


بررسی مؤلفه‌ها و فرآیند ارائه خدمات عمومی مردم‌نهاد در پیاده‌روی اربعین مبتنی بر رویکرد نگاشت علی

الهام یعقوبی^۱، حسین اصلی پور^۲، سید سعید میر واحدی^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۲۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۴/۲۷

فصلنامه مطالعات راهبردی بسیج، سال بیست چهارم، شماره ۹۱، تابستان ۱۴۰۰

 20.1001.1.1735501.1400.24.91.4.6

چکیده

پیاده‌روی اربعین یکی از جلوه‌های ارائه خدمات عمومی توسط مردم و گروه‌های مردمی است. این در حالی است که در ادبیات خدمات عمومی در جهان مسئله‌ی مشارکت مردم در امر ارائه خدمات عمومی، با تردیدهایی همراه است. از سوی دیگر افزایش جمعیت، بالا رفتن انتظارات شهروندان و تنوع بالای خدمات مدنظر، طی دهه‌های گذشته چالش‌های زیادی را برای دولت‌ها به‌عنوان مسئول اصلی این حوزه، در پی داشته است. هدف از این تحقیق بررسی جوانب فرآیند ارائه خدمات عمومی در پیاده‌روی اربعین بوده و تلاش دارد مؤلفه‌ها و روابط موجود میان آن‌ها را معرفی نماید. روش تحقیق کیفی بوده و از روش نگاشت علی برای تحلیل داده‌ها استفاده شده است. به این منظور پس از مطالعه کتابخانه‌ای، با ۱۸ خبره مصاحبه گشت. مطابق نتایج تحقیق ۸۲ مؤلفه به دست آمد. پس از دسته‌بندی مؤلفه‌ها، نمودار فرآیند ارائه خدمات ترسیم گردید. مطابق یافته‌های تحقیق، انگیزه درونی افراد و اعتقاد ایشان به اهل‌بیت (علیهم‌السلام) که سبب باور به ارزشمندی خدمت گردیده، منجر به ارائه خدمات کم‌نظیر در پیاده‌روی اربعین شده است. برخی ویژگی‌های خدمات ارائه‌شده عبارتند از: داوطلبانه، پیوسته و منظم، با حداکثر توان و متناسب با نیاز. در ادامه اما ارائه خدمات با موانع و چالش‌هایی مانند مشکلات زیرساختی مواجه است. آثار و پیامدهای مثبتی همچون تحکیم وحدت و انسجام میان مسلمانان و پیامدهای منفی همچون مسائل زیست‌محیطی از جمله پیامدهای فرآیند ارائه خدمات در پیاده‌روی اربعین است.

واژگان کلیدی:

مدیریت دولتی، خدمات عمومی، خدمات عمومی مردم‌نهاد، سازمان مردم‌نهاد، سمن، پیاده‌روی اربعین، نگاشت علی

۱- کارشناسی ارشد مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی (ره) تهران، ایران
e.yaghoobi7498@gmail.com

۲- نویسنده مسعول (استادیار دانشگاه علامه طباطبائی (ره) تهران، تهران
aslipour@gmail.com

۳- استادیار دانشگاه علامه طباطبائی (ره) تهران، ایران
mirvahedi@gmail.com

۱- مقدمه و بیان مسئله:

یکی از وظایف اصلی دولت‌ها از دیرباز ارائه خدمات عمومی بوده است. هر حکومت و دولتی به محض شکل‌گیری متعهد می‌شود نسبت به ملت خویش وظایفی را ادا کند که این وظایف به‌طور عمده در دسته خدمات دولتی یا خدمات عمومی جای می‌گرفتند (راما کریشنان، ۲۰۱۴، ص ۱-۲)!. باگذشت زمان و کاهش توانایی دولت‌ها برای ارائه خدمات عمومی همه‌جانبه از سویی و عدم صرفه اقتصادی این خدمات برای بخش خصوصی، سازمان‌هایی در جوامع شکل گرفتند که وظیفه احقاق حقوق عمومی را بر عهده داشتند؛ به‌علاوه آن‌ها فشارهایی نیز به دولت‌ها و بخش خصوصی در این زمینه وارد کردند. فشار این گروه‌ها به دولت به‌عنوان کنشگری بود که از سوی مردم مشروعیت کسب کرده است (عباسی، ۱۳۸۹، ص ۸۰).

خدمات عمومی خدماتی هستند که به‌طور کلی با مردم معمولی جامعه مرتبط‌اند و توسط دولت برای مردم و در جهت رفع برخی نیازهای اجتماعی، ارائه می‌شوند (زارعی و نجارزاده هنجنی، ۱۳۹۶، ص ۱۳۶).

قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در اصولی مانند ۳، ۲۹ و ۳۰ وظایفی همچون آموزش رایگان، رفاه، رفع فقر، تأمین اجتماعی و... را بر عهده دولت قرار داده است. از آنجاکه موارد ذکرشده از مصادیق خدمات عمومی هستند می‌توان این مفهوم را از مبانی وجودی دستگاه اداری دولت دانست. اما با توجه به تحولات جوامع، پیش‌آمده نیازهای متنوع و رشد روزافزون دولت‌ها، ارائه مطلوب‌تر خدمات به شهروندان اقتضا می‌گردد بازوهای کمکی همچون نهادهای عمومی برای کمک به دولت‌ها به وجود بیایند (واعظی و البرزی، ۱۳۹۶، ص ۱۲).

پیاده‌روی اربعین بزرگ‌ترین گردهمایی مذهبی جهان است که همه‌ساله در ماه صفر هجری قمری در کشور عراق برگزار می‌شود. آمارهای رسمی و غیررسمی حاکی از آن است که در سال ۱۳۹۸ آمار کلی زائرین حاضر در عراق بیش از ۲۵ میلیون نفر بوده است (مقیمی، ۱۳۹۷، ص ۵؛ شراهی و ذوالفقارزاده کرمانی، ۱۳۹۸، ص ۱۱۷). زائرینی که از مرز ایران به مقصد عراق حرکت کردند نیز، بیش از ۳،۵ میلیون نفر بوده که این آمار با احتساب حدود ۲۰۰ هزار زائر خارجی که مرز کشور ما را برای عبور انتخاب کردند، اعلام شده است. در همین سال، بیش از ۱۳۰۰ موکب ایرانی در کشور عراق و بیش از ۱۱۰۰ موکب در داخل کشور برای خدمت به زائرین برپا شدند (ستاد مرکزی اربعین، ۱۳۹۸). با بررسی تعداد موکب‌های

¹ -Ramakrishnan, 2014, p1-2



برپاشده از سال ۱۳۹۵ تا ۱۳۹۸، شاهد رشد چند برابری مواکب که عموماً توسط گروه‌های مردمی، خانواده‌ها و مجموعه‌های مردم‌نهاد مدیریت می‌شوند، هستیم. به نظر می‌رسد گروه‌های مردمی و سازمان‌های مردم‌نهاد (غیردولتی) پتانسیل لازم برای مشارکت در حوزه ارائه خدمات عمومی را دارا باشند اما در عمل همچنان این موضوع در پرده‌ای از ابهام است. از آنجاکه پیاده‌روی اربعین یکی از جلوه‌های ورود مردم به عرصه خدمات عمومی است، تحقیق حاضر تلاش دارد با بررسی خدمات عمومی رویداد پیاده‌روی اربعین، به این سوالات پاسخ دهد: خدمات عمومی در پیاده‌روی اربعین در چه بستری و با چه مؤلفه‌هایی انجام‌شده و میان این مؤلفه‌ها چه روابطی برقرار است؟ عمده پژوهش‌هایی که در زمینه پیاده‌روی اربعین انجام‌شده است، جنبه پدیدارشناسی و روایتی دارد. در این پژوهش، باوجود اهمیت جنبه‌ی پدیدارشناسی این رخداد جهانی، تلاش شده است با ادبیات علمی مبحث خدمات عمومی به این پدیده نگاه و جوانب مدیریت مردمی آن بررسی و معرفی گردد.

۲- ادبیات موضوع و پیشینه

۲-۱- ادبیات نظری

۲-۱-۱ خدمات عمومی

با توجه به مطالعات صورت گرفته می‌توان گفت که خدمات در دو بخش خصوصی و عمومی با یکدیگر تفاوت دارد ولی به سادگی قابل تفکیک نیست. تعاریف مختلفی که از خدمات عمومی به دست آمده نشان می‌دهد، توجه به نیازهای عمومی جامعه موجب شکل‌گیری این مفهوم شده است (Qasemi & Asghari, 2017, p3).

سابقه مطرح‌شدن موضوع خدمات را به طور گسترده می‌توان با سابقه تشکیل اولین دولت‌ها برابر دانست، اما به طور آکادمیک و علمی سابقه طرح این مفهوم به مطالعات اندیشمند فرانسوی لئون دوگی^۱ برمی‌گردد که معتقد بود مبنای حاکمیت دولت‌ها، حق ذاتی آن‌ها نیست بلکه تعهد و تکلیف آن‌ها در ارائه خدمات عمومی است (زارعی و نجارزاده هنجانی، ۱۳۹۵، ص ۱۳۷).

طی دوره‌های مختلف، توجه به حوزه خدمات عمومی متأثر از نوع نگاه دولت‌ها به مردم بود. مکاتب مختلف مدیریت دولتی هر یک متناسب با فلسفه وجودی خویش، نگاه خاصی به مردم داشتند. از ارباب رجوع گرفته تا شهروند و مشتری، برای هر مکتب نوع خدمات‌رسانی



متفاوتی پیشنهاد شد. برای مثال در دوره اداره عمومی نوین، مردم به منزله شهروندان بودند و خدمات عمدتاً دولتی بود، اما این دوره دیری نپایید و با انتقادات جدی مواجه شد (نرگسیان، ۱۳۸۷، ص ۱۶۷).

همچنین در دوره‌ای که مردم به منزله مشتری بودند، خدمات به طور عمده از سوی بخش خصوصی ارائه می‌شد که این مدل نیز سبب نارسایی‌ها همچون تضعیف پاسخگویی عمومی دولت، محدود شدن دریافت‌کنندگان خدمات و تضعیف بخش دولتی گردید (Haque, 1996, p191).

برحسب نیازهای موجود خدمات عمومی اشکال مختلفی دارند؛ مانند خدمات عمومی اداری، خدمات عمومی صنعتی و بازرگانی، خدمات عمومی اجتماعی و خدمات عمومی صنفی و حرفه‌ای (اکبری، ۱۳۹۰، ص ۱۶-۲۰). حقوق‌دانان با عنایت به قانون اساسی، اصول و چارچوب‌هایی را برای ارائه خدمات عمومی مشخص کرده‌اند. این اصول عبارتند از:

- ۱) استمرار ارائه خدمات: پیوستگی و بدون وقفه بودن خدمات
- ۲) سازگاری خدمات با نیازهای شهروندان
- ۳) برابری افراد در دریافت خدمات
- ۴) تقدم امور عمومی بر خصوصی
- ۵) رایگان بودن خدمات (طباطبایی مؤتمنی، ۱۳۸۴، ص ۲۵۸-۲۵۹).

۲-۱-۲ مدل‌های خدمات عمومی

مدل‌های مختلفی بسته به نوع نگاه و رویکرد دولت‌ها و جوامع نسبت به خدمات عمومی مطرح شده است. یکی از این مدل‌ها، مدل ارائه خدمات مشارکتی است. این مدل در بستر اصلاحات کشورهای در حال توسعه و توسعه‌یافته و براساس تمایل بخش غیر بازاری و مردم-نهاد برای همکاری در ارائه خدمات مطرح شده است. نظریه پردازان این مدل معتقدند که این نوع همکاری بهترین حالت برای ارائه خدمات عمومی است که می‌تواند منافع طرفین را در یک راستا جمع کند (Kekez et all, 2018, p4).

