مدیران دولتی و سیاستمداران، رابطه میان مدیران دولتی و محیط‌شان، جنبه‌های درون سازمانی مدیریت دولتی، رفتار کارکنان بخش دولتی، رابطه بین مدیریت دولتی و شهروندان. ۶- چارچوب ارزش‌های عمومی در هلند: مهم‌ترین ارزش‌های سیاستمداران و کارگزاران هلند: قابلیت پذیرش^۹، تعاون^{۱۰}، تخصص، قابلیت خدمات‌دهی، کارآیی، صداقت، پیروی، بی‌طرفی، درستکاری^{۱۱}، صراحت،

1- Due Process

2- Outcome Concerns

3- Bannister, & Connolly

4- Duty Oriented

5- Service Oriented

6- Socially Orientated

7- Chantillon

8- Jørgensen

9- Acceptability

10- Collegiality

11- Integrity

سودآوری، قانونی بودن، از خود گذشتگی^۱ (واندروال، ۲۰۰۸). ۷- چارچوب‌های ارزش‌های عمومی در حکمرانی و اداره امور عمومی نباتچی (۲۰۱۷): چهار چارچوب ارزش عمومی اصلی در مدیریت دولتی و حکمرانی عبارتند از: سیاسی، قانونی، سازمانی و بازار^۲. هر یک از این چهار چارچوب بوسیله ارزش‌های محتوایی محوری^۳ شکل گرفته‌اند. ۸- چارچوب ارزش‌های عمومی و رانبوک و بک جرگنسن: بر اساس پژوهش و رانبوک (۲۰۰۹) و بک جرگنسن (۱۹۹۳)، چهار حالت حکمرانی به‌عنوان اصول اصلی طراحی سازمانی ارائه می‌شود: سلسله مراتب، قبیله، شبکه و بازار^۴ (اندرسون و همکاران، ۲۰۱۲). ۹- طبقه‌بندی چارچوب‌های ارزش‌های عمومی - فالکنر و کافمن^۵ (۲۰۱۸): یک نمونه دیگر از چارچوب‌های ارزش عمومی که توسط فالکنر و کافمن در سال ۲۰۱۸ ارائه شده است به شرح زیر است.

جدول شماره ۲: طبقه‌بندی چارچوب‌های ارزش‌های عمومی

محقق	ابعاد ارزش‌های عمومی
آل-هاجران ^۶ و همکاران (۲۰۱۵)	مقیاس یک بعدی که شامل موارد مربوط به کارایی، ارزش‌گذاری خدمات، شفافیت، پاسخ‌گویی است
بنینگتون (۲۰۰۹)	رضایت عمومی؛ بهبود پیامدهای اکولوژیکی، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی؛ بهبود کارایی و کارآمدی ^۷ ؛ هم‌خلقی ^۸ .
بنینگتون (۲۰۱۱)	رضایت عمومی، ارزش اقتصادی (ایجاد فعالیت اقتصادی / اشتغال)، ارزش اجتماعی و فرهنگی (سرمایه اجتماعی / انسجام)، ارزش سیاسی (گفتگوی دموکراتیک، مشارکت عمومی)، ارزش اکولوژیکی (توسعه پایدار، کاهش آلودگی، زباله، گرم شدن کره زمین)
بوزمن و همکاران (۲۰۱۵)	بهبود پیامدهایی که از لحاظ عمومی، در طیف گسترده‌ای از حوزه‌ها، با ارزش است (به‌عنوان مثال امنیت ملی، ایمنی مواد غذایی، تغذیه انسان، سلامت انسان، حفاظت از محیط زیست و منابع طبیعی، افزایش دسترسی به دانش)
براسی ^۹ و همکاران (۲۰۱۴)	ارزش اجتماعی (از منظر کاربر)، ارزش اقتصادی ملموس (از منظر دولت ^{۱۰})، ارزش اقتصادی نامشهود (از منظر دولت)

1- Dedication

2- political, legal, organizational, and market

3- core content values

4- hierarchy, clan, network, and market

5- Faulkner, & Kaufman

6- Al-Hujran

7- efficacy

8- co-creation

9- Bracci

محقق	ابعاد ارزش‌های عمومی
بروکز و ویگان ^۲ (۲۰۰۹)	فرآیند / برابری، پیامدهای اجتماعی و ارزش پول، منابع و کارآیی، کیفیت خدمات، اعتماد و مشروعیت
کریستنسن ^۳ و همکاران (۲۰۰۶)	ابعاد اصلی عبارتند از حمایت از حقوق شهروندان، بهبود ایمنی و بهداشت عمومی.
کالینز ^۴ (۲۰۰۷)	تأمیل به پرداخت، رسیدن، تأثیر، کیفیت، ارزش برای پول
کانولی ^۵ (۲۰۱۳)	تعداد افرادی که از خدمات استفاده می‌کنند یا به آنها دسترسی دارند (به‌عنوان مثال آمار مربوط به تعداد افرادی که از موزه‌ها بازدید می‌کنند)؛ تحقق انتظارات شهروندان در مورد خدمات، پیشرفت‌های فرهنگی و اجتماعی
هیکز ^۶ (۲۰۰۸)	ارائه خدمات (پذیرش ^۷ ، رضایت، اطلاعات، انتخاب، اهمیت، انصاف، هزینه)، دستیابی به پیامد، اعتماد به نهادهای عمومی، کارآیی سازمان، کارآیی برای کاربران، ارزش‌های سیاسی / دموکراسی (گشودگی، شفافیت، مشارکت)
کارکین و جانسن ^۸ جانسن ^۸ (۲۰۱۴)	دسترسی، مشارکت شهروندان، شفافیت، پاسخ‌گویی، گفت‌وگو، متعادل کردن منافع
کاراناسنا و دنگ ^۹ (۲۰۱۱)	ارائه خدمات عمومی، فعالیت یک سازمان عمومی مؤثر ^{۱۰} ، دستیابی به پیامدها، توسعه اعتماد
لیگوری ^{۱۱} و همکاران (۲۰۱۴)	عملکرد مالی (به‌عنوان مثال درآمد، هزینه)، عملکرد غیر مالی (مثلاً کارآیی، رضایت مشتری، کیفیت خدمات و مناسب بودن ^{۱۲})
مارکون ^{۱۳} (۲۰۱۴)	نتایج خدمات، رضایت، پیامدها، حفظ اعتماد / مشروعیت، جهت‌گیری اثربخشی بیشتر، ارائه خدمات و نگهداری سیستم
ماینهاارت و بارتولومز ^{۱۴} (۲۰۱۱)	ابعاد تجربی: عملکرد نهادی (خدمات و ارائه)، تعهد اخلاقی (بهبود فرصت برابر)، ثبات سیاسی (انسجام اجتماعی، صلح اجتماعی)؛ ابعاد مفهومی: اخلاقی (برخورد منصفانه، برابر و عادلانه)، سیاسی-اجتماعی (تعلق، انسجام، یکپارچگی)، لذت‌جویی ^{۱۵} و

- 1- administration's perspective
- 2- Brookes and Wiggan
- 3- Christensen
- 4- Collins
- 5- Conolly
- 6- Heeks
- 7- take-up
- 8- Karkin and Janssen
- 9- Karunasena and Deng
- 10- operating an effective public organisation
- 11- Liguori
- 12- appropriateness
- 13- Marcon
- 14- Meynhardt and Bartholomes
- 15- hedonistic

محقق	ابعاد ارزش‌های عمومی
	زیبایی‌شناختی (حداکثر لذت، امنیت شخصی و تجربه فضاهای عمومی به‌عنوان دستاوردهای فرهنگی)، ابزاری- سودمندگرایی (کارکرد داشتن ^۱)، تا چه حد خدمات به‌طور مؤثر یک مشکل را حل می‌کند)
موداگنو ^۲ و همکاران (۲۰۱۴)	فرآیند، کارآیی، نتایج، رضایت مشتری، پیامد، اثربخشی، تأثیر
مور (۲۰۱۳)	رضایت مشتری (از جمله رضایت ارباب رجوع و شهروندان)، نتایج (از جمله نتایج اجتماعی)، سایر نتایج متنوعی که ممکن است در برخی زمینه‌ها مورد توجه عموم مردم قرار گیرد (به‌عنوان مثال کارآیی در استفاده از پول، استفاده منصفانه از اختیار).
اسپانو ^۳ (۲۰۱۴)	تا چه حد نتایج و اهداف سازمان حاصل شده است (به‌عنوان مثال نتایج، رضایت، تمایل به پرداخت، مشارکت شهروندان، اعتماد)
تالبوت و ویگان ^۴ (۲۰۱۰)	اعتماد و مشروعیت، فرایند و برابری، منابع و کارآیی، پیامدهای اجتماعی و ارزش پول، خدمات محوری و کاربران محوری.

پیشینه پژوهش: دوستار و کریمی (۱۳۹۸)، در مقاله خود درصدد تدوین الگوی ارزیابی سازمان‌های انتظامی بر پایه ابعاد نظام سلامت اداری مبتنی بر خلق ارزش عمومی بوده‌اند. این پژوهش، به لحاظ هدف کاربردی، به لحاظ روش توصیفی-پیمایشی و به لحاظ رویکرد کمی است. جامعه آماری شامل مراجعه‌کنندگان به ادارات انتظامی استان گیلان هستند که ۱۰۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شده‌اند. در این پژوهش شش بعد مفهوم سلامت نظام اداری مبتنی بر ارزش عمومی از ادبیات پژوهش احصاء شده و مبتنی بر آن پرسش‌نامه پژوهش طراحی شده است. صمدی میار کلائی و همکارانش (۱۳۹۷)، در مقاله خود درصدد شناخت ارزش‌های اجتماعی و فردی مدیران دولتی بوده‌اند که بر اجرای خط مشی‌های مصوب سیاست‌گذاران تأثیرگذار است. در این پژوهش با ۲۰ تن از مدیران میانی که به صورت هدفمند انتخاب شده بودند، در پنج سازمان دولتی مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته انجام شده است. پرسش‌های مصاحبه که از ادبیات پژوهش طراحی و استخراج شده بود، به دو گروه ارزش‌های اجتماعی و فردی تفکیک شده است. تحلیل

1- functionality
 2- Modugno
 3- Spano
 4- Talbot and Wiggan

مصاحبه‌ها با استفاده از روش تحلیل تم انجام شده است. یافته‌های پژوهش در بعد ارزش‌های اجتماعی و در بعد ارزش‌های فردی دسته‌بندی شده‌اند. شریفی و مدلیان (۱۳۹۵)، در مقاله خود به بررسی تأثیر ارزش‌های عمومی بر منافع عمومی شهروندان پرداخته‌اند. این پژوهش به روش تحلیل محتوای تم انجام شده و گردآوری داده‌ها با استفاده از منابع کتابخانه‌ای و مصاحبه با ۱۱ تن از اساتید مدیریت و رسانه و ... بوده است. نتایج مصاحبه‌ها در قالب هشت مقوله شناسایی و چنین نتیجه‌گیری شد که ارزش‌های عمومی تأثیر غیر قابل انکاری بر منافع عمومی شهروندان دارند.