^۱ مانند اصل ۲۹، ۳۰ و ۴۳ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران



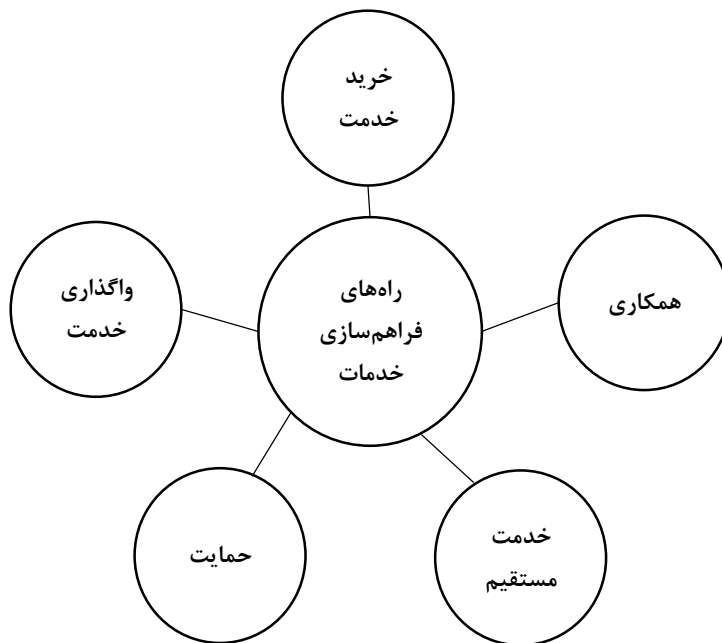
جدول ۶- ارائه خدمات عمومی مشارکتی

ترتیب انواع خدمات	تعریف متعارف	ظرفیت همکاری
ارائه خدمات مشاوره‌ای	ارائه مستقیم خدمات توسط ادارات دولتی اما از طریق افزایش مشارکت ذی‌نفعان، کاربران و عموم مردم	شهروندان می‌توانند اولویت‌های خود را مطرح کنند
عقد قرارداد	کاهش مشارکت دولت در ارائه خدمات عمومی از طریق عقد قرارداد با سازمان‌های مردم‌نهاد (مردم‌نهاد) با اولویت بخش تجاری	مشارکت بازیگران از جزئیات عملیاتی تا طراحی خدمات
ماموریتی/ راه‌اندازی (Commissioning)	رقابت بخش خصوصی، جامعه مدنی یا بازیگران عمومی در بازار آزاد برای ارائه خدمات (تعیین چارچوب‌ها توسط بخش دولتی)	ممکن است مشارکت سازمان‌های مردم‌نهاد و شهروندان در هماهنگی، راه‌اندازی و تولید مشترک خدمات عمومی در عمل به رقابت و دیگر چالش‌ها منجر شود اما به طور کلی ارائه‌ی خدمات مبتنی بر همکاری، ایده آل هستند. با تولید مشترک، تعامل و تقسیم خدمات میان چندین ذی‌نفع در ارائه خدمات عمومی، نتایج چنین روشی بدست می‌آید
مدیریت مشارکتی (Co-) (management)	تولید خدمات عمومی توسط سازمان‌های جامعه مدنی با همکاری سایر سازمان‌های دولتی و خصوصی	
تولید مشارکتی	شهروندان به طور فعال همراه با کارمندان سازمان‌هایی که خدمات ارائه می‌دهند مشارکت می‌کنند	
گواهی بخش سوم	گروه‌ها و موسسات جامعه مدنی (بخش‌هایی مانند جنگلداری، شیلات و کشاورزی) با تعیین استانداردهای مربوط به تهیه کالاها و ارائه خدمات، در اجرا، نظارت، تولید و توزیع نقش دارند	مشاغل دولتی و سازمان‌های جامعه مدنی به طور مشترک در تهیه استانداردها دخیل هستند اما در اجرا و تولید خدمات مستقل هستند

(Kekez et all, 2018, p4)



یکی دیگر از مدل‌های مطرح‌شده برای خدمات عمومی، مدل ارائه خدمات عمومی در ایران است. این مدل با بررسی همه جانبه خدمات عمومی که در ایران ارائه می‌شود و دسته‌بندی آن‌ها به ۴ دسته خدمات دولتی، خدمات فرهنگی و اجتماعی، خدمات زیرساختی و خدمات اقتصادی، طیف گسترده این فعالیت‌ها را تعریف کرده است. همچنین اذعان دارد که وسعت خدمات ارائه‌شده و لزوم تسریع در ارائه خدمات سبب گشته تا نیاز به استفاده از فناوری اطلاعات و ورود بخش مردم‌نهاد به طور فزاینده‌ای احساس شود. با این وجود وضعیت کنونی



شکل ۱۰-۵- راه‌های فراهم‌سازی خدمات عمومی در ایران (Qasemi & Asghari, 2017, p3)

فراهم‌سازی خدمات عمومی در ایران را در نمایی به تصویر کشیده و آن را به ۵ دسته زیر تقسیم کرده است:

- ۱) «حمایت از خدمت»: از سازمان‌های مردم‌نهاد، نهادهای عمومی و مؤسسات بخش خصوصی که در ارائه خدمات عمومی سهیم هستند، حمایت می‌کند.
- ۲) «خرید خدمت»: خدمات عمومی موردنیاز را از بخش خصوصی، تعاونی و مؤسسات مردم‌نهاد می‌خرد.



- ۳) «همکاری در خدمت»: با بخش خصوصی، تعاونی و مؤسسات مردم‌نهاد در تأمین و دسترسی به منابع و تجهیزات و واگذاری تسهیلات همکاری می‌کند.
- ۴) «واگذاری خدمت»: مدیریت واحدهای دولتی ارائه خدمات عمومی را در صورت پرداخت حق خدمات به بخش تعاونی، خصوصی و یا مؤسسات مردم‌نهاد واگذار می‌کند.
- ۵) «خدمت مستقیم»: خدمات عمومی را از طریق وزارت‌خانه‌ها و دستگاه‌های اجرایی دولتی ارائه می‌کند (Qasemi & Asghari, 2017, p3).

۲-۱-۳ خدمات مردم‌نهاد

منظور از خدمات مردم‌نهاد، خدماتی است که به طور عمده توسط مردم ارائه شده و به عبارتی دیگر جوهره اصلی آن را مردم تشکیل می‌دهند. یکی از قالب‌های ظهور چنین خدماتی در جامعه، سازمان‌های مردم‌نهاد یا به اختصار سمن‌ها هستند. بانک جهانی در گزارشی که در سال ۱۹۹۵ منتشر کرد، سازمان مردم‌نهاد را گونه‌ای سازمان خصوصی تعریف کرده که در حوزه‌های کاهش آمال و رنج‌ها، ارتقاء منافع فقرا، حفظ محیط‌زیست، ارائه خدمات اولیه اجتماعی یا توسعه جوامع فعالیت دارند. این سازمان‌ها مستقل از دولت بوده و مجموعه‌هایی ارزش محور هستند که نوع دوستی و خدمات داوطلبانه از ویژگی‌های بنیادی آن‌هاست (Malena, 1995, p13).

این سازمان‌ها از ویژگی‌هایی همچون عدم وابستگی به دولت، عدم فعالیت سیاسی یا وابستگی به احزاب خاص، غیرانتفاعی بودن، عدم انجام فعالیت‌های خشونت‌آمیز، داوطلبانه بودن، دارای شخصیت حقوقی مستقل و شفافیت حقوقی مستقل برخوردار هستند (آرامی، ۱۳۸۷، ص ۲۴-۲۸).

انواع سمن‌ها بر اساس اقداماتی که در جامعه برعهده دارند، عبارتند از:

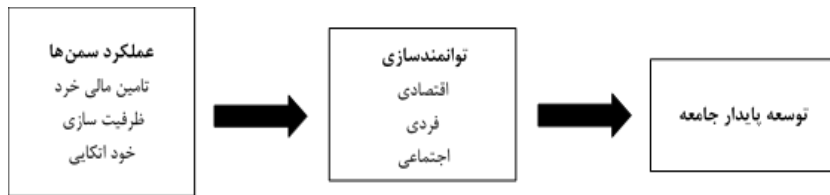
- خیریه‌ها که متمرکز بر توزیع اقلام هستند.
- خدمت‌محورها که متمرکز بر ارائه خدماتی همچون خدمات بهداشتی، آموزشی و برنامه‌ریزی برای خانواده‌ها هستند.
- مشارکت‌محورها که ابتدا به شناسایی نیازها و سپس به رفع مسئله با مشارکت مردم اقدام می‌کنند.

توانمندسازها که متمرکز بر آگاهی‌بخشی و تسهیلگری هستند (آرامی، ۱۳۸۷، ص ۳۸-۳۹). امروزه ارتباط مردم با دولت‌ها و جلب مشارکت هرچه بیشتر مردم در امور مختلف از طریق سازمان‌های مردم‌نهاد امری تأثیرگذار بوده و این نهادها به عنوان نهادها و مؤسساتی کارآمد



و مکمل بخش دولتی در تأمین اهداف توسعه از جایگاه ویژه‌های برخوردار هستند (کرمی، سوخکیان و فرهادی، ۱۳۹۸، ص ۴۷۴).

به‌طور کلی می‌توان گفت سازمان‌های مردم‌نهاد در جامعه از چنین کارکردی برخوردارند:



شکل ۱۰-۶- کارکردهای کلان سمن‌ها

(Nikkhah et al, 2010, p87)

غالب خدماتی که در پیاده‌روی اربعین ارائه می‌شود، خدماتی است که توسط خانواده‌ها، گروه‌ها و مؤسسات مردمی، تهیه و عرضه می‌شوند. با توجه به تعریفی که از سازمان مردم‌نهاد ارائه شد، می‌توان گفت که عمده مواکب ایرانی و عراقی حاضر در پیاده‌روی اربعین، همچون ویژگی‌هایی دارند. این مواکب به طور خودجوش و داوطلبانه تشکیل و اداره می‌شوند و افراد باهدف و ارزش‌های خاص به خدمات‌دهی می‌پردازند. لذا به بررسی جوانب مختلف عملکرد و آثار این سازمان‌ها پرداخته شد.

۲-۱-۴ پیاده‌روی اربعین

پیاده‌روی اربعین یکی از بزرگ‌ترین گردهمایی‌های انسانی در جهان است. این پیاده‌روی همه‌ساله در کشور عراق در مسیرهای منتهی به شهر کربلا (مسیر اصلی حدفاصل شهرهای نجف و کربلا) در ماه صفر هجری برگزار می‌شود. این پیاده‌روی سابقه تاریخی و مذهبی داشته و برای اولین بار در سال ۱۳۱۹ هجری قمری توسط شیخ میرزا حسین نوری در میان شیعیان نشر یافته است. در این میان در سال‌های حاکمیت رژیم بعث در کشور عراق این سنت ممنوع اعلام شد و افراد زیادی در این راه، طی سال‌ها شهید شدند. پس از سال ۲۰۰۳ میلادی این سنت مجدد رونق گرفت و همه ساله بر جمعیتی که در این پیاده‌روی شرکت می‌کنند افزوده شده است. آمارهای غیررسمی نشان از جمعیت بالای بیست میلیون نفری این رویداد در مدت پیاده‌روی اربعین می‌دهد (میرزایی، ۱۳۹۵، ص ۱۷ و شراهی و ذوالفقارزاده کرمانی، ۱۳۹۸، ص ۱۱۶).

حضور گسترده میلیونی زائران با قومیت، نژاد و سنین مختلف سبب گشته که خدمات‌رسانی به شکل گسترده و با تنوع بالا متناسب با نیاز افراد به آن‌ها ارائه گردد. نکته با اهمیت در این خصوص آن است که خدمت‌گزاران و زائران نه تنها شیعیان بلکه از اهل سنت و سایر



اقلیت‌های مذهبی می‌باشند. خدمات در مکان‌هایی به نام موبک ارائه می‌گردند و شامل خدمات بهداشتی، درمانی، ترمیمی، تغذیه، استراحت و غیره می‌شود. به این ترتیب می‌توان گفت که مشاغل متعددی در زمان اربعین به برگزاری این رویداد کمک می‌کنند مشاغلی مانند تعمیرکاران، جوش‌کاران، خیاط‌ها، پزشکان، پرستاران، آشپزها، کارکنان نظافت شهرداری‌ها، ماساژورها و دیگر مشاغل (بنی اسد، ۱۳۹۹، ص ۸۰، Mujtaba Husein, 2018, p11).

کنشگران و فعالان حوزه پیاده‌روی اربعین ترکیبات گوناگونی دارند. ساختارهای حکومتی، عمومی، سمن‌ها، شرکت‌های اقتصادی، خانواده‌ها و گروه‌های مردمی از جمله فعالان این حوزه هستند. در جدول زیر فعالان مؤثر در این حوزه به تفکیک دو کشور ذکر شده‌اند:

جدول ۷- کنشگران فعال حوزه پیاده‌روی اربعین

بخش ایرانی	بخش عراقی
نهادهای حاکمیتی و عمومی	آستان‌های مقدس
موسسات خیریه، سمن‌ها و گروه‌های مردمی	
شرکت‌ها و موسسات اقتصادی	سمن‌ها و موسسات خیریه و عام‌المنفعه مردم- نهاد
سایر موسسات عمومی	

(پویافر، ۱۳۹۹، ص ۳۱)

شرکت‌ها و موسسات اقتصادی اغلب باهدف انجام مسئولیت اجتماعی خویش در این رویداد شرکت می‌کنند. نهادهای حاکمیتی و عمومی ایرانی شامل شهرداری‌ها، وزارت‌خانه‌ها، مجموعه سپاه، بسیج، آستان‌های مقدس و غیره هستند. قبایل شیعی عراقی و حوزه علمیه نجف از جمله مؤثرترین نهادهای مردمی عراقی هستند. خانواده‌ها یا عشیره‌ها که ذیل قبایل تعریف می‌شوند، در برپایی و ساماندهی موبک‌های عراقی نقش پررنگی دارند (بُد، ۱۳۹۵، ص ۱۳۶ و پویافر، ۱۳۹۹، ص ۳۱).

مدیریت این رویداد با توجه به حجم میلیونی افراد شرکت‌کننده از عهده چند ارگان دولتی خارج است. لذا در بطن رویداد، مدیریت مردمی قابل توجه است. از ابتدای شکل‌گیری سنت پیاده‌روی و تا زمان حال، مردم همیشه رکن ثابت برپایی و ساماندهی اوضاع و خدمات‌رسانی بودند. با تغییر شرایط زمانی و برای مثال حضور میلیونی زائران ایرانی، نقش دستگاه‌های حاکمیتی ایران برای سازمان‌دهی برگزاری مراسم پررنگ‌تر شده است. یاری‌رسانی در نظافت شهرها و پوشش گسترده رسانه‌ای در سطح ملی و بین‌المللی از جمله اقدامات مهم دستگاه‌های دولتی ایرانی طی سال‌های گذشته بوده است (امین، ۱۳۹۵، ص ۱۲۴). همکاری و تعامل دستگاه‌های دو کشور برای برگزاری مطلوب و هماهنگ رویداد بسیار اهمیت دارد.



این اقدام با توجه به حجم گسترده برگزارکنندگان و متقاضیان برپایی موبک و خدمات‌رسانی از سوی دو کشور و لزوم مشارکت و هماهنگی آن‌ها حیاتی می‌شود (موسوی و بیات، ۱۳۹۷، ص ۱۰۳).

با این وجود همچنان تفاوت میان مدیریت و سازماندهی رویداد توسط دو بخش ایرانی و عراقی، محسوس است که گوشه‌ای از آن در جدول زیر نمایش داده شده است:

جدول ۸- تفاوت مدل‌های اجرایی در دو بخش ایرانی و عراقی

بخش ایرانی	بخش عراقی
مدل تمرکزگرای ستاد اربعین	مدل خانوادگی-عشیره‌ای
مدل سازمانی-حاکمیتی	مدل محلی-خویشاوندی
مدل داوطلبانه-دوستانه	مدل صنفی-منطقه‌ای
مدل سمن‌ها و موسسات غیردولتی	مدل سمن‌ها و موسسات غیردولتی

(پویافر، ۱۳۹۹، ص ۳۰)

۲-۲- پیشینه پژوهش

در جدول زیر تلاش شده است برخی از مطالعات مهم و مشابه حوزه تحقیق حاضر، گردآوری و بیان گردد. بخشی از مطالعات پیشینه پژوهش با موضوع «خدمات عمومی مردم‌نهاد» و برخی دیگر با محوریت بررسی پدیده «پیاده‌روی اربعین» گردآوری شده است.

جدول ۹- پیشینه تحقیق

نویسندگان-روش استفاده‌شده	اهداف و یا سؤالات اصلی	مهم‌ترین یافته‌ها
لیو (۲۰۲۱) (مطالعه توصیفی)	توصیف سیستماتیک چگونگی جمع‌سپاری خدمات عمومی به شهروندان با احتساب انواع طرق جمع‌سپاری منابع عمومی	در این مقاله با بررسی نظریه‌های موجود در زمینه مشارکت شهروندان در خدمات عمومی و داوطلبانه، ابعاد جمع‌سپاری منابع عمومی و انواع رابطه میان شهروندان و دولت، مشخص گردید ظرفیت‌های لازم برای مشارکت بیشتر شهروندان وجود دارد اما می‌بایست میزان مسئولیت‌پذیری و توان اجرا قبل از واگذاری سنجیده شود.
باس، پال و ساپینگتون (۲۰۲۱)	ابعاد خدمات عمومی داوطلبانه چیست؟ و هزینه ارائه آن توسط	به نظر می‌رسد با افزایش هزینه‌های سیاسی و اقتصادی ارائه خدمات عمومی دولتی، یک



راه‌حل قابل آزمون برای دولت‌ها، واگذاری ارائه خدمات عمومی به داوطلبان ارائه این خدمات باشد.	داوطلبان در مقابل هزینه‌های خدمات دولتی چه میزان است؟	
محققان با مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با زائران و خادمان حاضر در پیاده‌روی اربعین سال ۲۰۱۹، انگیزه محوری تمام حاضران را عشق به اهل بیت و امام حسین (ع) معرفی می‌کند.	انگیزه‌ها و ادراک شناختی زائران امام حسین (ع) از حضور در پیاده‌روی اربعین چیست؟	نیکجو، شریفی تهرانی، کروبوی و صیامیان (۲۰۲۰) (قوم‌نگاری)
محققان با بررسی بودجه‌های دولتی ارائه خدمات عمومی در کشورهایی همچون آمریکا، ژاپن و فیلیپین، به این نتیجه می‌رسند که طی دهه‌های گذشته، با قدرت گرفتن بخش غیرانتفاعی و حمایت آنان از مردم در تحقق حقوق آنان در قبال دولت، شاهد تأثیرگذاری این نهاد و افزایش کمک‌های آن به شهروندان هستیم.	نقش و تاثیر بخش غیرانتفاعی در ارائه خدمات عمومی چیست؟	یاناگی، کوباشی، پاکان و تسوجیناکا (۲۰۲۰) (مطالعه توصیفی)
سازمان‌های مردم‌نهاد به عنوان بخشی از جامعه مدنی، نقش موثر و تعیین‌کننده‌ای را در کیفیت رابطه میان دولت و مردم بازی می‌کنند.	چگونگی ارائه خدمات عمومی توسط سمن‌ها و مشارکت سیاسی در پروژه آمازون	نانز (۲۰۱۹) (روش آمیخته)
نویسنده با معرفی جنبه‌های آماري و توصیف فضای پیاده‌روی و با مصاحبه با چندین زائر، انگیزه‌ها و جنبه‌های اجتماعی و مذهبی پیاده‌روی اربعین را معرفی می‌کند و معتقد است مدیران و سیاست‌گذاران بایستی در زمینه مدیریت اوضاع بیش از پیش فعالیت نمایند.	توصیف ابعاد و تجربیات زائران از حضور در پیاده‌روی اربعین	مجتبی حسین (۲۰۱۸) (پدیدارشناسی)
این پژوهش توسط جمعی از دانشجویان دانشگاه ام آی تی آمریکا انجام گرفته است و تفاوت‌های شیعیان دو کشور در زمینه‌های سیاسی، مذهبی و اجتماعی را بیان می‌کند.	بررسی وجوه اشتراک و افتراق شیعیان ایرانی و عراقی حاضر در پیاده‌روی اربعین	کریستیا، دکسیر و ناکس (۲۰۱۶) (پیمایش)
نویسندگان با بررسی جوانب تحقیق و ذکر مشکلات بخش خصوصی و دولتی، اذعان می‌کنند که نیاز هست تا تحقیقات گسترده‌ای در خصوص ورود بخش	سمن‌ها و موسسات غیرانتفاعی چه نقشی در ارائه خدمات عمومی و تولید مشارکتی دارند؟	برندسن و پستوف (۲۰۱۵) (مطالعه توصیفی)



غیرانتفاعی به موضوع خدمات عمومی صورت گیرد.		
نویسندگان در کتاب خود، در فصول مختلف ابتدا به بررسی سازمان‌های مردم-نهاد، ساختار جوامع و حکومت‌ها پرداخته و سپس راهبردهایی را مانند کارآفرینی اجتماعی توسط سازمان‌های داوطلبی را پیشنهاد می‌دهند.	سازمان‌های داوطلبی چه سهمی از ارائه خدمات عمومی می‌توانند داشته باشند؟	کانینگهام و جیمز (۲۰۱۱) (کتاب)
نویسنده با معرفی ویژگی‌های متمایز زائران و خادمان، جهان ذهنی آنان را حول خدمت و محبت به اهل بیت (ع) توصیف می‌کند.	بررسی ابعاد و اجزای ذهنی مشارکت‌کنندگان در پیاده‌روی اربعین	رمضانی تمیجانی (۱۳۹۹) (مطالعه توصیفی)
نویسنده در این کتاب پنج مأموریت عمده را براساس دیدگاه مقام معظم رهبری درباره پیاده‌روی اربعین تشریح کرده که این مأموریت‌ها عبارتند از: وحدت، احیای حادثه کربلا، مبارزه حق علیه باطل، حادثه پیاده-روی اربعین و الگوسازی. ضرورت مأموریت الگوسازی در ادامه این جریان حیات در نظر گرفته شده است.	بررسی ۵ مأموریت پیاده‌روی اربعین از نگاه رهبر معظم انقلاب اسلامی	صادقی آرمان (۱۳۹۸) (کتاب)
نویسندگان، ریشه خدمات مردم عراق را سه عنصر سنت، برکت و محبت معرفی می‌کنند	بررسی ادراک زائران از رفتار خادمان در پیاده‌روی اربعین	شراهی و ذوالفقارزاده کرمانی (۱۳۹۸) (قوم‌نگاری)
بررسی الگوی فعالیت‌های خیررسانی در دو کشور حاکی از آن است که الگوی مدیریت، تاسیس موبک‌ها، انگیزه‌ها و نقش حاکمیت در اجرا در دو کشور متفاوت است و این سبب تفاوت فعالیت‌های خیررسانی مواکب دو کشور است	مقایسه الگوی فعالیت‌های خیر در ایران و عراق در پیاده‌روی اربعین	پویافر (۱۳۹۹) (روش کیفی)
وی در پایان نامه کارشناسی ارشد خویش، ابتدا مناسک و نمادهای موجود در پیاده-روی اربعین را بررسی و سپس اعتقادات عمده مردم حاضر در پیاده‌روی را تشریح کرده، زمینه‌های کاهش چالش‌ها و تقویت فرصت‌ها را منوط به همیاری و مشارکت مردم می‌داند.	ارائه تحلیلی جامعه‌شناختی از اربعین با تاکید بر بعد مردمی در چالش‌ها و فرصت‌ها	منایی (۱۳۹۶) (روش کیفی)