میرسپاسی و همکارانش (۱۳۹۱) در مقاله خود درصدد شناسایی و معرفی ارزش‌های محوری مدل تعالی سازمانی در بخش دولتی ایران بوده است. در این پژوهش، به‌منظور بررسی عوامل زمینه‌ای مؤثر در طراحی مدل تعالی، سیاست‌های کلی نظام اداری کشور، برنامه‌های تحول نظام اداری کشور، قانون مدیریت خدمات کشوری و سند چشم‌انداز بیست‌ساله کشور با رویکرد کیفی و با استفاده از روش پژوهش تحلیل محتوا، تحلیل و بررسی شده است. براساس مطالعه تطبیقی مدل‌های تعالی سازمانی در سطح دنیا و تحلیل عوامل زمینه‌ای حاکم در کشور، مفاهیم، مقوله‌های اصلی و مقوله‌های فرعی مشخص و طبقه‌بندی شده است. داده‌های این پژوهش از طریق پرسش‌نامه و به روش نمونه‌گیری هدفمند و قضاوتی در بخش دولتی جمع‌آوری و با استفاده از روش تحلیل عاملی اکتشافی ارزش‌های اصلی مدل شناسایی شده است. صلاحی کجور (۱۳۹۱)، در مقاله خود به بررسی چگونگی ایجاد تفکر راهبردی با مشارکت افراد در توسعه برنامه راهبردی سازمان اسناد و کتابخانه ملی پرداخته است. این پژوهش توصیفی و به روش پیمایشی انجام شده و پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش خودساخته است. یافته‌ها برپایه تحلیل اطلاعات به دست آمده، ارزش‌های عمومی که سازمان باید ایجاد کند، مبنایی برای تعیین رسالت سازمان، ارزش‌ها، چشم‌انداز و هدف کلان شد.

دانایی‌فرد (۱۳۹۰)، در مقاله‌ای تحت عنوان «به سوی طراحی نظام ارزیابی عملکرد سیاست ملی علم ایران: پیشنهاد مدلی براساس اندازه‌گیری «ارزش

عمومی «سیاست‌ها»، درصدد طراحی مدل ارزش عمومی سیاست علم و فناوری بوده است. به زعم او سیاست‌ها تجلی مدیریت هر دولتی است و برای اندازه‌گیری ره آورد سیاست‌ها، باید رژیم‌های اندازه‌گیری طراحی کرد. معمارزاده و جهانگیر فرد (۱۳۸۹) در مقاله خود درصدد یافتن مجموعه دانسته‌هایی درباره ارزش‌های سازمانی و ترکیبی از این ارزش‌ها و استفاده از آن برای رفع نیازهای سازمان و بهبود شاخص‌های عملکرد سازمان‌های دولتی بوده‌اند. در این پژوهش، شاخص‌های ارزشی حاکم بر سازمان از مبنای نظری استخراج شده و در شش گروه طبقه‌بندی شده‌اند. سپس نظرات خبرگان درمورد این شاخص‌ها از طریق ارسال پرسش‌نامه از طریق روش دلفی بررسی شده است.

چانتیلون و همکارانش (۲۰۲۰)، در مقاله خود به بررسی اولویت ارزش‌های عمومی در خط مشی‌های دولت الکترونیک، ارتباط آن با رویکردهای حکمرانی و نحوه توضیح اولویت‌بندی ارزش عمومی پرداخته است. در این پژوهش، اسناد راهبردی خط مشی‌های دولت الکترونیک از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۸ در بلژیک، انگلستان و اتحادیه اروپا تحلیل شده است. مطابق با اسناد تحلیل شده، گونه‌شناسی ارزش عمومی ارائه شده است که سه نوع ایده‌آل رویکردهای حاکمیتی را به هم متصل می‌کند: (۱) سلسله‌مراتب، (۲) بازار و (۳) شبکه. نتایج نشان می‌دهد که ارزش‌های عمومی مربوط به بازار اغلب نقش مهمی در اسناد خط‌مشی‌های دولت الکترونیک ایفا می‌کنند و ارزش‌های عمومی مربوط به شبکه نیز در حد کمتر این نقش را ایفا می‌کند. ارزش‌های عمومی مربوط به سلسله‌مراتب نیز به‌ندرت غالب هستند. این مقاله با آگاهی از ارزش‌های عمومی در خط‌مشی‌های دولت الکترونیک، بحث گسترده‌تر در مورد رویکردهای حکمرانی در مدیریت دولتی و نیاز به درک رابطه بین ارزش‌های عمومی و ایجاد ارزش عمومی کمک می‌کند. هارتلی و همکارانش (۲۰۱۹)، در مقاله خود رابطه بین رهبری و ارزش عمومی را بررسی کرده‌اند که به ویژه در زمینه رقابت و تضاد صریح چالش‌برانگیز است. این مطالعه نشان می‌دهد که یک سازمان عمومی با افراد متعدد و رقیب و نه با یک جامعه همگن کار می‌کند و بخشی از

نقش رهبری آنها تشکیل و ایجاد فضایی عمومی بود که در آن صداهای مختلف و دیدگاه‌های متفاوت بیان شود. این مطالعه اشاره می‌کند که تحقیقات باید به از دست دادن و جابجایی ارزش عمومی توجه داشته باشند. نه تنها ایجاد و به رسمیت شناختن آن. یافته‌ها برای سایر خدمات عمومی و مطالعات رهبری و ارزش عمومی در تقاطع بین دولت و جامعه مدنی ارتباط گسترده‌تری دارد. هنسون^۱ (۲۰۱۹) در مقاله خود بیان می‌کند که همان‌طور که حوزه خدمات عمومی و مشارکت‌های نسبی آن (اعم از اجتماعی و اقتصادی) هم‌چنان در حال تغییر است، رهبری نیز باید با مدیریت تغییر کند. آن روزهایی که یک قلمرو اختیار منفرد دولت برای مدیریت خدمات عمومی کافی بود تمام شده است، اکنون باید بر تصورات پیش‌بینی شده شهروندان متمرکز شد. ارزش عمومی و لنز حرفه‌ای خدمات عمومی باید به اندازه کافی گسترده باشد تا مشارکت بخش خصوصی و دولتی را که خدمات عادی را تقویت می‌کند و مفاهیمی را که به پیشبرد آن کمک می‌کند، دربرگیرد. در نهایت آنها یک روش آموزشی برای آماده سازی مدیران دولتی آینده برای فرایند ایجاد ارزش عمومی پیشنهاد می‌کنند.

فیوکاموتو و بوزمن (۲۰۱۸)، به مرور کلی نظریه‌های ارزش‌های عمومی با تأکید بر پیشرفت‌های عمده در زمینه چارچوب‌های تحلیلی و طرح‌های طبقه‌بندی ارزش پرداخته‌اند. این مطالعه، سه مسئله را در تحقیقات تئوری ارزش‌های عمومی مورد بررسی قرار داده است، یعنی مسئله شناسایی، مسئله انگیزشی و مسئله ابزار. پس از توصیف دقیق مسئله‌ها توسط برخی نمونه‌ها، آن‌ها رویکردهایی برای بهبود نظریه و پژوهش در زمینه ارزش‌های عمومی با تأکید بر کاربرد مطالعات طولی و تاریخی پیشنهاد داده‌اند. وان در وال^۲ و همکاران (۲۰۱۵)، ۳۹۷ اثر در ۱۸ رشته در مورد «ارزش‌های عمومی» را مورد تحلیل قرار دادند؛ او بیان کرد که برای مطالعه ارزش‌های عمومی و پیشرفت در این زمینه، ما باید فراتر از مرزهای سنتی مدیریت و اداره امور عمومی گام

1- Henson

2- Van der Wal

برداریم تا کشف نماییم که چگونه و چرا دانشمندان در رشته‌های مختلف از این مفهوم استفاده می‌کنند و این‌که چگونه و در کجا این مفهوم دارای تفاوت و هم‌پوشانی است. آن‌ها از شش طبقه‌بندی برای کدگذاری نوع ادبیات پژوهش استفاده کردند: کاربرد هنجاری (دامنه خاص)، کاربرد هنجاری (عمومی)، پژوهشی/تجربی، پژوهشی/حقوقی، بحث/توسعه نظری، سایر (وندروال و همکاران، ۲۰۱۵). راتگرز (۲۰۱۵)، در مقاله خود تحت عنوان «به همان اندازه خوب است که درک و فهم می‌شود^۱؟ معنای ارزش عمومی در مطالعات مدیریت و خط‌مشی»، نمای کلی رویکردهای موجود در مفهوم ارزش‌ها و ارزش‌های عمومی را ارائه می‌دهد. هم‌چنین در این مقاله توجه خاصی به تمایز بنیادین بین حقایق و ارزش‌ها نشان داده شده است و پس از بحث در مورد طیف وسیعی از ویژگی‌های احتمالی درمورد ارزش‌های عمومی، در تلاش برای ارائه یک تعریف جامعی بوده که در نتیجه باید با ویژگی‌های متضاد سازگار باشد. او نتیجه می‌گیرد که مفهوم ارزش عمومی یک مفهوم فازی^۲ است و احتمالاً «به همان اندازه خوب است که درک و فهم می‌شود». برایسون و همکاران (۲۰۱۴)، نیز در مقاله خود تحت عنوان «حکمرانی ارزش‌های عمومی: حرکت به ورای مدیریت دولتی سنتی و مدیریت دولتی نوین»، تعدادی از سوالاتی را که می‌توانند به‌عنوان یک برنامه تحقیقاتی در زمینه ارزش‌های عمومی مورد استفاده قرار گیرند، ارائه داده است. ماینهارت (۲۰۰۹)، در مقاله خود اقدام به توسعه بلوک‌های سازنده یک تئوری ارزش عمومی غیر هنجاری کرده است. پس از یک مرور کلی درمورد پیدایش ارزش عمومی و چالش‌های موجود در تعریف ارزش‌های عمومی، سازه‌های «ارزش»، «عمومی»، «ارزش عمومی» و «ایجاد ارزش‌های عمومی» را به‌طور نظام‌مند با استفاده از طیف وسیعی از مفاهیم فلسفی، روان‌شناختی و اقتصادی بیان کرده است. بنینگتون (۲۰۰۹)، نیز در مقاله کیفی خود دو جنبه از ارزش عمومی را متمایز کرده و مورد بحث قرار داده است: الف) ارزش عمومی چیست؟ و ب) ارزش، چه چیزی

1- As Good As It Gets

2- Fuzzy Concept

به فضای عمومی^۱ می‌افزاید. سپس به‌طور مفصل به تبیین هر یک از جنبه‌های فوق پرداخته است.

با بررسی پیشینه داخلی و خارجی پژوهش می‌توان بیان کرد که این پژوهش‌ها دارای چنین خصوصیات هستند: برخی از آن‌ها صرفاً در یک سازمان/بخش خاص (کتابخانه ملی، مدیران دولتی دستگاه‌های اجرایی مازندران، شرکت‌های هلدینگ و ...) انجام شده‌اند، برخی از آنها ارزش‌های عمومی را در یک زمینه خاص (سنگش سیاست علم و فناوری، مدل تعالی سازمانی بخش دولتی، سلامت اداری و...) مورد بررسی قرار داده‌اند، برخی از پژوهش‌ها نیز صرفاً تنها یک یا چند بعد از ارزش‌ها (به‌عنوان مثال، ارزش‌های اخلاقی) را به‌صورت محدود و بدون مرتبط کردن آن با بحث Public بررسی کرده‌اند، برخی از پژوهش‌ها صرفاً مروری بوده و هیچ نوع داده (کمی/ کیفی) در آن به‌کار برده نشده است، برخی از آنها برای شناسایی ارزش‌های عمومی صرفاً از ادبیات نظری استفاده کرده و سپس نتایج به‌دست‌آمده را با گروهی از خبرگان مورد بررسی قرار داده‌اند.

با توجه به موارد مذکور، می‌توان بیان کرد که تفاوت پژوهش حاضر نسبت به سایر پژوهش‌ها بدین شرح است: الف) منابع شناسایی ارزش‌های عمومی پژوهش حاضر عبارتند اسناد بالا دستی، قوانین، آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل، و مدارکی که قابلیت احصاء و استخراج ارزش‌های عمومی نظام اداری را داشته باشند از جمله: قوانین برنامه پنج‌ساله توسعه، هفت برنامه اصلی ایجاد تحول در نظام اداری، سیاست‌های کلی نظام اداری، اسناد دولتی، سیاست‌های کلی، ... و به‌طور کلی اسناد و مدارک مرتبط با ارزش‌های عمومی است. با توجه به این بعد، این پژوهش از پژوهش‌هایی که ارزش‌ها را صرفاً از ادبیات استخراج کرده‌اند متمایز خواهد شد. اندیشمندان حوزه ارزش‌های عمومی نیز یکی از معتبرترین راه‌های شناسایی را بررسی اسناد و مدارک می‌دانند به‌زعم آنها ارزش‌های عمومی را می‌توان از طریق اسناد و مدارک دولتی استخراج کرد

1- Public Sphere

(فوکوماتو و بوزمن، ۲۰۱۸؛ بوزمن، ۲۰۰۷: ۱۳۷؛ بهلر و رزنبوم، ۲۰۱۴؛ وراز^۱، ۲۰۱۴). علاوه بر این، در بحث ارزش‌های عمومی یکی از مهم‌ترین عواملی که باید در نظر گرفته شود، موضوع فرهنگ است. همان‌طور که والدو (۱۹۶۸) بیان کرده است، بدلیل این‌که اجزای سازنده فرهنگ، درون یک جامعه یا بین جامعه‌های گوناگون متغیر است؛ بنابراین مدیریت نیز که به‌عنوان مجموعه اقدامات مشارکتی-عقلانی محسوب می‌شود، در آن جامعه یا بین جوامع مختلف متفاوت است. مدیریت بخشی از مجموعه فرهنگی است و نه تنها بر آن اثر می‌گذارد، بلکه فرهنگ نیز بر آن اثر می‌گذارد. با این رویکرد می‌توان بیان کرد که ارزش‌های عمومی بسترمند بوده و متناسب با فضای فرهنگی هر جامعه شناسایی و تبیین می‌شود. به‌عبارت دیگر، شناسایی ارزش‌ها صرفاً از ادبیات پژوهش و مطابقت دادن آن با سازمان‌های اداری، خود امری مسئله‌ساز خواهد بود چرا که الزامات بستر و زمینه‌مندی این امر نادیده انگاشته شده است. ب) نظام اداری یک سیستم یکپارچه و جامع است و نمی‌توان آن را به‌صورت بخشی و جزیره‌ای مورد بررسی قرار داد. در همین راستا، پژوهش حاضر درصدد بررسی جامع نظام اداری بوده و نسبت به سایر پژوهش‌ها که صرفاً تمرکز خود را بر یک سازمان/بخش قرار داده‌اند متمایز می‌شود. ج) برخی از پژوهش‌ها صرفاً به بررسی ارزش‌ها در سازمان پرداخته‌اند درحالی‌که این ارزش‌ها نسبت به ارزش‌های عمومی متفاوت هستند. حوزه ارزش‌ها در راستای اهداف سازمان خاصی می‌توانند تدوین و مورد استفاده قرار گیرند درحالی‌که ارزش‌های عمومی می‌بایست مطابق با فضای عمومی، منفعت عامه، خیر همگانی و به‌طور کلی هرآن‌چه در راستای صلاح و نفع عموم مردم باشد طراحی و تدوین شود؛ به‌طوری‌که از تمرکز صرف بر ارزش‌های مادی و اقتصادی پرهیز شده و سایر ابعاد اکولوژیکی، سیاسی، اجتماعی، و فرهنگی را نیز دربرگیرد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، از نظر هدف، توصیفی و اکتشافی؛ از منظر نوع‌شناسی و خروجی پژوهش، توسعه‌ای-کاربردی؛ از منظر منطق، استقرائی؛ و از دیدگاه روش‌شناسی، کیفی است. هم‌چنین اهداف پژوهش را می‌توان در چهار دسته توصیفی، اکتشافی، تبیینی و تحول دسته‌بندی کرد (ایمان، ۱۳۹۴، ص ۱۷) با توجه به دسته‌بندی‌های ارائه شده از اهداف، هدف پژوهش در پژوهش حاضر کشف و توصیف چارچوب ارزش‌های عمومی در نظام اداری است. از منظر نوع‌شناسی تحقیقات، براساس نظر نیومن^۱ (۲۰۱۴)، تحقیقات به دو دسته بنیادین و توسعه‌ای قابل تقسیم هستند (نیومن، ۲۰۱۴، صص ۲۶-۲۷). پژوهش حاضر تحقیقی کاربردی است چرا که سهم‌یاری آن ارائه مبنای دانشی و تبیین مفهومی خاص می‌باشد برای بهبود حل مسائل در حوزه اداری می‌باشد. در میان راهبردهای مختلف پژوهش، تحلیل مضمون^۲ می‌تواند بهترین روش برای دستیابی به اهداف مدنظر پژوهش حاضر است. مراحل (فازهای) مختلف این روش عبارتند از: فاز ۱: آشنایی با داده‌ها؛ فاز ۲: ایجاد کدهای‌های اولیه؛ فاز ۳: جستجوی تم‌ها؛ فاز ۴: بازنگری تم‌ها؛ فاز ۵: تعریف و نامگذاری تم‌ها؛ فاز ۶: ایجاد گزارش (براون و کلارک^۳، ۲۰۰۶).

محققان بر روی رویکرد خاصی برای شناسایی ارزش‌های عمومی توافق ندارند، هرچند چندین روش پیشنهاد شده است (واندروال و همکاران، ۲۰۱۵). علاوه بر این، در مورد این‌که چگونه ارزش‌های عمومی باید تعریف شوند، کدامیک از ارزش‌ها، «عمومی» هستند و چرا و این‌که چگونه ارزش‌های عمومی باید طبقه‌بندی شده و اندازه‌گیری شوند، توافق کمی وجود دارد (واندروال، نباتچی، دی کراف، ۲۰۱۵).

با توجه به متن محور بودن محیط پژوهش، نیازی به تعیین جامعه آماری و حجم نمونه بر مبنای پارادایم اثبات‌گرایی نیست. لیکن منابع شناسایی

1- Neuman
2- Thematic analysis
3- Braun, & Clarke

ارزش‌های عمومی پژوهش حاضر عبارتند اسناد بالا دستی، قوانین، آیین نامه‌ها، دستورالعمل، و مدارکی که قابلیت احصاء و استخراج ارزش‌های عمومی نظام اداری را داشته باشند. اندیشمندان حوزه ارزش‌های عمومی نیز یکی از معتبرترین راه‌های شناسایی را بررسی اسناد و مدارک می‌دانند به‌زعم آنها ارزش‌های عمومی را می‌توان از طریق اسناد و پرونده‌های دولتی استخراج کرد (فوکوماتو، بوزمن، ۲۰۱۸). به‌عبارت دیگر، مهم‌ترین منابع احصاء و استخراج ارزش‌های عمومی عبارتند از: بررسی سنت‌ها و اسناد تاریخی (بوزمن، ۲۰۰۷: ۱۴۳)؛ قانون اساسی، قوانین عمومی^۱، دستورات اجرایی، تصمیمات قضایی و سایر بیانیه‌های رسمی و مقرراتی که رفتار اداری را کنترل می‌کنند (بهلر و رزنبلوم، ۲۰۱۴)، مصنوعات فرهنگی^۲ و سنت‌ها^۳، اسناد دولتی، حتی برخی از نظرسنجی‌ها (بوزمن، ۲۰۰۷: ۱۴۱)؛ بیانیه‌های ارزش محوری رسمی توسط سازمان‌های دولتی (واراز، ۲۰۱۴). برای انتخاب اسناد و مدارک پژوهش، از روش انتخاب هدفمند استفاده شده است. روش انتخاب هدفمند، نوعی انتخاب قابل قبول برای برخی از وضعیت‌های خاص است که در آن یک متخصص بر مبنای هدفی خاص که در ذهن دارد، نمونه‌ها را انتخاب می‌کند بنابراین پژوهشگر به دنبال مواردی می‌رود که به‌طور خاص برای پژوهش آگاهی بخش هستند (نیومن، ۲۰۰۰).