بررسی ابعاد مختلف پیاده‌روی اربعین، معرفی الگوی گردشگری جهت برنامه‌ریزی و توسعه هرچه بیشتر این رویداد مذهبی	الگوی گردشگری حاکم بر رویداد مذهبی پیاده‌روی اربعین چیست؟	بُد (۱۳۹۵) (نظریه داده بنیاد)
---	---	----------------------------------

وجه نوآوری مقاله حاضر نسبت به مطالعات پیشین:

طی سال‌های گذشته و با گسترش پیاده‌روی اربعین، تحقیقات علمی بیشتری در این حوزه انجام شده است. با این وجود اغلب مطالعات و تحقیقات صورت گرفته در شکل تجربه‌نگاری و پدیدارشناسی رویداد منتشر شده‌اند. از سویی دیگر موضوع خدمات مردم‌نهاد نیز طی سال‌های اخیر توسط اندیشمندان خارجی مورد بررسی و تحقیق قرار گرفته است، اما در داخل کشور، همچنان تحقیقات کمی در این زمینه وجود دارد. لذا پژوهش حاضر از حیث بررسی جوانب خدمات مردم‌نهاد از یک سو و بررسی این خدمات در پیاده‌روی اربعین دارای نوآوری است.

۳- روش تحقیق

این تحقیق از نوع کاربردی بوده و روش تحقیق آن، کیفی است. در این تحقیق به دلیل ماهیت داده‌های مورد استفاده و رسیدن به درک بیشتر از موضوع از رویکرد کیفی استفاده شده است. روش گردآوری اطلاعات در این پژوهش مطالعات کتابخانه‌ای، و مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته است. داده‌های گردآوری شده با روش نگاشت علی مورد تحلیل قرار گرفته است.

نگاشت علی از خانواده نگاشت‌های شناختی محسوب می‌شود. نگاشت شناختی ابزاری است برای عیان‌سازی و شکل‌دهی فعال به مدل‌های ذهنی و سیستم‌های اعتقادی که جهت ادراک مسائل پیچیده بکار می‌رود. این روش یک نقشه از فضای مسئله با استفاده از روابط علی ارائه می‌دهد (حمزه پور و همکاران، ۱۳۹۸، ص ۱۲۷). نگاشت علی به طور گسترده در تلاش است تا دانش ذهنی در مورد یک پدیده ارائه دهد. به عبارتی گفتمانی درباره علل، پیامدها و پیوندهای درک شده میان علل و اثرات شکل گیرد (Montibeller et al, 2006, p780). نگاشت علی یکی از روش‌های نسبتاً جدیدی است که در مطالعات مدیریت، استراتژی و کارآفرینی استفاده می‌شود. جامعه‌شناسان و محققان حوزه سازمانی از دهه ۷۰ میلادی شروع به استفاده از این روش کرده‌اند (Nelson et al, 2000, p481). از آنجاکه تحقیق حاضر به دنبال یافتن مؤلفه‌ها، روابط و به طور کلی فرآیند ارائه خدمات عمومی در پیاده‌روی اربعین است، به کارگیری این روش می‌تواند راهگشا و مفید واقع شود.



نگاشت علی در چهار حوزه مختلف کاربرد دارد: (Narayanan et al, 2005, p14-15)

(۱) اکتشاف^۱: در این حوزه، محقق به دنبال کشف جنبه‌های پنهان یا از نظر دورمانده یک پدیده خاص و ارتباط سازی میان آن‌ها است.

(۲) علت و معلولی^۲: در این حوزه محقق به دنبال یافتن ارتباط میان مفاهیم یک پدیده خاص است.

(۳) آزمون فرضیه^۳: این حوزه به سنجش فرضیه‌هایی که پیرامون یک پدیده خاص ارائه شده‌اند، می‌پردازد.

(۴) مداخله در تصمیم^۴: برای تسهیل تصمیم‌گیری در حوزه سازمان و مدیریت و اخذ یک راهبرد استفاده می‌شود.

محقق بایستی در نظر بگیرد که اتخاذ روش نگاشت علی در هر یک از چهار حوزه بالا سبب می‌شود روش‌های اعتبارسنجی نتایج نگاشت نیز متفاوت ارزیابی شود. در این پژوهش با توجه به سوالات تحقیق، هدف شناخت و کشف مؤلفه‌ها و مفاهیم حوزه فرآیند خدمات عمومی مردم‌نهاد در پیاده‌روی اربعین و ارتباط‌سازی میان آن‌ها است، لذا حوزه مدنظر حوزه اکتشاف است.

ترسیم روابط علی یک روش چهار مرحله‌ای دارد (Narayanan & Armstrong, 2005). در مرحله اول عبارات علی‌گه توسط مصاحبه‌شوندگان مطرح شده است شناسایی می‌شود؛ اظهاراتی مثل «اگر-پس»، «زیرا/برای اینکه»، «بنابراین»، «معتقدم»، «باور دارم» که می‌تواند حاوی یک رابطه علی و معلولی باشند شناسایی می‌شوند. در مرحله دوم نوع رابطه‌ی دو یا چند عبارت و مفهوم با یکدیگر ترسیم می‌شود که در جدول ۵ آمده است. در مرحله سوم نگاشت علی ساخته شده و مرحله آخر مرتب کردن نگاشت و نهایی کردن آن است.

جدول ۵. تعیین روابط بین مفاهیم نگاشت ادراکی

سمبل	تعریف
+	اثر مثبت
-	اثر منفی

¹ Discovery

² Evocative

³ Hypothesis-Testing

⁴ Intervention

⁵ Causal statements



A	اثر قابل تعیین نیست
M	تاثیر بسیار اندک
O	بدون تاثیر
=	برابر است با
E	مثالی است از
C	انتخاب تصمیم
⊖	آسیب‌زننده نیست
⊕	کمک‌کننده نیست
L	منجر می‌شود به

Barr et al. (1993) and Woodside (2005)

تعریف مفاهیم یا متغیرها

-خدمات عمومی: خدمات عمومی اساساً خدماتی هستند که برخی نیازهای اجتماعی عمومی را رفع می‌کند. رکن اصلی تعریف خدمات عمومی، تأمین منافع عمومی است. اهمیت بحث خدمات عمومی به قدری است که برخی مأموریت اصلی دولت‌ها را ارائه آن می‌دانند. براین اساس است که خدمات عمومی همواره قرین حضور و نوعی مداخله از دولت است دولت یا متصدی مستقیم خدمات عمومی است، یا در ارائه آن مشارکت دارد و یا بر ارائه خدمات عمومی نظارت عالی می‌کند (زارعی و نجارزاده هنجنی، ۱۳۹۶، ص ۱۳۷).

-سازمان مردم‌نهاد: سازمان‌هایی باشخصیت حقیقی مستقل، غیردولتی و غیرانتفاعی‌اند که برای انجام فعالیت‌های داوطلبانه با گرایش‌های غیر سیاسی بر اساس قانون اساسنامه مدون، رعایت چارچوب موضوعه کشور و مفاد آیین‌نامه‌های اجرایی آن فعالیت می‌کنند. سمن‌ها به منزله راهکاری نو برای مشارکت مردم در تعیین سرنوشت خویش از آن رو در دنیای امروز اهمیت یافته‌اند که می‌توانند به عنوان حلقه واسط میان حکومت‌ها و مردم، عهده‌دار انتقال خواسته‌های ملت به نظام حکومتی باشند. (جلالی و همکاران، ۱۳۹۴: ص ۸۸).

-پیاده‌روی اربعین: همه‌ساله در ماه صفر هجری قمری مصادف با ایام اربعین امام حسین (ع) جمعی از شیعیان آن حضرت به همراه افراد غیر شیعی نظیر اهل سنت، مسیحیان و صائبیان عراق و دیگر کشورها از شهرهای خویش به مقصد کربلا حرکت می‌کنند. مسیر مشهور و پرتردد این پیاده‌روی مسیر شهرهای نجف به کربلا است که حدود ۸۸ کیلومتر فاصله دارند. طی سال‌های اخیر و پس از سرنگونی رژیم صدام در عراق ممنوعیت پیاده‌روی



برداشته و می‌توان گفت از سال ۲۰۰۳ تاکنون رشد چشم‌گیری داشته و از جمعیت چند صد هزار نفری در سال‌های اول به جمعیت بیش از بیست میلیون در سال‌های اخیر رسیده است (مقیم، ۱۳۹۷، ص ۵؛ شراهی و ذوالفقارزاده کرمانی، ۱۳۹۸، ص ۱۱۷).

روش‌های گردآوری داده‌ها

این پژوهش در دو مرحله به گردآوری اطلاعات می‌پردازد. در مرحله اول با روش کتابخانه‌ای، اطلاعات پایه و موردنیاز پژوهش گردآوری، نکات و چارچوب نظری تحقیق به دست آمد و در مرحله‌ی دوم با انجام ۱۸ مصاحبه نیمه ساختاریافته، اهداف پژوهش حاصل گشت.

روش‌های تحلیل داده‌ها^۱

ترسیم نگاشتهای علی با استفاده از نرم افزار *Decision Explorer*® انجام شده است. در روش نگاشت علی، از روش‌های مختلفی برای تحلیل مفاهیم و روابط استفاده می‌شود. در این تحقیق از سه روش تحلیل مفاهیم پرتراکم مرکزی و دامنه‌ای و روش تحلیل خوشه‌ای بهره گرفته شده است. در روش تحلیل مفاهیم پرتراکم و مرکزی، با محاسبه تعداد مفاهیم مرتبط با یک گزاره، میزان اهمیت آن سنجیده می‌شود. در روش تحلیل مفاهیم دامنه‌ای، با بررسی ساختار کلی نگاشت و پیوندهای برقرارشده، مفاهیم اصلی نگاشت شناسایی می‌شوند. به‌علاوه یک نگاشت ممکن است بخش‌های مختلفی داشته باشد، لذا در روش تحلیل خوشه‌ای با انتخاب بخش‌های مهم‌تر و کنار گذاشتن مفاهیم نامرتبط، تحلیل فرآیند، تسهیل می‌شود (Akerman et al, 2010, p325).

جامعه و نمونه

جامعه تحقیق حاضر، خدمات دهندگان غیردولتی (مردم‌نهاد) پیاده‌روی اربعین محسوب می‌شوند. معیارهای مدنظر برای انتخاب خبرگان و مصاحبه با آنان عبارتند از: داشتن سابقه فعالیت در حوزه خدمات عمومی یا تجربه پژوهشی در این حوزه، شناخت، تجربه کافی درباره فعالیت‌های مردم‌نهاد و توانایی بررسی نقش آن در حوزه خدمات عمومی، سابقه فعالیت در مواکب و خدمت‌رسانی و یا تجربه مدیریتی و حاکمیتی در حوزه پیاده‌روی اربعین. روش نمونه‌گیری بکار رفته، روش نمونه‌گیری هدفمند است. ۱۸ خبره در این تحقیق برای مصاحبه انتخاب شدند. اطلاعات جمعیت شناختی مصاحبه‌شوندگان به شرح زیر است:

^۱ روش تحلیل با روش گردآوری متفاوت است. لطفاً روش کتابخانه‌ای و اسنادی را به عنوان روش تحلیل بیان نکنید که واقعا نشان از عدم تسلط نویسنده به روش تحقیق دارد



جدول ۶- اطلاعات جمعیت شناختی خبرگان

تعداد	شناسه	جنسیت	تحصیلات / نقش
۱	A	آقا	هیئت علمی مدیریت دولتی
۲	B	آقا	هیئت علمی مدیریت دولتی
۳	C	آقا	مسئول دولتی عراقی
۴	D	خانم	دکتری / مسئول کاروان پیاده‌روی اربعین
۵	E	آقا	کارشناسی / مسئول کاروان پیاده‌روی اربعین
۶	F	آقا	کارشناسی / مسئول رسانه موکب
۷	G	آقا	کارشناسی / موکب‌دار مرزی
۸	H	خانم	کارشناسی / مسئول خدمات درمانی موکب
۹	I	آقا	دکتری / مسئول موکب
۱۰	J	خانم	کارشناسی / خادم موکب
۱۱	K	آقا	دکتری / مسئول موکب
۱۲	L	آقا	استاد حوزه و موکب‌دار
۱۳	M	آقا	مسئول دولتی ایرانی
۱۴	N	آقا	موکب‌دار عراقی
۱۵	O	خانم	مسئول دولتی ایرانی
۱۶	P	آقا	مسئول دولتی ایرانی
۱۷	Q	آقا	هیئت علمی / موکب‌دار
۱۸	R	خانم	مسئول دولتی ایرانی

روایی و پایایی ابزار جمع‌آوری اطلاعات

در نگاهت علی، یکی از روش‌های آزمون اطمینان‌پذیری نگاهت حاصله آن است که از محقق دیگر خواسته می‌شود تا کدگذاری‌های صورت گرفته را مجدد مرتب کند و میزان تطابق کار وی با کار اصلی، در صورتی که در سطحی رضایت‌بخش باشد به‌طوری‌که درصد توافق میان دو کار از میزانی بالاتر باشد، نگاهت قابلیت اطمینان بالایی دارد (Woodside, 2005, p6; Nelson et al, 2000, p4). میزان تطابق میان کار دو کار باید از ۷۵ درصد بالاتر باشد تا نگاهت قابلیت اطمینان‌پذیری موردقبولی داشته باشد (Narayanan et al, 2005, p30).



در این پژوهش نیز به روش ذکرشده ابتدا از محقق دیگر خواسته شد تا یکی از مصاحبه‌ها را مرتب کند و سپس بعد از بررسی میزان تطابق دو کار، توافق به دست آمده در حدود ۹۰ درصد بود.

مراحل انجام و به‌کارگیری روش

پس از انجام هر مصاحبه، متن آن پیاده شد. سپس اقدام به کدگذاری باز مفاهیم آن گردید. در این مرحله تحلیل خط به خط مصاحبه‌ها انجام گرفت و کدهای هر مصاحبه با شناسه‌هایی مشخص گردید. برای مثال کد PH3 نشان از نکته سوم از مصاحبه H بود. برای وارد کردن کدها به نرم افزار نیاز بود تا کدهای استخراج شده دسته‌بندی و مؤلفه‌های کلی‌تر جای‌گذاری شوند. سپس این مؤلفه‌ها به زبان انگلیسی برگردان شده و وارد نرم‌افزار شوند. در ادامه روابط میان این کدهای ورودی براساس متن مصاحبه با خبرگان، با خطوطی ترسیم گردید. برای سهولت بررسی، روابط نیز تفکیک شدند. جدول زیر نمونه روابط بکار رفته در این پژوهش را نمایش می‌دهد.

جدول ۷- معرفی روابط و نمادها در نگاشت علی این پژوهش

رابطه	نماد / رنگ
اثر مثبت متغیر اول بر دوم	+ / (با رنگ سبز نمایش داده شده)
اثر منفی متغیر اول بر دوم	- / (با رنگ قرمز نمایش داده شده)

(Woodside, 2005, p7)

علاوه بر خطوطی که در جدول توضیح داده شد، در نگاشت‌های ترسیمی این تحقیق اگر میان دو مفهوم رابطه علی برقرار بود، با خط مشکی نمایش داده شد. همچنین دسته‌بندی دیگری برای کدهای ورودی نرم‌افزار در هر نگاشت اعمال شد به این طریق که مفاهیمی که دربردارنده ارائه خدمات بود با رنگ آبی، مفاهیمی که شامل چالش‌های ارائه خدمات بود با رنگ صورتی، مفاهیمی که پیشنهادات مصاحبه شونده را در جهت ارائه خدمات بهتر دربرمی‌گرفت با رنگ نارنجی و عوامل و شرایط ناشی از بستر خدمات با رنگ زرد تعریف شدند.



۴- یافته‌های تحقیق

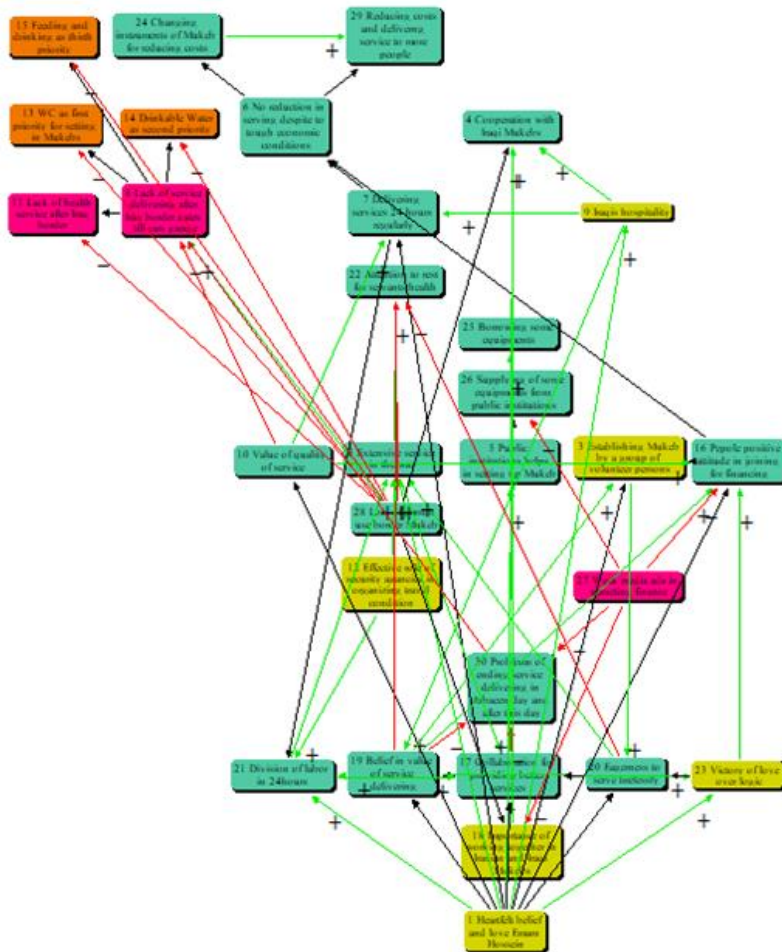
برای توضیح بهتر یک مثال از نگاشت علی (شکل ۳) و تحلیل خوشه‌ای آن (شکل ۴) آورده شده است.



شکل ۴- Error! No text of specified style in document. مثالی از نگاشت علی یکی از مصاحبه‌شوندگان

در شکل ۴، تحلیل خوشه‌ای این مصاحبه نمایش داده شده است. با بررسی تحلیل خوشه‌ای مصاحبه‌های مختلف، این نتیجه حاصل شد که در غالب نگاشت‌ها، مفهوم علاقه به اهل بیت (علیهم السلام) یک عنصر مؤثر و با اهمیت است. این مفهوم، به عنوان علت اصلی و نیروی محرکه‌ی سایر مفاهیم خدمت‌رسانی است.





شکل ۱- نمونه تحلیل خوشه‌ای از نگاشت علی

به منظور بررسی یافته‌های تحقیق، در چند بخش مفاهیم و مؤلفه‌ها بررسی و نکات لازم آن ذکر می‌شود.

در هر ۱۸ مصاحبه این پژوهش، مراحل بالا طی شد. در انتها تحلیل مفاهیم که به طور جداگانه برای هر مصاحبه استخراج شده بود، جمع‌بندی گشت. در مجموع از مصاحبه‌های انجام شده ۵۶۸ کد اولیه استخراج و پس از بررسی و دسته‌بندی کدها، ۸۲ مؤلفه استخراج گردید. جدول زیر دسته‌بندی کلی از مؤلفه‌های بدست آمده از مصاحبه را نمایش می‌دهد:



جدول ۸- معرفی مولفه‌ها و نمونه مصادیق آن

نام دسته	نمونه مولفه‌ها
ویژگی خدمات ارائه شده	خدمات صادقانه، خودجوش، مردمی، پیوسته و طی ۲۴ ساعت
شرایط امنیتی و سیاسی حاکم بر جو پیاده‌روی	حضور نیروهای امنیتی در مسیر، تاثیر روابط سیاسی میان دو کشور و تاثیر داعش و نیروهای تروریستی
شرایط اقتصادی و اجتماعی در دو کشور	تورم و تامین هزینه‌های مواکب و تغییر اقلام و خدمات برای کاهش هزینه‌ها
تاثیر باورها و انگیزه‌های مذهبی	عشق به امام حسین و حضرت عباس و باور به ارزشمندی خدمت
تاثیر جو حاکم بر پیاده‌روی بر افراد	مهمان‌نوازی عراقی‌ها، محبت بی منت خادمان و تاثیر بالا بر روی زائران
فرآیند کار خدمت‌رسانی در مواکب	تقسیم کار میان افراد، شیف‌بندی زمان انجام کار، همکاری با سایر مواکب و آسیب‌شناسی اقدامات
نقش و تاثیر دو دولت در خدمت‌رسانی	نگاه دولت‌ها به پیاده‌روی و میزان تسهیل امور آن
وضعیت امکانات و خدمات زیرساختی	مطلوب نبودن مسیرها و گرانی حمل و نقل برای برخی زائران و مشکلات ارتباطی و تماس با افراد و ضعف بازتاب رسانه‌ای
چالش‌های موجود در عرصه خدمات‌رسانی و پیشنهادات جهت بهبود آن	معضل تامین یا اجاره زمین، آب شرب و برق

در جدول زیر درصد تکرار مفاهیم جدول بالا در مجموع ۱۸ مصاحبه با این شرط که در بیش از نصف مصاحبه‌ها پرتکرار باشند، ذکر شده است:

جدول ۹- مفاهیم پرتکرار در مصاحبه‌ها

مرتبه	مفاهیم پرتکرار	درصد تکرار مفاهیم در نگاهت‌ها
۱	خدمات صادقانه/ خالصانه/ ۲۴ ساعته/ متنوع/ داوطلبانه/ مردمی/ با کیفیت/ متناسب با نیاز/ با حداکثر توان/ خودجوش/ گسترده/ دربرگیرنده افراد بیشتر	۸۳ درصد
۲	نقش کمیته‌های ستاد اربعین (مدیریت دولتی) در خدمات زیرساختی و ارائه خدمات/ نگرش دولت‌ها درباره‌ی پیاده‌روی	۷۷ درصد