در ادامه پژوهش حاضر، به فراخور داده‌های به‌دست آمده و خلاءهای موجود در آن و غنی‌سازی مقولات به‌دست‌آمده، روش نمونه‌گیری نظری مورد استفاده قرار گرفت. نمونه‌گیری نظری به معنای جست‌وجو و جمع‌آوری داده‌های مناسب برای توسعه نظریه در حال ظهور است. هدف اصلی نمونه‌گیری نظری کار کردن و اصلاح مقوله‌هایی است که نظریه را به‌وجود می‌آورد. بر این اساس، نمونه‌گیری نظری تا جایی که هیچ ویژگی جدیدی ظهور نکند، ادامه می‌یابد (چارمز، ۲۰۱۴: ۳۰۸). در این پژوهش براساس روش انتخاب هدفمند، اسناد و مدارک سیاستی در قلمرو موضوعی پژوهش انتخاب و

1- Public Laws
2- Cultural Artifacts
3- Traditions

نسبت به تحلیل آن‌ها اقدام شد. سپس برای تدقیق و تعمیق مقوله‌های بر ساخته، با اتکاء به نمونه‌گیری نظری تا دستیابی به اقناع/کفایت نظری کار جمع‌آوری داده‌ها پیش رفت.

مطابق با توضیحات مذکور، برای طراحی چارچوب ارزش‌های عمومی می‌بایست از اسناد و مدارک موجود در همان بستر و زمینه استفاده کرد؛ چراکه ارزش‌های عمومی فراگیر نبوده و بسترمند می‌باشد. در این راستا به‌منظور تحقق اهداف پژوهش حاضر، ۶۷ سند سیاستی بالادستی با صرف زمان و دقت بالا گردآوری شده تا پایه‌های اولیه تحلیل را شکل دهند. در هر یک از مراحل گردآوری اسناد و مدارک، به‌منظور انتخاب معتبرترین و با اهمیت‌ترین اسناد بالادستی، آن‌ها مورد پالایش و بررسی مجدد واقع شده و در نهایت اسناد فوق مبنای انجام تحلیل واقع گشت. کدگذاری گزاره‌ها پژوهش با رویکرد براون و کلارک انجام شده است. نرم‌افزار مورد استفاده برای تحلیل داده‌ها در این پژوهش، نرم‌افزار MAXQDA است.

ارزیابی قابلیت اعتماد^۱: گوبا و لینکن (۱۹۸۵) معتقدند معیار قابلیت اعتماد در برگزیده چهار معیار جداگانه اما به‌هم مرتبط هستند: باورپذیری، اطمینان‌پذیری، تأییدپذیری، انتقال‌پذیری (لینکن و گوبا^۲، ۱۹۸۵) و آگار (۱۹۸۶)، درمورد قابلیت اعتبار، دقت اظهارنظرها و اختیار نویسنده صحبت کرده است (مری‌ام^۳، ۱۹۹۵). دیدگاه‌های مختلفی در رابطه با اهمیت ارزیابی کیفی، تعاریف آن، اصطلاحات مورد استفاده برای توصیف آن و رویه‌های انجام ارزیابی آن وجود دارد. تحقیقات کیفی نشان‌دهنده ناهمگونی روش‌ها و تنوع جوامع است، از این‌رو محققان کیفی در مورد استفاده از استانداردهای کیفی توافق نظر ندارند (کرسول، ۱۳۹۷، ص ۳۳۳)؛ با این حال، با توجه به این‌که روش پژوهش مورد استفاده در پژوهش حاضر، تحلیل مضمون است؛ بنابراین از معیارهای قابلیت اعتماد همین روش که توسط لینکن و گوبا (۱۹۸۵) معرفی شده استفاده خواهد شد. مطابق با جدول زیر می‌توان با استفاده از معیارهای

1- Trustworthiness
2- Lincoln & Guba
3- Merriam

لینکلن و گوابا، قابلیت اعتماد را در طی هر مرحله از تحلیل مضمون مورد بررسی و ارزیابی قرار داد (نول^۱ و همکاران، ۲۰۱۷).

جدول شماره ۳: نحوه ایجاد قابلیت اعتماد در هر یک از مراحل تحلیل مضمون

فازهای تحلیل تم	ابزارهای ایجاد قابلیت اعتماد
فاز ۱: آشنایی با داده‌ها	تعامل طولانی مدت با داده‌ها مستند و مکتوب کردن افکار نظری و انعکاسی ^۲ مستند و مکتوب کردن افکار در مورد کدها/ تم‌های بالقوه ذخیره کردن داده‌های خام در آرشیوهایی که به‌خوبی سازمان یافته‌اند ثبت سوابق تمام یادداشتهای مربوط به داده‌های میدانی، رونوشت‌ها و مجلات بازتابی ^۳
فاز ۲: ایجاد کدهای اولیه	دفترچه (مجله) بازتابی استفاده از یک چارچوب کدگذاری ممیزی کدهای ایجاد شده
فاز ۳: جست‌وجوی مضامین	ترسیم نمودار برای تشخیص ارتباطات میان مضامین نگهداشتن یادداشتهای مفصل درباره توسعه و سلسله‌مراتب مفاهیم و مضامین
فاز ۴: بازنگری مضامین	بررسی مضامین اصلی و فرعی ^۴ توسط اعضای تیم تست کفایت ارجاعی از طریق بازگشت به داده‌های خام
فاز ۵: تعریف و نام‌گذاری مضامین	سه سویه‌سازی پژوهشگر بحث و گفت‌وگوی همکار توافق و اجماع تیم در مورد مضامین مستندسازی جلسات تیم در زمینه مضامین مستندسازی نام‌گذاری مضامین

فاز یک: به‌منظور پرهیز از تأثیر دانش قبلی، برخی تفکرات و علائق تحلیلی اولیه نسبت به داده‌ها، در وهله نخست سعی در غوطه‌ور (غرق) شدن در داده‌ها از طریق مطالعه تمامی اسناد و مدارک در مدت طولانی و پالایش اسناد سیاستی دارای محتوای تکراری یا نامناسب به‌منظور آشنایی با عمق و گستردگی محتوا کرده است. در طی این مرحله، با مکتوب کردن افکار و ایده‌هایی برای کدگذاری و برساخته کردن مضامین از کدها، هم‌چنین مکتوب کردن افکار نظری و بازتابی راجع به تعیین نظریه مناسب برای چارچوب‌سازی،

1- Nowell

2- Reflective

3- Reflexive Journals

4- Subthemes

اجرای مراحل بعد را تسهیل کرده و به آن کمک کرد. در ضمن، تمامی داده‌ها با انواع فرمت‌ها در آرشیوهای خاص به منظور استفاده‌های آتی دسته‌بندی و سازمان‌دهی شد. این داده‌ها در قالب ۶۷ سند سیاستی، مکتوب شده و در آرشیو ذخیره شد.

فاز دو: به منظور کدگذاری هرچه بهتر و جلوگیری از ایجاد کدهای زاید یا افزایش بی‌رویه و بی‌هدف کدها، از چارچوب کدگذاری ایجاد یک قالب موقت^۱ (توصیه شده توسط کینگ (۲۰۰۴)) استفاده شده است. تا بدین طریق مطابق با کدهای ایجاد شده در مراحل اولیه، قالب‌های موقت تعریف و کدها در آنها تعبیه شوند. سپس در مراحل مختلف کدگذاری، کدها مورد ممیزی قرار گرفته و قالب‌ها نیز به تبع آن تصحیح شدند. به طوری که در ابتدای کدگذاری با اسناد سیاستی اولیه حدود ۶ قالب موقت تعریف شد، سپس با اضافه شدن اسناد و ایجاد کدها تعداد قالب‌ها به ۹ و سپس به ۱۲، سپس به ۱۰ و در نهایت به ۸ قالب تبدیل شد. علاوه بر این، از شبکه‌های مضمونی به منظور درک عمیق‌تر از معانی متون و کشف تم‌هایی که الگوهای زیربنایی آن تم را پدیدار و شناسایی می‌کند، استفاده شده است. نکته مهم این‌که تکنیک مورد استفاده، به طور مداوم برای تمام داده‌ها از اولین سند تا آخرین آنها اعمال شد. یک دفترچه انعکاسی شامل جزئیات آنچه هنگام تحلیل داده‌ها انجام، فکر و احساس شد تهیه شده است. سپس، منطق پشت آن افکار و ادراکات ثبت شد. بدین طریق نحوه کدگذاری و انتخاب قالب‌های موقت و ایده‌هایی برایی مراحل بعد ثبت و مکتوب شده و در روند تعاملی و رفت و بازگشت در مراحل مختلف مورد استفاده قرار گرفت.

فاز سه: مضامین فرعی و اصلی (پایه و سازمان‌دهنده) متناسب با ارتباط آنها با محتوای سؤالات کلی پژوهش تعریف و احصاء شدند. برای تشخیص ارتباط میان مضامین، از شبکه مضامین، ماتریس مضامین و تحلیل مقایسه‌ای استفاده شده است. با استفاده از این سه ابزار، روابط میان مضامین به خوبی بررسی شده

و بدین ترتیب مضامین مورد پایش و بررسی چندباره قرار گرفت. پس از انجام این کار، مضامین پالایش شده و مضامین پایه و سازمان‌دهنده تعریف شدند.

فاز چهارم: برای بررسی این که آیا مضامین به طرز دقیق منعکس‌کننده معانی آشکار مجموعه داده‌ها به عنوان یک کل هستند یا خیر، هم‌چنین با بررسی کفایت ارجاعی چندین بار کدهای تشکیل‌دهنده مضامین مورد بررسی قرار گرفتند. برای انجام این کار از ابزارهای مرورگر ماتریس کدها، نمودار مقایسه‌ای اسناد و پرتو اسناد استفاده شده است. در این مرحله معلوم شد که برخی از تم‌ها اطلاعات کافی برای پشتیبانی نداشته و از کفایت ارجاعی لازم برخوردار نبودند، بدین ترتیب این مضامین در سایر مضامین ترکیب شدند. هم‌چنین در این مرحله مشخص شد که در برخی از مضامین، داده‌ها بسیار متنوع هستند. در نتیجه این مضامین در سایر مضمون‌ها تقسیم شدند تا غنای هر مضمون ارتقاء بخشیده شود. مضامین انتخاب شده با پالایش و اصلاح به مضامینی تبدیل شدند که به اندازه کافی واضح و مجزا بوده و برای احصاء مجموعه ایده‌های موجود در بخش‌های متعدد متن به اندازه کافی گسترده هستند. هم‌چنین داده‌های موجود درون مضامین به طور معناداری با یک تمایز واضح و مشخص بین مضامین، با یکدیگر هماهنگ شده و انسجام دارند.

فاز پنجم: برای نام‌گذاری مضامین پایه و مضامین سازمان‌دهنده از رویکرد استقرایی استفاده شده است. در این رویکرد که به تحلیل مضمون، داده محور^۱ معروف است، مضامین پایه متناسب با مفاهیم موجود و احصاء شده از کدهای اولیه تعریف شده و مضامین سازمان‌دهنده نیز متناسب با مفاهیم موجود در مضامین پایه تعریف و سازمان‌دهی شده‌اند.

یافته‌های پژوهش

۳۹۸ کد توصیفی احصاء شده از تمامی ۶۷ سند سیاستی مبنای برساخته شدن ۷ مضمون سازمان دهنده، ۳۸ مضمون پایه و یک مضمون فراگیر شد. در جدول شماره چهار بخشی از آن نشان داده شده است.

جدول شماره ۴: کدهای توصیفی و مضامین پایه

شماره کدهای توصیفی	کدهای توصیفی	مضامین پایه	
S9D12	افزایش سهم انرژی‌های تجدیدپذیر با رعایت مسائل زیست‌محیطی	توسعه انرژی‌های سبز	
S10D125	افزایش سهم انرژی‌های تجدیدپذیر و نوین		
S10D136	حفاظت، احیاء، بهسازی و توسعه منابع طبیعی تجدیدپذیر		
S3D28	افزایش سهم نیروگاه‌های تجدیدپذیر و پاک	توسعه انرژی‌های پاک و افزایش سهم آنها در سبد تولید انرژی کشور	
S2D55	توسعه انرژی‌های پاک و افزایش سهم آنها در سبد تولید انرژی کشور		
S10D109	صیانت قانونمند از حقوق بیماران	بهبودی خدمات سلامت	
S10D116	تصمیم‌گیری و اقدام مبتنی بر یافته‌های متقن و علمی در خدمات سلامت		
S10D117	افزایش آگاهی، توانمندی و مشارکت جامعه در تأمین، حفظ و ارتقا سلامت		
S10D118	متناسب‌سازی نظام آموزش علوم پزشکی با نیاز جامعه		
S10D159	پاسخ‌گویی، اثربخشی، کارایی و بهره‌وری در خدمات سلامت		
S2D17	کاهش سهم هزینه‌های سلامت مردم		
S2D19	متناسب‌سازی کمیّت و کیفیت نیروی انسانی با نیازهای نظام سلامت کشور		
S10D40	تأکید بر رویکرد انسان سالم و سلامت همه‌جانبه	شفافیت	
S10D105	شفاف‌سازی اقتصاد و سالم‌سازی آن		
S3D19	شفافیت نظام حقوق و دستمزد کارکنان		
S2D45	افزایش شفافیت و رقابت سالم در ارائه خدمات بانکی		
S10D46	ارتقاء کارایی، شفافیت و سلامت بازارهای مالی		
S2D48	شفافیت در مبادلات اقتصادی		
S3D9	شفافیت مالی		
S3D12	امن، سالم، سهل و شفاف سازی محیط کسب و کار		
S14D14	مبارزه با فساد اقتصادی و سیاسی		سلامت اقتصادی
S14D15	پاکدستی اقتصادی شرط مشروعیت همه مقامات حکومتی است		

پس از تعیین مضامین پایه، می‌بایست مضامین سازمان‌دهنده مطابق با آنها بر ساخته شوند. برای انجام این کار از روش زیر استفاده شده است.

به‌باور راتگرز (۲۰۰۸)، معیارهای اساسی برای ایجاد طبقه‌بندی‌های مختلف ارزش‌ها، وجود یک الزام (استدلال یا نظریه) است، هم‌چنین برای نسبت دادن ارزش‌های خاص به این طبقه‌بندی‌ها، نیاز به معیارهایی وجود دارد که تعیین کند کدام یک از مؤلفه‌ها را در طبقه‌بندی باید متمایز کرد (راتگرز^۱، ۲۰۰۸). پژوهش حاضر به‌منظور طبقه‌بندی ارزش‌های عمومی نظام اداری از الگوی ترکیبی (دو حلقه‌ای) استفاده کرده است. بحثی در فیزیک تحت عنوان حرکت وضعی و حرکت چرخشی (گردشی) وجود دارد که می‌توان از آن برای توضیح وضعیت بوروکراسی در ایران استفاده کرد. بوروکراسی دو کارکرد دارد؛ نخست، گرداندن امور داخلی خود از قبیل مدیریت و بهبود ساختار سازمان، استخدام و ... و دوم، اداره امور جامعه در حوزه تخصصی خود. به‌عنوان مثال، وزارت مسکن مجموعه‌ای از الگوها و فرآیندهای درون سازمانی مرتبط با کارکنان، ساختار، سلسله‌مراتب، روندها، آیین‌نامه‌ها، استخدام‌ها، و ... دارد و کارکرد دیگر این اداره مسائل مرتبط با مسکن در جامعه است که باید به چگونگی طراحی الگوهای توسعه مسکن، کیفیت مسکن، نسبت مسکن روستایی به شهری و ... بپردازد. کارکرد اول را کارکرد وضعی و کارکرد دوم را گردشی می‌نامیم (واعظی، ۱۳۹۷)؛ بنابراین، جنبه‌ها و امور درونی بوروکراسی را به کارکردهای وضعی و تنظیم روابط و خدمت‌رسانی به محیط (شهروندان، سازمان‌ها، بازار و...) را به‌عنوان کارکرد چرخشی در نظر می‌گیریم.

مطابق با کارکرد انتقالی (چرخشی)، مدیریت دولتی می‌بایست با محیط خود در ارتباط باشد و مطابق با ارزش‌های عمومی که راهنمای خط‌مشی‌گذاری، تصمیم‌گیری و راهنمای عمل آنها است اقدام کنند. این رابطه (کارکرد چرخشی) در میان اندیشمندان به «فضای عمومی» تعبیر شده است. به‌باور بنینگتون (۲۰۰۷)، فضای عمومی را می‌توان شبکه‌ای از ارزش‌ها، مکان‌ها، سازمان‌ها، قواعد، دانش و دیگر منابعی دانست که در تعهدات و

1- Rutgers

رفتارهای روزانه مردم در تعامل با دولت و نهادهای عمومی متداول و مشترک است (دانایی‌فرد، ۱۳۹۵، صص ۳۰۲). در این خصوص بنینگتن^۱ (۲۰۰۹) بیان کرد که اقتصاد بر تبادلات ارزش، ارزش نیروی کار و ارزش استفاده اعتقاد دارد، ولی تأکید می‌کند که مطمئناً در ارتباط با مفهوم ارزش‌های عمومی، این مفهوم نیازمند دربرگرفتن ابعاد اکولوژیکی، سیاسی، اجتماعی، و فرهنگی ارزش است (راتگرز، ۲۰۱۵). هم‌چنین استوکر نیز به این نوع رابطه اشاره کرده و بیان می‌کند و هدف از رویکرد جدید (رویکردی که استوکر آن را مدیریت ارزش عمومی می‌نامد)، راهنمایی کارگزاران عمومی در ایفای نقش حکمرانی شبکه‌ای خود (استوکر، ۲۰۰۶) معرفی می‌کند. به عبارت دیگر، بوروکراسی باید در ارتباط خود با محیط درصدد تحقق اهداف مزکور باشد. جرجسن نیز با ارائه دو مفهوم «مطلوب» و «مورد نظر»، ارزش و ترجیح را تبیین کرده و بیان کرد که ارزش‌های عمومی متمایز از ترجیحات شخصی برای منافع شخصی است و باید ارزش‌گذاری‌ها یا ارزیابی‌ها در معنای مرتبط اصلی در بستر اجتماعی و سیاسی در نظر گرفته شوند (راتگرز، ۲۰۱۵). فیلد و تران (۲۰۱۸) نیز ارزش عمومی را یاری کردن به پیامدهای مثبت اجتماعی، اقتصادی، محیطی و جامعه دانسته و بیان می‌کنند که ارزش عمومی ارزشی است که یک سازمان در جامعه و اجتماعی که در آن فعالیت می‌کنند، به اشتراک می‌گذارند. هارتلی^۲ و همکارانش (۲۰۱۹)، نیز سهم‌یاری^۳ داشتن در فضای عمومی^۴ و اضافه کردن ارزش از طریق اقدامات در یک محیط سازمانی یا مشارکت^۵، را از مؤلفه‌های مهم ارزش عمومی عنوان کرده‌اند (پترسکو، ۲۰۱۹). تمامی این مفاهیم بر بعد کارکرد چرخشی (انتقالی) بوروکراسی دلالت دارد که می‌بایست اولویت و اهمیت آن مورد اهتمام قرار گیرد و بدین ترتیب موجبات رسیدگی به جنبه‌های محیطی مدیریت دولتی فراهم آید.