۳	تأثیر اعتقاد قلبی و باورهای مذهبی در انگیزه ارائه خدمات/ انگیزه نسبی	۶۶ درصد
۴	ضعف در زیرساخت‌های ارتباطی/ حمل و نقل/ نظافت مسیر/ خدمات رسانی در برخی پایانه‌های مرزی/ بازتاب رسانه‌ای/ وضعیت پارکینگ‌های مرزی	۶۶ درصد
۵	معضل اجاره زمین/ سرویس بهداشتی/ حمام/ آب آشامیدنی/ اسکان/ اتمام خدمات بلافاصله بعد از اربعین	۵۰ درصد
۶	ساختار خدمات رسانی در موبک‌ها/ تفکیک وظایف/ همکاری با مواکب و افراد	۵۰ درصد
۷	تأثیرات فرهنگی پیاده‌روی بر ارائه خدمات/ کمبود و ارتقا خدمات فرهنگی	۵۰ درصد
۸	تأثیر شرایط سیاسی-امنیتی بر پیاده‌روی و ارائه خدمات	۵۰ درصد

ویژگی‌های خدمات ارائه شده

همانطور که در جدول بالا مشخص است، بیشترین مفاهیمی که در مصاحبه‌ها به آن اشاره گردیده، ویژگی‌های خدمات ارائه شده در پیاده‌روی اربعین است. مطابق جدول، ویژگی‌هایی همچون خدمات خودجوش، پیوسته و بدون وقفه، متنوع و باکیفیت، خدمات صادقانه و بدون تبعیض به افراد بیشتر از جمله ویژگی‌های خدمات عمومی در پیاده‌روی اربعین است. خادمان مواکب در تلاش هستند تا بتوانند به افراد بیشتری خدمت کنند. به این صورت که گاهی برای پخش یک وعده غذایی از موبک خود فاصله‌ی زیادی گرفته تا به افراد بیشتری در مسیر برسانند. آن‌ها این خدمت را با حداکثر توان و غالباً به صورت ۲۴ ساعته به طور منظم و پیوسته ارائه می‌کنند. توجه به کیفیت خدمت ارائه شده و اینکه در نهایت سرعت و متناسب با شرایط مسیر، آب و هوا و زائرین باشد، از جمله اصولی است که در مواکب رعایت می‌شود. مثلاً در ایام سرد، امکانات گرمایشی و اغذیه گرم تهیه می‌شود و در ایام گرم، امکانات سرمایشی و اغذیه خنک‌کننده. این پایبندی مواکب به اصول و توانمندی آن‌ها سبب شده است که زائرین به دریافت خدمات موردنیاز خود در مسیر بدون نگرانی، اطمینان داشته باشند. برای مثال بیمارانی که در این مدت در پیاده‌روی به نیت سلامتی شرکت می‌کنند و از حضور کادر درمانی مجرب، اطمینان دارند.

خادمان در ارائه خدمات، نهایت احترام را لحاظ می‌کنند و با افراد ناآشنا همچون عزیزی آشنا رفتار می‌کنند. همدلی میان افراد سبب محبت میان خادمان و زائران و عزت و احترام به آن‌ها است. لذا غالب افراد اظهار دارند که چنین وضعیتی را در هیچ جایی ندیده‌اند و



همین ویژگی‌هاست که سبب تمایز پیاده‌روی اربعین شده است. خادمان طی این مدت به طور گروهی کارها را انجام می‌دهند. سعی بر حسن خلق با زائران و سایر افراد دارند. به خدمتی که می‌کنند اشتیاق دارند و غالباً به سختی برای استراحت کار را ترک می‌کنند. با قومیت‌ها و ملیت‌های مختلف ممکن است کنار یکدیگر کار کنند. البته به طور کلی در امر خدمت‌رسانی طی این مدت، مواکب و افراد با قومیت‌ها و ملیت‌های مختلف حضور دارند و این نشان از گستردگی ارائه‌دهندگان خدمت دارد.

نقش مدیریت دولتی در خدمات

مسئله‌ی بعدی که مصاحبه‌شوندگان آن را حائز اهمیت می‌دانستند، موضوع خدمات زیرساختی همچون راه‌ها، حمل و نقل، آب‌رسانی و برق‌رسانی، امنیت و ساماندهی مواکب است. این خدمات در طرف ایران اغلب از سوی نهادهای دولتی خصوصاً ستاد مرکزی اربعین سازماندهی می‌شود. با وجود این که خدمات ارائه شده در پیاده‌روی اربعین در صحنه عرضه تقریباً به طور کامل از سوی مردم ارائه می‌شود، اما نمی‌توان منکر نقش‌آفرینی ساختار خدمات دولتی که توسط ستاد مرکزی اربعین راهبری می‌شود، شد. در مصاحبه‌ای که با یکی از مسئولین دولتی ستاد مرکزی اربعین تنظیم گردید، ایشان به تشریح وظایف ستاد و تقسیم‌بندی وظایف میان کمیته‌های مختلف پرداختند. هر یک از این کمیته‌ها توسط یک یا چند ارگان دولتی پوشش داده می‌شوند. کمیته‌ها و ستادهای تخصصی ستاد مرکزی اربعین به شرح زیر است:

- ۱) کمیته امنیتی و انتظامی (مسئولیت نیروی انتظامی)
- ۲) کمیته اطلاعاتی (مسئولیت وزارت اطلاعات)
- ۳) کمیته سیاسی کنسولی (مسئولیت وزارت امور خارجه)
- ۴) کمیته حمل و نقل و سوخت (مسئولیت سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای)
- ۵) کمیته بهداشت و درمان (مسئولیت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی - سازمان اورژانس کشور)
- ۶) کمیته زیرساخت (مسئولیت وزارت کشور - معاونت عمرانی وزارت کشور)
- ۷) کمیته اعزام (مسئولیت سازمان حج و زیارت)
- ۸) کمیته خدمات شهری (مسئولیت شهرداری تهران)
- ۹) کمیته مشارکت‌های مردمی، اسکان و تغذیه (مسئولیت ستاد بازسازی عتبات عالیات)
- ۱۰) کمیته فرهنگی و آموزشی (مسئولیت بعثه مقام معظم رهبری)



- ۱۱) کمیته امداد و نجات (مسئولیت جمعیت هلال احمر)
- ۱۲) کمیته اطلاع‌رسانی و مستندسازی (مسئولیت سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران)
- ۱۳) کمیته هماهنگی و پشتیبانی (مسئولیت ستاد کل نیروهای مسلح)
- ۱۴) کمیته نظارت و ارزیابی (مسئولیت وزارت کشور-مرکز مدیریت عملکرد و بازرسی)
- ۱۵) کمیته فناوری اطلاعات و آمار (مسئولیت وزارت کشور-مدیریت دولت الکترونیک و فناوری و آمار)
- ۱۶) ستاد اربعین استانی (استانداری‌های هدف و استانداری‌های معین)
- ۱۷) ستاد اربعین عراق (مسئولیت سفیر جمهوری اسلامی ایران در عراق)
- برقراری هماهنگی میان کمیته‌ها و دستگاه‌های ذیربط، ایجاد قرارگاه شبانه‌روزی در ستاد مرکزی اربعین برای کنترل و هماهنگی بیشتر، آمادگی برای واکنش در شرایط بحران و به طور عمده سیاست‌گذاری کلان در این عرصه از جمله وظایف این ستاد است.
- در کشور عراق نیز مواکب برای برپایی می‌بایست به مراجع دولتی مراجعه کنند و بعد از احراز شرایط لازم، کارت شناسایی مخصوص خادمان و کارکنان موکب صادر می‌شود. ناظران و بازرسان کیفی خدمات خصوصاً خدمات غذایی، نیز تلاش دارند تا خدمات ارائه شده را از نظر سلامت و بهداشت ارزیابی کنند.
- در کنار نقش و عملکرد دولت‌ها در خدماتی که ذکر شد، نوع نگاه آن‌ها به رویداد پیاده‌روی اربعین و در واقع ایدئولوژی آن‌ها در مواجهه با آن، می‌تواند به تسهیل و تسریع امور یا غیر آن منجر شود. این امر در تسهیل اعطای مجوزهای لازم برای مواکب، تسریع صدور گذرنامه و یا روادید و یا انتقال لوازم و ابزار لازم از طریق گمرک و هماهنگی‌های لازم برای آن، محل بروز دارد. به زعم مصاحبه‌شوندگان میزان اهمیت دولت‌ها به این امر در دو کشور، در مشروعیت سیاسی و جلب رضایت مردم موثر است.

انگیزه ارائه خدمات

در رتبه بعدی، اثر اعتقاد قلبی و انگیزه مذهبی مردم برای خدمت به زائرین بیشتر، دارای بیشترین تکرار در مصاحبه‌ها بود. مصاحبه‌شوندگان این اعتقاد قلبی را نیروی محرکه ارائه خدمات می‌دانستند. غالب مصاحبه‌شوندگان به این مسئله اذعان داشتند که آنچه باعث جذب آن‌ها و تلاش فراوان آن‌ها شده، تنها اعتقاد قلبی ایشان به اهل بیت (علیهم السلام) و باورهای مذهبی به ارزشمندی خدمت است. اشتراک این احساس و اعتقاد میان خادمان و زائران در طول پیاده‌روی، سبب ایجاد همدلی بیشتر و تقویت روابط می‌گردد. این در حالی است که بسیاری از افراد حاضر زبان یکدیگر را متوجه نمی‌شوند. اما به زعم اظهارات



مصاحبه‌شوندگان، گویی عشق به امام حسین (ع) و حضرت عباس (ع) زبان مشترک آن‌هاست. لذا بسیار دیده شده است که افراد در مراسم‌های مذهبی و عزاداری‌های مختلف که با فرهنگ و زبان دیگری برپاشده، شرکت می‌کنند و به عزاداری می‌پردازند. این امر سبب تعامل میان فرهنگی خواهد شد.

چالش‌های ارائه خدمات

وجود مشکلات و ضعف در خدمات زیرساختی دارای تاثیر مستقیم و غیرمستقیم روی ارائه خدمات مواکب معرفی شد. خصوصا ضعف در خدمات ارتباطی و حمل و نقل که بیشتر مورد تاکید قرار گرفت. یکی از چالش‌هایی که توسط یکی از موکب‌داران به آن اشاره گشت بحث زمان اتمام مراسم و برگشت زائران ایرانی به کشور بود. به گفته ایشان مواکب عراقی روز بعد از اربعین و یا همان روز، طبق سنتی که دارند، جمع می‌شوند اما برخی زائرانی که به علت ارزان بودن این سفر به عراق سفر کرده‌اند، برای برگشت دچار مشکل می‌شوند و می‌بایست زمان بازگشت به کشور مدیریت شده و یا تمهیداتی برای برگرداندن این زائران به شهرهایشان انجام داد.

موضوع بازتاب رسانه‌ای رویداد اربعین یکی از اولویت‌ها و اقدامات مهمی است که می‌باید گسترش یابد. در این خصوص موکب‌داران اعتقاد داشتند که نباید تنها به پخش مستقیم از مسیر پیاده‌روی یا شهرهای کربلا و نجف اکتفا کرد و باید نوآوری‌هایی در این زمینه صورت گیرد. برای مثال ساخت مستندهایی قوی درباره مواکب و خدمت‌رسانی شاخص آن‌ها در مدت پیاده‌روی اربعین. در خصوص بازتاب رسانه‌ای توان مواکب مختلف، متفاوت است. برخی مواکب به تناسب افراد حاضر در موکب و برخورداری آن‌ها از شغل یا امتیاز خاصی، از توان رسانه‌ای بیشتری مانند پخش مستقیم مراسم سخنرانی و روضه‌خوانی، نمایشگر پخش مراسم زنده در ورودی موکب و غیره برخوردار هستند.

به جز این مشکلات، مواکب با معضلات دیگری نیز مواجه هستند، مانند معضل اجاره زمین و تامین آب آشامیدنی و شستشو. البته برای هرکدام از معضلات به مرور طی سال‌ها، مدیریت مواکب تلاش کرده‌اند تا چاره‌جویی کرده و برای رفع مسئله، راهکاری داشته باشند. البته دولت عراق نیز تلاش فراوانی در کاهش مشکلات مواکب مانند افزایش پوشش برق‌رسانی انجام داده است که نمی‌توان نادیده گرفت.