1- Benington

2- Hartley

3- contribution

4- public sphere

5- organizational or partnership setting

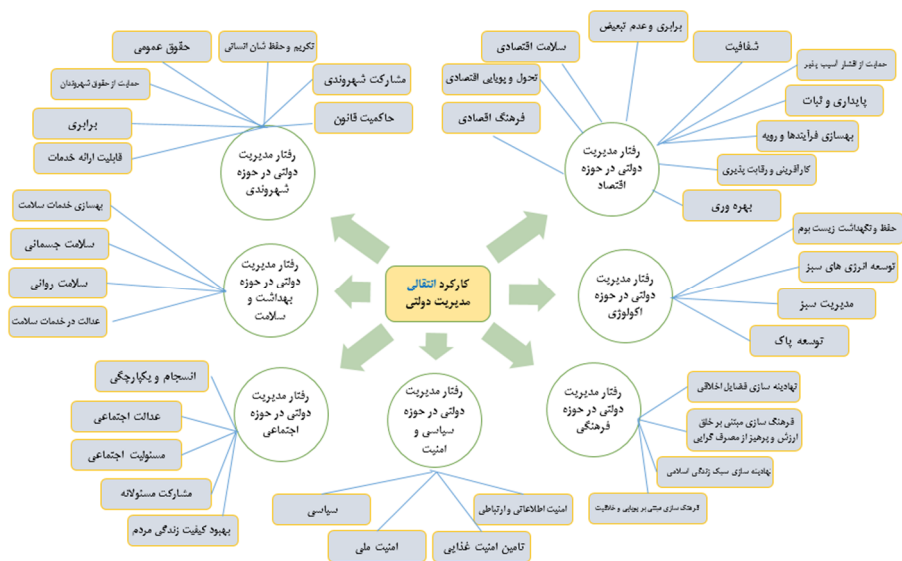
مطابق با توضیحات مذکور، رفتار مدیریت دولتی در حوزه‌های مختلف سیاسی، امنیتی، شهروندی، سلامت و ... می‌بایست مورد توجه قرار گیرد؛ بنابراین، مضامین سازمان‌دهنده بر همین مبنا از مضامین پایه بر ساخته شده‌اند.

جدول شماره ۵: مضامین پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر

تعداد کد توصیفی	مضامین پایه	مضامین فراگیر مضامین سازمان‌دهنده	
۳	امنیت اطلاعاتی و ارتباطی		
۸	امنیت ملی	رفتار مدیریت دولتی در	
۳	تأمین امنیت غذایی	حوزه سیاسی و امنیت	
۶	سیاسی		
۱۸	حقوق عمومی		
۱۰	برابری		
۲۷	حاکمیت قانون	رفتار مدیریت دولتی در	
۱۰	مشارکت شهروندی	حوزه شهروندی	
۲۱	تکریم و حفظ شأن انسانی		
۹	حمایت از حقوق شهروندان		
۱۴	قابلیت ارائه خدمات		
۸	بهبودی خدمات سلامت		
۵	سلامت جسمانی	رفتار مدیریت دولتی در	کارکرد انتقالی
۷	سلامت روانی	حوزه بهداشت و سلامت	(گردشی)
۶	عدالت در خدمات سلامت		مدیریت دولتی
۷	توسعه پاک (سبز)		
۱۱	حفظ و نگهداشت زیست‌بوم	رفتار مدیریت دولتی در	
۸	مدیریت سبز	حوزه اکولوژی	
۵	توسعه انرژی‌های سبز		
۸	نهادینه‌سازی فضایل اخلاقی		
۵	فرهنگ‌سازی مبتنی بر خلق ارزش و پرهیز از مصرف‌گرایی	رفتار مدیریت دولتی در	
۲۳	نهادینه‌سازی سبک زندگی اسلامی	حوزه فرهنگی	
۶	فرهنگ‌سازی مبتنی بر پویایی و خلاقیت		
۸	انسجام و یکپارچگی	رفتار مدیریت دولتی در	
۱۳	عدالت اجتماعی	حوزه اجتماعی	
۵	مسئولیت اجتماعی		

تعداد کد توصیفی	مضامین پایه	مضامین فراگیر مضامین سازمان دهنده
۸	مشارکت مسئولانه اجتماعی	رفتار مدیریت دولتی در حوزه اقتصادی
۶	بهبود کیفیت زندگی مردم	
۳	فرهنگ اقتصادی	
۳۱	تحول و پویایی اقتصادی	
۳	سلامت اقتصادی	
۶	شفافیت	
۱۷	برابری و عدم تبعیض	
۲۱	پایداری و ثبات	
۸	حمایت از اقشار آسیب پذیر	
۶	بهبودی فرآیندها و رویه‌ها	
۹	کارآفرینی و رقابت پذیری	
۲۰	بهره‌وری	

مطابق با نتایج به دست آمده مضامین پایه، سازمان دهنده و فراگیر احصاء شده و شبکه مضامین به شرح زیر ارائه شده است. شبکه‌های مضامین، روشی برای سازمان دهی تحلیل مضمونی داده‌های کیفی است.



شکل شماره ۱: شبکه مضامین کارکرد انتقالی مدیریت دولتی

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر، شناسایی ارزش‌های عمومی است که به‌عنوان مبنای تصمیم‌گیری و مبنای اقدامات در سازمان‌های عمومی و دولتی قرار می‌گیرند. برای انجام این کار پس از بررسی و تحلیل انواع اسناد سیاستی، ۳۸۹ کد توصیفی، ۳۸ مضمون پایه، ۷ مضمون سازمان‌دهنده و یک مضمون فراگیر احصاء شده و مطابق با آن چارچوب ارزش‌های عمومی ارائه شده است.

نتایج به‌دست‌آمده از این‌روی ارزشمند می‌باشند که رفتار مدیریت دولتی در حوزه‌های مختلف را تعریف و تبیین کرده است؛ رفتار مدیریت دولتی در حوزه اقتصاد، در حوزه اکولوژی، در حوزه فرهنگی، در حوزه سیاسی و امنیت، در حوزه اجتماعی، در حوزه بهداشت و سلام و در حوزه شهروندی. به‌عبارت دیگر، با شناسایی و تبیین ارزش‌های عمومی در حوزه‌های مذکور، مبنای تصمیم‌گیری و مبنای اقدامات در سازمان‌های عمومی و دولتی تبیین خواهد شد و بدین طریق جهت‌گیری کلی اقدامات و تصمیم‌های سازمان‌های دولتی تعیین می‌شود. در عمل نیز همان‌طور که در قسمت مبانی نظری بحث شد، چالش‌های مسائل روز مدیران دولتی نیز عدم وجود یا عدم شفافیت مبنای تصمیم و اقدامات در سازمان‌های دولتی است؛ بنابراین، نتایج به‌دست‌آمده مسائلی را مورد خطاب قرار می‌دهد که دغدغه مدیران دولتی است.

از سوی دیگر، نتایج به‌دست‌آمده مفاهیم محوری و کلیدی است که تبیین‌کننده مسائلی از قبیل ابهام در مبنای تخصیص منابع، سنجش پیامدهای خدمات، سنجش عملکرد نظام اداری، ابهام در مبنای انتخاب گزینه‌های تصمیم‌گیری و مبنای رفتار سازمان‌های خدمات عمومی، ابهام در جهت‌گیری کلی و راهبردی و مسیر هدایت نظام اداری در سازمان‌ها است. با توجه به این‌که ارزش عمومی به‌عنوان یک «مفهوم هدایت‌کننده»^۱ مهم نظری و عملی از سوی اندیشمندان این حوزه معرفی شده است، نتایج به‌دست‌آمده می‌تواند در تصریح و شفافیت عمل کارگزاران عمومی مفید فایده باشد.

مطابق با نتایج به دست آمده، ۷ مضمون سازمان دهنده یعنی رفتار مدیریت دولتی در حوزه اقتصاد (فرهنگ اقتصادی، تحول و پویایی اقتصادی، سلامت اقتصادی، برابری و عدم تبعیض، شفافیت، حمایت از اقشار آسیب پذیر، پایداری و ثبات، بهسازی فرآیندها و رویه‌ها، کارآفرینی و رقابت پذیری، بهره‌وری)، رفتار مدیریت دولتی در حوزه اکولوژی (حفظ و نگهداشت زیست بوم، توسعه انرژی‌های سبز، مدیریت سبز، توسعه پاک)، رفتار مدیریت دولتی در حوزه فرهنگی (نهادینه‌سازی فضائل اخلاقی، فرهنگ‌سازی مبتنی بر خلق ارزش، نهادینه‌سازی سبک زندگی اسلامی، فرهنگ‌سازی مبتنی بر پویایی و خلاقیت)، رفتار مدیریت دولتی در حوزه سیاسی و امنیت (امنیت اطلاعاتی و ارتباطی، تأمین امنیت غذایی، امنیت ملی، سیاسی)، رفتار مدیریت دولتی در حوزه اجتماعی (انسجام و یکپارچگی، عدالت اجتماعی، مسئولیت اجتماعی، مشارکت مسئولانه، بهبود کیفیت زندگی مردم)، رفتار مدیریت دولتی در حوزه بهداشت و سلامت (عدالت در خدمات سلامت، سلامت روانی، سلامت جسمانی، بهسازی خدمات سلامت)، رفتار مدیریت دولتی در حوزه شهروندی (برابری، قابلیت ارائه خدمات، حمایت از حقوق شهروندان، حقوق عمومی، تکریم و حفظ شأن انسانی، مشارکت شهروندی، حاکمیت قانون) احصاء شده است.

مطابق با جدول شماره شش که مقایسه نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر و ادبیات موضوع است، مضامین ارائه شده به خوبی توسط ادبیات موضوع تأیید شده و آن را مورد تصدیق قرار می‌دهد. مطابق با این جدول، اکثر مضامین توسط سایر پژوهشگران موضوع مورد اشاره قرار گرفته و به نوعی موضوع مورد دغدغه آنها نیز بوده است. ستون اول، مضامین به دست آمده از پژوهش و ستون دوم، بیانگر اشاره پژوهشگران به مضمون مورد نظر است.