از جمله چالش‌های موجود به زعم مصاحبه‌شوندگان، معضلات موکب‌های مرزی است. این موکب‌ها با شمار زیادی از زائرین مواجه هستند. خصوصا موکب‌هایی که پس از مبادی ورودی کشور عراق قرار دارند. لذا نیاز است تعداد آن‌ها افزایش یابد تا خدمات گسترده‌تری به زائران پرشمار آن‌ها ارائه گردد. برای مثال در سال ۱۳۹۸، در مقطعی آمار زائرانی که از



کشور خارج شدند بالا رفت و موکب‌های پس از مبادی ورودی عراق توان پاسخگویی کامل به آن‌ها را نداشته و دچار کمبود آب آشامیدنی بودند. به علاوه به نظر یک موکب‌دار مرز مهران، پس از گیت‌های عراق فضای قابل توجهی وجود دارد که اختصاص به پارکینگ خودروها دارد و میتواند برای سال‌های آتی مورد توجه برنامه‌ریزان و مدیران دولتی باشد. البته در این معضل، مسئله مدیریت شمار نفرات ورودی و خروجی از کشور از مرزهای سه گانه، بسیار اهمیت دارد. مطابق آماری که از سوی وزارت کشور در سال ۱۳۹۸ اعلام گشت، شمار زائرینی که از مرز مهران خارج شدند از دو مرز دیگر بیشتر بوده است. بنابراین دقت و توجه لازم مسئولین امر در مدیریت جمعیت برای کاهش فشار از روی مبادی خروجی از کشور و موکب‌های مرزی حائز اهمیت است.

مدیریت مردمی موکب

در بخش مدیریت موکب، نحوه تامین مالی امکانات و وسایل موکب، تقسیم وظایف میان خدام و مشخص بودن وظیفه هر فرد، اهمیت به تربیت معنوی خدام، ارائه خدمات متنوع و متناسب با نیاز زائران در هر سال و نوآوری در این خصوص، تلاش برای ارتقا سازه و خدمات موکب‌ها، اهمیت احیا و نگهداری از تجهیزات موکب، همکاری با دیگر موکب در ارائه خدمات و همچنین همکاری با ارگان‌های دولتی در تامین تجهیزات، از جمله مواردی است که مورد توجه قرار گرفته است. برخی از مصاحبه‌شوندگان که خود در بخش مدیریت موکب فعال بودند به این نکات اشاره و همچنین تاکید کردند که هر ساله خدمات ارائه شده آسیب‌شناسی شده و ضعف‌ها، تهدیدها و فرصت‌ها بررسی و برای خدمت‌رسانی بهتر در سال بعد برنامه‌ریزی می‌گردد. این مسئله نشان می‌دهد که مدیریت موکب با تمام توان تلاش دارند که خدماتی پویا، نوآور و باتوجه به شرایط زائرین ارائه کنند و هر ساله آن را ارتقا دهند. موکب عراقی نیز غالباً توسط عشیره‌ها و خانواده‌ها برپا می‌شوند و از ماه‌ها قبل پول لازم برای تهیه امکانات و وسایل را جمع‌آوری کرده و با کمک اعضای آن عشیره و دوستان، به تهیه وسایل و برپایی موکب اقدام می‌کنند.

از جمله فرآیندهایی که هر موکب می‌باید در ابتدا تعریف کند، موضوع تامین مالی موکب است. تامین مالی غالب موکب به طور خودجوش، به شکل جمع‌سپاری مالی و از کمک‌های مالی مردمی و یا موسسات خیریه و مردم‌نهاد تامین می‌شود. از جمله نهادهایی که در این امر کمک می‌کنند، مساجد و هیئات مذهبی هستند. این نهادها با توجه به پایگاه و اعتبار اجتماعی که دارند، در طی سال به فراخور مناسبت‌های مختلف، با افراد زیادی مواجهه دارند. مردم نیز به نیت‌هایی همچون ادای نذر به برپایی و تامین مخارج موکب‌ها اقدام می‌کنند.



توجه به زیرساخت‌های موبک و مراقبت و تجهیز از آن‌ها به اشکال مختلف در مواکب دارای اهمیت است. اگر موبک‌ها سازه ثابت داشته باشند به این معنا که زمین را از صاحب آن اجاره یا هدیه گرفته باشند، پیگیری این امر حیاتی است و باید به طور پیوسته در طی سال نیز از امکانات و تجهیزات نگهداری و قبل از پیاده‌روی نیز احیا شود.

از جمله اقداماتی که توسط موبک‌ها انجام می‌گیرد، همکاری در خدمات، نفقات و یا ادغام فعالیت‌ها است. برای مثال دو موبکی که کنار هم برپا می‌شوند، و یک موبک تنها اسکان دارد و موبک دیگر تنها اطعام، یا یکدیگر همکاری کرده و اطعام زائرین ساکن در موبک دیگر را عهده می‌گیرد، یا موبک درمانی با همکاری موبک‌های دیگر به بررسی وضعیت سلامتی و درمانی زائرینی که در حال استراحت هستند می‌پردازد. یا خادمان یک موبک به موبک دیگر می‌روند تا در خدمت‌رسانی به آن‌ها کمک کنند و یا از یکدیگر وسایل و ابزار امانت می‌گیرند. به علاوه از جمله توصیه‌های مقام معظم رهبری در همین راستا این است که تا حد امکان موبک‌های ایرانی و عراقی با یکدیگر همکاری کنند و ادغام شوند.

از جمله نکاتی که در این زمینه به چشم می‌خورد خدمات بی‌منت و مهمان‌نوازی مردم عراق است. به طوری که بسیاری از خانه‌های اطراف حرم‌ها خصوصاً در شهرهای نجف و کربلا، درب‌های خود را به روی مردم گشوده و از آن‌ها پذیرایی می‌کنند و با یکدیگر به برپایی مراسم عزاداری می‌پردازند.

مشاغل خدماتی بسیاری طی این مدت به طور داوطلبانه در موبک‌ها فعالیت می‌کنند. آشپزی، خیاطی، جوشکاری، تعمیرات کیف و کفش، شستشو لباس و وسایل، ماساژ و خدمات درمانی و پزشکی، تعمیرات موبایل، برق‌کاری، لوله‌کشی و بنایی تنها بخشی از مشاغلی است که در پیاده‌روی اربعین در مواکب به طور خودجوش فعالند.

تأثیرات فرهنگی و سیاسی پیاده‌روی

نکته بعدی که در مصاحبه‌ها مورد توجه قرار گرفت، این بود که خدمات عمومی در پیاده‌روی اربعین تنها منتهی به مدت پیاده‌روی نبوده و آثار این خدمات در طی سال همراه با افراد است و منجر به تعاملات میان فرهنگی، همبستگی و وحدت بیشتر میان مسلمانان و کمک‌رسانی به کشور در بحران‌ها می‌گردد. برای مثال کمک‌رسانی به زلزله‌زدگان کرمانشاه در سال ۱۳۹۶ و سیل‌زدگان خوزستان در سال ۱۳۹۸ از جمله مواردی است که برخی مواکب خدمات‌رسانی پیاده‌روی، به یاری مردم شتافتند.

مصاحبه‌شوندگان معتقد بودند که به دلیل جو خاص حاکم بر پیاده‌روی و متفاوت بودن سبک زندگی طی این مدت با سایر ایام سال، افراد به نوعی تحت تأثیر تربیت معنوی قرار



می‌گیرند، چه بسا افرادی هستند که در این ایام با تغییر عادت‌های معمول و تحمل سختی - ها، استعدادشان بالفعل شود و بتوانند در کارهایی که تا پیش از آن فرصت تجربه نداشتند، قوی ظاهر شوند.

شرایط سیاسی و امنیتی سبب برخی تغییرات در مدیریت فرآیند می‌گردند، اما مطابق با نظر اکثر مصاحبه‌شوندگان در اصل خدمات‌رسانی آنچنان تاثیرگذار نیستند. طی سال‌های اخیر با وجود داعش و جنگ در مناطقی از عراق، پیاده‌روی اربعین همچنان برپا بوده و نیروهای امنیتی دو کشور و نیروهای امنیتی مردمی مانند حشد الشعبی در عراق، امنیت مراسم را عهده‌دار بوده‌اند. البته مصاحبه‌شوندگان به این امر هم اذعان داشتند که طی سال‌های اخیر تلاش‌های گسترده‌ای برای اختلاف افکنی میان مردم ایران و عراق صورت گرفته است که هوشیاری مردم در صحنه آن‌ها را خنثی کرده است.

به رغم تمام آثار مثبت ذکر شده، مسئله‌ی انبوه زباله تولید شده در شهرها و مسیر پیاده‌روی، از جمله نقاط ضعفی است که ممکن است خطرات زیست محیطی و بهداشتی را به دنبال داشته باشد. با وجود حضور نیروهای شهرداری عراق و ایران در این عرصه، باز هم میزان زباله‌ی تولیدی باتوجه به حضور میلیونی زائران، بسیار بالاست.

علاوه بر آثار ذکر شده، مصاحبه‌شوندگان به تاثیر شرایط اقتصادی در امر خدمت‌رسانی نیز تاکید داشتند. برای مثال ایشان معتقد بودند که تورم سال‌های گذشته در ایران و نوسان بالای نرخ دلار، تاثیر بسیاری در تهیه مواد اولیه موکب‌های ایرانی گذاشته است و برخی موکب‌ها به این علت از حجم یا تنوع خدمات خود، خصوصا خدمات تغذیه‌ای کاسته‌اند. برخی دیگر از مواکب برای رفع این مسئله سراغ نوآوری‌هایی در این زمینه رفته‌اند؛ برای مثال با حفظ کیفیت اغذیه خود، به سادگی آن افزوده و در نتیجه تنواسته‌اند با تعداد بیشتری آن اقلام را توزیع کنند یا در عوض تهیه لوازم یکبارمصرف، از ظروف دیگر استفاده کرده‌اند که قابلیت شستشو دارد و هزینه‌ها را کاهش می‌دهد.

۵- بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

۵-۱- بحث

مقاله حاضر در تلاش است ویژگی‌های متمایز خدمت‌رسانی در پیاده‌روی اربعین را معرفی نماید. طی سال‌های اخیر، پژوهش‌هایی که در ارتباط با پیاده‌روی اربعین انجام شده است، کمتر این موضوع را محل بحث و بررسی قرار داده‌اند. عمده این مطالعات، به بیان مشاهدات و ویژگی‌های کلی آن پرداخته‌اند.



در پژوهش پویافر (۱۳۹۷) تحت عنوان خیر ایرانی-خیر عراقی؛ مقایسه الگوی فعالیت‌های خیر دینی ایرانیان و عراقیان در آیین پیاده‌روی اربعین، محقق به بررسی پیاده‌روی اربعین از نگاه فعالیت‌های خیریه پرداخته و به مقایسه‌ی سبک مدیریت ارائه‌ی خدمات در عراق و ایران پرداخته است. تحقیق حاضر علاوه بر بیان مشاهدات و ویژگی‌های خدمات ارائه شده در پیاده‌روی اربعین، به تحلیل و کشف روابط آن‌ها نیز اقدام کرده است.

در تحقیقات پیش از این، مسئله‌ی انگیزه‌ی درونی افراد به طور علمی مورد بحث قرار نگرفته بود. در این پژوهش تلاش شد تا مسئله‌ی انگیزه و باور افراد به عنوان نیروی محرکه ارائه‌ی خدمات معرفی شدند. حضور مردم آن هم با عشق به خدمت و انگیزه‌های درونی، نه اجبار یا پاداش بیرونی سبب تمایز خدمت‌رسانی این رویداد شده است.