جدول شماره ۶: مقایسه نتایج پژوهش حاضر با ادبیات موضوع

مضامین شناسایی شده از اسناد سیاستی	ادبیات موضوع
امنیت اطلاعاتی و ارتباطی	بانایستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰
امنیت ملی	بانایستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰؛ بوزمن و همکاران، ۲۰۱۵
تأمین امنیت غذایی	بانایستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰؛ بوزمن و همکاران، ۲۰۱۵

ادبیات موضوع	مضامین شناسایی شده از اسناد سیاستی
چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰؛ ماینهارت و بارتولومز، ۲۰۱۱	سیاسی
استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰؛ جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ نباتچی، ۲۰۱۷؛ کارکین و جانسن، ۲۰۱۴؛ مور، ۲۰۱۳؛ اندرسون و همکاران، ۲۰۱۲؛ وانگ و وانگ، ۲۰۲۰	حقوق عمومی
استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ نباتچی، ۲۰۱۷؛ ماینهارت و بارتولومز، ۲۰۱۱؛ تالبوت و ویگان، ۲۰۱۰	برابری
استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰؛ جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ کرانانگان، ۲۰۰۳؛ واندروال، ۲۰۰۸؛ وانگ و وانگ، ۲۰۲۰	حاکمیت قانون
بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰؛ جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ نباتچی، ۲۰۱۷؛ بنینگتن، ۲۰۱۱؛ هیکز، ۲۰۰۸؛ کارکین و جانسن، ۲۰۱۴؛ اسپانو، ۲۰۱۴؛ فالکنر و کافمن، ۲۰۱۸؛ وانگ و وانگ، ۲۰۲۰	مشارکت شهروندی
استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰؛ جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ فالکنر و کافمن، ۲۰۱۸	تکریم و حفظ شأن انسانی
استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰؛ جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ نباتچی، ۲۰۱۷؛ کریستنسن و همکاران، ۲۰۰۶؛ وانگ و وانگ، ۲۰۲۰	حمایت از حقوق شهروندان
استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰؛ جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ کارکین و جانسن، ۲۰۱۴؛ فالکنر و کافمن، ۲۰۱۸؛ واندروال، ۲۰۰۸	قابلیت ارائه خدمات
کریستنسن و همکاران، ۲۰۰۶	بهسازی خدمات سلامت
بوزمن و همکاران، ۲۰۱۵	سلامت جسمانی
بوزمن و همکاران، ۲۰۱۵	سلامت روانی
استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰؛ تالبوت و ویگان، ۲۰۱۰	عدالت در خدمات سلامت
بنینگتون، ۲۰۰۹؛ بنینگتون، ۲۰۱۱؛ بوزمن و همکاران، ۲۰۱۵	توسعه پاک (سبز)
بنینگتون، ۲۰۰۹؛ بنینگتون، ۲۰۱۱؛ بوزمن و همکاران، ۲۰۱۵	حفظ و نگهداشت زیست‌بوم
بنینگتون، ۲۰۰۹؛ بنینگتون، ۲۰۱۱؛ بوزمن و همکاران، ۲۰۱۵	مدیریت سبز
بنینگتون، ۲۰۰۹؛ بنینگتون، ۲۰۱۱	توسعه انرژی‌های سبز
جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ بنینگتون، ۲۰۱۱؛ ماینهارت و بارتولومز، ۲۰۱۱	انسجام و یکپارچگی
استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ تالبوت و ویگان، ۲۰۱۰؛ وانگ و وانگ، ۲۰۲۰	عدالت اجتماعی
چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰؛ وانگ و وانگ، ۲۰۲۰	مسئولیت اجتماعی

مضامین شناسایی شده از اسناد سیاستی	ادبیات موضوع
مشارکت مسئولانه اجتماعی	بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ اسپانو، ۲۰۱۴
بهبود کیفیت زندگی مردم	ماینهاارت و بارتولومز، ۲۰۱۱؛ وانگ و وانگ، ۲۰۲۰
فرهنگ اقتصادی	استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ نباتچی، ۲۰۱۷؛ مور، ۲۰۱۳؛ فالکنر و کافمن، ۲۰۱۸؛ دوستار و کریمی، ۱۳۹۸؛
تحول و پویایی اقتصادی	استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰؛ جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ هیکز، ۲۰۰۸؛ مور، ۲۰۱۳
سلامت اقتصادی	کرناغان، ۲۰۰۳؛ واندروال، ۲۰۰۸؛ شریفی و مدلیان، ۱۳۹۵
شفافیت	استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ آل هاجران و همکاران، ۲۰۱۵؛ هیکز، ۲۰۰۸؛ کارکین و جانسن، ۲۰۱۴؛ فالکنر و کافمن، ۲۰۱۸؛ اندرسون و همکاران، ۲۰۱۲؛ کرناغان، ۲۰۰۳؛ واندروال، ۲۰۰۸؛ وانگ و وانگ، ۲۰۲۰؛ دوستار و کریمی، ۱۳۹۸
برابری و عدم تبعیض	استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ تالبوت و ویگان، ۲۰۱۰
پایداری و ثبات	استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ بروکز و ویگان، ۲۰۰۹؛ کالینز، ۲۰۰۷؛ تالبوت و ویگان، ۲۰۱۰؛ فالکنر و کافمن، ۲۰۱۸؛ وانگ و وانگ، ۲۰۲۰؛
حمایت از اقشار آسیب پذیر	جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ وانگ و وانگ، ۲۰۲۰؛
بهبود فرآیندها و رویه‌ها	استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ بنینگتون، ۲۰۰۹
کارآفرینی و رقابت پذیری	چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰؛ جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ نباتچی، ۲۰۱۷؛ استایک و فردریکسون، ۲۰۱۸؛ بانیستر و کانولی، ۲۰۱۴؛ چانتیلون و همکاران، ۲۰۲۰؛ جرگنسن و بوزمن، ۲۰۰۷؛ نباتچی، ۲۰۱۷؛ آل هاجران و همکاران، ۲۰۱۵؛ بنینگتون، ۲۰۰۹؛ بروکز و ویگان، ۲۰۰۹؛ کریستنسن و همکاران، ۲۰۰۶؛ هیکز، ۲۰۰۶؛ موداگنو و همکاران، ۲۰۱۴؛ مور، ۲۰۱۳؛ تالبوت و ویگان، ۲۰۱۰؛ اندرسون و همکاران، ۲۰۱۲؛ کرناغان، ۲۰۰۳؛ واندروال، ۲۰۰۸؛ وانگ و وانگ، ۲۰۲۰

مطابق با توضیحات ارائه شده، یکی از بهترین شیوه‌های استخراج و احصاء ارزش‌های عمومی استفاده از اسناد سیاستی (قوانین، آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها، و ...) است و این‌که با بررسی یک یا چند سازمان دولتی یا عمومی احصاء آن امکان پذیر نیست؛ چراکه نظام اداری به وسعت تمامی نهادها و سازمان‌های عمومی و دولتی است و برای احصاء ارزش‌های عمومی می‌بایست تمامی آنها را مورد بررسی قرار داد. پژوهش حاضر، به‌خوبی نسبت به دو نکته

مذکور اشراف داشته و با رعایت آن موجبات اعتبار هر چه بیش‌تر پژوهش را فراهم آورده است.

پیشنهادها

نتایج به‌دست‌آمده نشان‌دهنده رفتار مدیریت دولتی در حوزه‌های مختلف است؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود سازمان‌های عمومی و دولتی از ارزش‌های عمومی ارائه‌شده در این پژوهش به‌عنوان مبنای اقدام و تصمیم در سازمان‌های خود استفاده کنند. این نتایج مبتنی بر اسناد و مدارک معتبر دولتی است که خود حاکی از معتبر بودن آن و قابل‌اتکاء بودن آن برای سازمان‌های عمومی و دولتی است. بنابراین سازمان‌های مذکور می‌توانند رفتار خود در حوزه‌های اقتصاد، حوزه اکولوژی، حوزه فرهنگی، حوزه سیاسی و امنیت، حوزه اجتماعی، حوزه بهداشت و سلامت، و حوزه شهروندی را مبتنی بر ارزش‌های عمومی ارائه شده قرار داده و موجبات حرکت هماهنگ و هم‌سو در یک مسیر مشخص را فراهم آورند.

منابع

- دانایی‌فرد، حسن (۱۳۹۵). نهضت‌های مدیریتی در بخش دولتی: گذشته، حال، آینده (جلد دوم). سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها، تهران: سمت.
- دوستار، محمد؛ محمدکریمی، یوسف (۱۳۹۸). تدوین الگوی ارزشیابی سازمان‌های انتظامی بر پایه نظام سلامت اداری مبتنی بر ارزش‌های عمومی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۴ (۲)، صص ۳۶۲-۳۴۱. قابل بازیابی از:
http://pmsq.jrl.police.ir/article_20282.html
- شریفی، سیدمهدی؛ مددلیان، فائزه (۱۳۹۵). شناسایی ارزش‌های عمومی تأثیرگذار در فرآیند خط مشی عمومی برای تحقق منافع عمومی شهروندان. فصلنامه صنعت و دانشگاه، ۹ (۳۱ و ۳۲)، صص ۹۲-۸۳. قابل بازیابی از:
<http://jiu.ir/fa/Article/184>
- صمدی میارکلائی، حمزه؛ فقیهی، ابوالحسن؛ دانش‌فرد، کرم‌اله (۱۳۹۷). درک نقش ارزش‌های فردی و اجتماعی مدیران در اجرای خط‌های مصوب در سازمان‌های دولتی ایران. فصلنامه مدیریت دولتی، ۱۰ (۴)، صص ۵۶۲-۵۲۹. قابل بازیابی از:
https://jipa.ut.ac.ir/article_68314.html
- کرسول، جان دابلیو (۱۳۹۷). سی مهارت اساسی که محققین کیفی باید بدانند. برگردان: حمیدرضا یزدانی، فاطمه محمدی، نگاه دانش، چاپ اول.
- معمارزاده، غلامرضا؛ جهانگیرفرد، مجید (۱۳۸۹). طراحی مدل مدیریت بر مبنای ارزش در سازمان‌های دولتی ایران. نشریه پژوهشگر، ۷ (۱۹)، صص ۵۱-۳۴. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=124659>
- الوانی سید مهدی (۱۳۹۲). بازخوانی مدیریت در پرتو ارزش‌ها. فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۱۳۹۲ (۴)، صص ۶۲-۴۱. قابل بازیابی از:
http://rmpjmd.jrl.police.ir/article_17717.html
- شریعتی، مسعود؛ قربانی‌زاده، وجه‌الله؛ رضایی‌منش، بهروز؛ خسروپناه دزفولی، عبدالحسین (۱۳۹۹). حکمرانی اخلاقی در بخش عمومی از دیدگاه نهج البلاغه. فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۱۳۹۹ (۴)، صص ۱۱۸-۸۵. قابل بازیابی از:
http://rmpjmd.jrl.police.ir/article_95244.html

– میرسپاسی، ناصر؛ معمارزاده، غلامرضا؛ نجف‌بیگی، مهدی؛ علیزاده، مهدی (۱۳۹۲). معرفی الگوی ارزشی سازمان‌های دولتی ایران. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، ۱ (۲)، صص ۵۳-۷۰. قابل بازیابی از:

http://ipom.journals.pnu.ac.ir/article_476.html

– صلاحی کجور، اسحق (۱۳۹۱). ایجاد جهت‌گیری راهبردی در راستای خلق ارزش عمومی: موردکاوی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۳ (۴)، صص ۲۰-۶. قابل بازیابی از:

http://nastinfo.nlai.ir/article_88.html

– Alford, J., & O'Flynn, J. (2009). Making Sense of Public Value: Concepts, Critiques and Emergent Meanings'. *International Journal of Public Administration*, 32(3), pp.171-191. Retrieved from:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900690902732731>

– Andersen, L. B., Jørgensen, T. B., Kjeldsen, A. M., Pedersen, L. H., & Vrangbæk, K. (2012). Public value dimensions: Developing and testing a multi-dimensional classification. *International Journal of Public Administration*, 35(11), pp.715-728. Retrieved from:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2012.670843>

– Baehler, K., Liu, A. C., & Rosenbloom, D. H. (2014). Mission-extrinsic public values as an extension of regime values: Examples from the United States and the People's Republic of China. *Administration & Society*, 46(2), pp.199-219. Retrieved from:

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0095399713515873>

– Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), pp.119-128. Retrieved from:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X13001184>

– Beck-Jørgensen, T. B. (2006). Public values, their nature, stability and change. The case of Denmark. *Public Administration Quarterly*, 30 (4), pp.365-398. Retrieved from:

<https://www.jstor.org/stable/41288275>

– Benington, J. (2009). Creating the public in order to create public value?. *Intl Journal of Public Administration*, 32(3-4), pp.232-249. Retrieved from:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900690902749578>

- Blaug, R., Horner, L., & Lekhi, R. (2006). Public value, citizen expectations and user commitment. *London: The Work Foundation*. Retrieved from:
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.596.8095&rep=rep1&type=pdf>
- Bozeman, B. (2007). Public values and public interest: Counterbalancing economic individualism. Georgetown University Press. Retrieved from:
<http://press.georgetown.edu/book/georgetown/public-values-and-public-interest>
- Bozeman, B. (2009). Public values theory: Three big questions. *International Journal of Public Policy*, 4(5), pp.369-375. Retrieved from:
<https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJPP.2009.025077>
- Bozeman, B., & Johnson, J. (2015). The political economy of public values: A case for the public sphere and progressive opportunity. *The American review of public administration*, 45(1), pp.61-85. Retrieved from:
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0275074014532826>
- Bracci, E., Papi, L., Bigoni, M., Deidda Gagliardo, E., & Bruns, H. J. (2019). Public value and public sector accounting research: a structured literature review. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, 31(1), pp.103-136. Retrieved from:
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JPBAFM-07-2018-0077/full/html>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), pp.77-101. Retrieved from:
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706QP063OA>
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. *Public administration review*, 74(4), pp.445-456. Retrieved from:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.12238>
- Chantillon, M., Crompvoets, J., & Peristeras, V. (2020). Prioritizing public values in e-government policies: A document analysis. *Information Polity*, (Preprint), pp.1-26. Retrieved from:
<https://content.iospress.com/articles/information-polity/ip190126>
- Cole, M., & Parston, G. (2006). Unlocking public value. A new model for achieving high performance in public service organizations. Hoboken, NJ: Wiley. Retrieved from:

- <https://www.wiley.com/en-us/Unlocking+Public+Value%3A+A+New+Model+For+Achieving+High+Performance+In+Public+Service+Organizations-p-9780470054529>
- Field, N., & Tran, R. (2018). Reinventing the public value of libraries. *Public Library Quarterly*, 37(2), pp.113-126. Retrieved from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616846.2017.1422174?journalCode=wplq20>
 - Fukumoto, E., & Bozeman, B. (2018). Public Values Theory: What Is Missing?. *The American Review of Public Administration*, 0275074018814244. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0275074018814244>
 - Hartley, J., Parker, S., & Beashel, J. (2019). Leading and recognizing public value. *Public Administration*. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/padm.12563>
 - Jørgensen, T. B., & Bozeman, B. (2007). Public values: An inventory. *Administration & Society*, 39(3), pp.354-381. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0095399707300703>
 - Jørgensen, T. B., & Rutgers, M. R. (2015). Public values: Core or confusion? Introduction to the centrality and puzzlement of public values research. *The American Review of Public Administration*, 45(1), pp.3-12. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0275074014545781>
 - Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002). Creating Public Value: An analytical framework for public service reform. *London: Strategy Unit, Cabinet Office*. Retrieved from: https://www.academia.edu/23693003/Creating_Public_Value_An_analytical_framework_for_public_service_reform
 - Kernaghan, K. (2003). Integrating values into public service: The values statement as centerpiece. *Public administration review*, 63(6), pp.711-719. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1540-6210.00334>
 - Kuitert, L., Volker, L., & Hermans, M. H. (2019). Taking on a wider view: public value interests of construction clients in a changing construction industry. *Construction Management and Economics*, 37(5), pp.257-277. Retrieved from: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01446193.2018.1515496>
 - Merriam, S. (1995). What Can You Tell From An N of 1?: Issues of validity and reliability in qualitative research. *PAACE Journal of lifelong learning*, 4, pp.50-60. Retrieved from:

<https://eric.ed.gov/?id=EJ497233>

- Meynhardt, T. (2009). Public value inside: What is public value creation?. *Intl Journal of Public Administration*, 32(3-4), pp.192-219. Retrieved from:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900690902732632>

- Nabatchi, T. (2010). The (re) discovery of the public in public administration. *Public Administration Review*, 70, S309-S311. Retrieved from:

<https://www.jstor.org/stable/40984148>

- Nabatchi, T. (2017). Public values frames in administration and governance. *Perspectives on Public Management and Governance*, 1(1), 59-72. Retrieved from:

<https://academic.oup.com/ppmg/article-abstract/1/1/59/4259383>

- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1609406917733847. Retrieved from:

<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1609406917733847>

- Petrescu, M. (2019). From marketing to public value: towards a theory of public service ecosystems. *Public Management Review*, pp. 1-20. Retrieved from:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2019.1619811>

- Rhodes, R.A.W., and John Wanna. (2007). The Limits to Public Value or Rescuing Responsible Government from the Platonic Guardians. *Australian Journal of Public Administration* 66(4), pp. 406–421. Retrieved from:

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1467-8500.2007.00553.x>

- Ringeling, A. (2015). How public is public administration? A constitutional approach of publicness. *Teaching Public Administration*, 33(3), pp. 292-312. Retrieved from:

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0144739415573268>

- Rutgers, M. R. (2008). Sorting out public values? On the contingency of value classification in public administration. *Administrative Theory & Praxis*, 30(1), pp. 92-113. Retrieved from:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10841806.2008.11029617>

- Rutgers, M. R. (2015). As good as it gets? On the meaning of public value in the study of policy and management. *The American Review of Public Administration*, 45(1), pp. 29-45. Retrieved from:

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0275074014525833>

- Thome, H. (2015). Values, sociology of. James D. Wright (editor-in-chief), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (2nd edition, Vol: 25). Oxford: Elsevier, pp. 47-53. Retrieved from:

<https://www.jstor.org/stable/2946055>

- Van der Wal, Z. (2008). Value solidity: Differences, similarities and conflicts between the organizational values of government and business. Retrieved from:

<https://www.narcis.nl/publication/RecordID/oi:research.vu.nl:publications%2Fb4bea473-d32d-4b18-9565-c7819fe2c6c4>

- Van der Wal, Z., Huberts, L., Van den Heuvel, H., & Kolthoff, E. (2006). Central values of government and business: Differences, similarities and conflicts. *Public Administration Quarterly*, pp. 314-364. Retrieved from:

<https://www.jstor.org/stable/41288274>

- Van der Wal, Z., Nabatchi, T., & De Graaf, G. (2015). From galaxies to universe: A cross-disciplinary review and analysis of public values publications from 1969 to 2012. *The American Review of Public Administration*, 45(1), pp. 13-28. Retrieved from:

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0275074013488822>

- Van Wart, M. (1998). *Changing public sector values*. New York: Garland Publishing.

<https://www.routledge.com/Changing-Public-Sector-Values/Wart/p/book/9780815320722>

- Wade, N. L. (2019). Is Health Care a Public Value?. *International Journal of Public Administration*, pp. 1-10. Retrieved from:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2019.1668806>

- Waldo, D., (1968). What is Public Administration? In: idem, *The Study of Public administration*. 11th ed. (pp. 1-14). New York: Chandler & Sharp. Retrieved from:

<https://www.jstor.org/stable/2128449>

- Wallmeier, F., Helmig, B., & Feeney, M. K. (2018). Knowledge construction in public administration: A discourse analysis of public value. *Public Administration Review*, 79(4), pp. 488-499. Retrieved from:

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.13005>

- Wang, X., & Wang, Z. (2020). Beyond efficiency or justice: The structure and measurement of public servants' public values preferences. *Administration & Society*, 52(4), pp. 499-527. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0095399719843658>
- Puron-Cid, G., Reddick, C. G., & Ganapati, S. (2019). Public value of online financial transparency: Financial sustainability and corruption of public officials in the US state governments. *International Journal of Public Sector Management*. Retrieved from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPSM-03-2018-0073/full/html>
- Molina, A. D. (2009). Values in public administration: The role of organizational culture. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 12(2), p. 266. Retrieved from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOTB-12-02-2009-B007/full/html>
- Faulkner, N., & Kaufman, S. (2018). Avoiding theoretical stagnation: a systematic review and framework for measuring public value. *Australian Journal of Public Administration*, 77(1), pp. 69-86. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1467-8500.12251>
- Chatfield, A. T., & Reddick, C. G. (2018). Collaborative Network Governance Framework for Aligning Open Justice and e-Justice Ecosystems for Greater Public Value. *Social Science Computer Review*, 0894439318771968. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0894439318771968>