در پژوهش‌های گذشته در خصوص نحوه مدیریت مواکب و ویژگی خدماتی که از سوی آن‌ها ارائه می‌شود، پرداخته نشده بود. در پژوهش بنی اسد (۱۳۹۹) با عنوان قوم‌نگاری (مردم-نگاری) فرهنگ پیاده‌روی اربعین حسینی (ع) تحلیل‌ها و راهبردهای تصمیم‌گیری در نهادهای انقلاب اسلامی، محقق، به ساماندهی مواکب‌های داخل ایران به عنوان یکی از چالش‌ها و مشکلات موجود اشاره کرده است. همچنین در همین پژوهش به حضور و مشارکت مشاغل مختلف در مسیر پیاده‌روی اربعین اذعان داشته است. این در حالی است که مدیریت مردمی مواکب نقش بسیار پررنگی در برگزاری مراسم دارند. به طوری که شاید نتوان فقدان حضور آن‌ها را تصور کرد و از دولت‌ها توقع داشت بتوانند بدین گونه به بیش از بیست میلیون نفر، طی مدتی محدود انواع خدمات اسکان، تغذیه، بهداشت و سلامت و غیره را ارائه کنند. تهیه و تدارک امکانات مواکب، برپایی و تجهیز محل استقرار، فراهم کردن محیطی مناسب برای زائران، تربیت خدام و آماده ساختن آنان برای خدمت‌رسانی، تلاش برای ارتقا و بهبود خدمات متناسب با شرایط و آب و هوا و رفع مسائل و چالش‌های موجود، تنها بخشی از اقداماتی است که مواکب برعهده دارند و برای اجرای مطلوب آن تلاش می‌کنند، که در این پژوهش به آن‌ها اشاره شده است.

رشد چشمگیر مواکب برپا شده در داخل کشور، مبادی ورودی کشور برای زائران سایر کشورها (مانند مبادی ورودی استان سیستان و بلوچستان، افغانستان و اردبیل)، داخل شهرهای زیارتی عراق و مسیر پیاده‌روی اربعین، نشان از اهمیت بالای این مراسم برای مردم دارد. لذا نیاز است تا هرچه بیشتر در خصوص جزئیات مدیریت این رویداد خصوصاً مدیریت مردمی آن بحث و بررسی صورت گیرد. در پژوهش بُد (۱۳۹۵)، به بررسی نقش ستاد مرکزی اربعین پرداخته و تنها به ذکر عملکرد و نقش کمیته‌های مرتبط با گردشگری اشاره



شده است. اما در این مقاله تلاش شد تا نقش ستاد مرکزی اربعین تشریح شده و با تفکیک کمیته‌ها، نقش هرکدام و نوع هماهنگی موجود معرفی گردد. در پژوهش منایی (۱۳۹۶) با عنوان تحلیل جامعه‌شناختی اربعین با تاکید بر بُعد مردمی (فرصت‌ها و چالش‌ها)، محقق در بخشی از تحقیق به بررسی چالش‌های موجود در مسیر می‌پردازد. اما در این پژوهش، علاوه بر چالش‌های مسیر، چالش‌ها از نگاه زائران، خادمان و مواکب نیز معرفی شده است.

۵-۲- نتیجه گیری

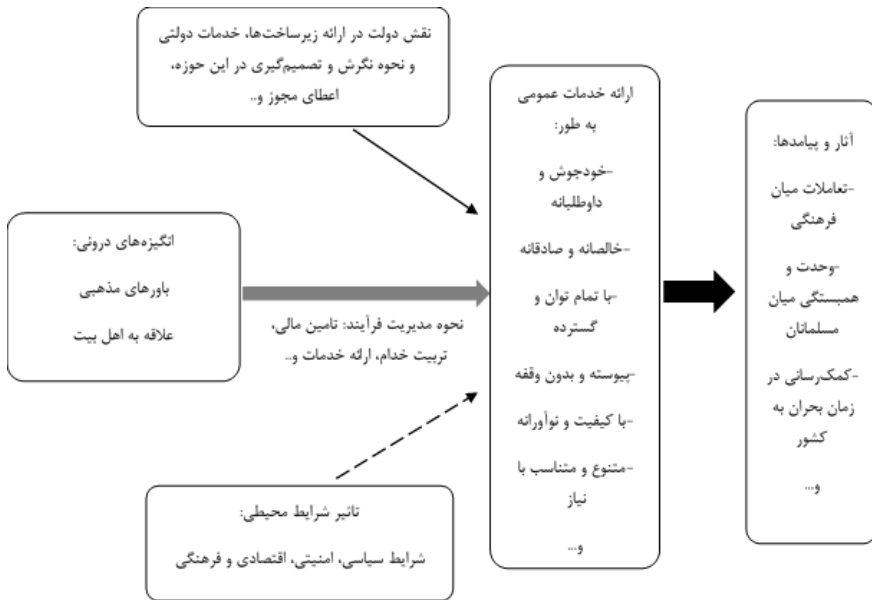
ارائه خدمات عمومی توسط دولت در جامعه، همزمان با افزایش تقاضای برای این خدمات و هزینه بالای تامین این خدمات موجب شده است که ارائه خدمات عمومی دچار چالش‌هایی شود. همین امر سبب شده است تا نوآوری‌هایی در ارائه این خدمات در جامعه پدید آید. دخیل نمودن مجموعه‌های غیرانتفاعی و مردم‌نهاد یکی از راه‌های تامین خدمات است که موضوعی بدیع در جهان است. لذا مطالعات و تحقیقات میدانی اندکی بر روی آن انجام شده است. تحقیق حاضر تلاش داشت تا با بررسی ارائه خدمات عمومی مردم‌نهاد در پیاده‌روی اربعین، مولفه‌ها و روابط علی موجود در آن را با روش نگاشت علی معرفی نماید. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که ۸۲ مولفه از مصاحبه‌ها استخراج شده و پس از دسته‌بندی آن‌ها، ابعاد فرآیند ارائه خدمات عمومی و روابط میان این مولفه‌ها در پیاده‌روی اربعین بدست آمد. مولفه‌ها مطابق جدول زیر در ۶ حوزه دسته‌بندی شدند.

جدول ۱۰- دسته‌بندی ابعاد و مولفه‌های پژوهش

ابعاد	نمونه‌ای از مولفه‌ها
انگیزه‌های درونی	باورهای مذهبی و علاقه به اهل بیت
نحوه مدیریت فرآیند	تامین مالی، تربیت خدام، ارائه خدمات و..
نقش بخش دولتی	ارائه زیرساخت‌ها، اعطای مجوز به موبک‌ها، تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری کلان و..
شرایط محیطی	شرایط سیاسی، اقتصادی، امنیتی و فرهنگی
ویژگی خدمات ارائه شده	خودجوش و داوطلبانه بودن، خالصانه و صادقانه و..
آثار و پیامدها	تعاملات میان فرهنگی، وحدت و همبستگی و...

در شکل زیر روابط میان این مولفه‌ها ترسیم شده است.





شکل ۷- جمع‌بندی تحلیل نگاه‌ها

انگیزه افراد به عنوان نیروی محرکه و علت اصلی ارائه خدمات بی منت، همدلی و محبت میان افراد در پیاده‌روی اربعین شناخته شده است. علاقه به اهل بیت (علیهم السلام) و تاثیر باورهای مذهبی و درس‌های عاشورا، سبب ایثار و از خودگذشتگی خادمان و ارائه‌دهندگان خدمات است. ارائه خدمات، فرآیندی است که از بطن مواکب آغاز شده و جریان می‌یابد. تمام اقداماتی که مواکب از ابتدای اخذ مجوز برپایی مواکب تا تامین مالی آن و تهیه امکانات و وسایل و تا ارائه خدمات به زائران انجام می‌دهند، در این بخش قرار می‌گیرد. دو عامل تاثیر عملکرد و ایدئولوژی دولت‌ها و شرایط محیطی (با تاثیر احتمالی) بر فرآیند ارائه خدمات اثر دارند. برای مثال با بالا رفتن تورم و قیمت اجناس پیش از پیاده‌روی اربعین، گرچه شرایط برای برپایی مواکب و تهیه اقلام ضروری سخت می‌شود، اما مواکب تلاش کرده‌اند با تغییر اقلام، نوآوری‌هایی در خصوص نوع خدمات و گاهی کاهش تعداد خدمات ارائه شده، با این چالش مقابله کنند. در انتها نیز فرآیند ارائه خدمات در پیاده‌روی اربعین مانند سایر فرآیندها، آثار و پیامدهایی را در بر دارد. حجم بالای زباله تولید شده نمونه‌ای از پیامدهای محیط زیستی و تعامل میان فرهنگی، وحدت میان مسلمانان و خصوصا شیعیان کشورهای منطقه، آمادگی برای کمک‌رسانی در مواقع نیاز و تربیت افراد متعهد و مسئولیت‌پذیر از جمله پیامدهای فرهنگی و اجتماعی پیاده‌روی اربعین است.



۵-۳- پیشنهادها

پیشنهادات کاربردی

- یکی از چالش‌های مطرح شده در مدت پیاده‌روی اربعین، حجم بالای زباله‌های مسیر و کم‌توانی دو دولت در جمع‌آوری بود. در این خصوص پیشنهاد می‌شود سازمان‌های مردم‌نهاد به کمک آن‌ها آمده و در خصوص جمع‌آوری و همچنین تبدیل به احسن آن (برای مثال تاسیس کارخانه بازیافت) یاری رسانند.
- پیشنهاد می‌شود با توجه به حجم بالای تردد در برخی پایانه‌های مرزی مانند مهران، پراکندگی مواکب و خدمت‌رسانی در طول پایانه‌های مرزی (قبل از پایانه مرزی ایران تا بعد از پایانه مرزی عراق) افزایش یابد.
- برخی زائران ایرانی در کربلا یا نجف به دلایل مختلف در برگشت به کشور دچار مشکل هستند، پیشنهاد می‌شود برای ساماندهی این افراد و کمک به آن‌ها و رساندن آن‌ها به شهرهای شان، از سوی برخی مواکب یا خیریه‌ها و هیئات کمک شده تا بخشی از خدمات ارائه شده به کار حمل و نقل این زائران اختصاص یابد.
- پیشنهاد می‌شود ادغام مواکب و همکاری بیشتر میان آن‌ها خصوصاً موکب‌های کوچکتر، جهت افزایش دوستی و وحدت بیشتر، جهت بالفعل شدن تاکیدات مقام معظم رهبری در خصوص اهمیت خدمت‌رسانی موکب‌های ایرانی و عراقی در کنار یکدیگر، در دستور کار قرار گیرد.
- از آن جا که یکی از بخش‌های مهم این رویداد نحوه بازتاب رسانه‌ای است، پیشنهاد می‌شود دولت تنها به دوربین‌های ارتباط مستقیم و تصاویر و فیلم‌های زنده بسنده نکرده و برای شناخت بیشتر مردم و همچنین کمک به مواکب، نوآوری‌هایی در این زمینه انجام داده و برای مثال مستندهای مختلفی درباره نحوه خدمت‌رسانی مواکب تهیه کند.
- یکی از ضعف‌های دولت در این مدت در زمینه زیرساخت‌های ارتباطی است. لذا پیشنهاد می‌شود چندماه قبل از پیاده‌روی اربعین جلساتی برای برنامه‌ریزی و هماهنگی با اپراتورهای تلفن همراه کشور برگزار و راهکارهای آنان برای ارائه خدمات ارتباطی بهتر بررسی شود. بدیهی است تذکرات لازم می‌تواند در خصوص عدم رعایت قانون و گران‌فروشی موجب عدم قانون‌گریزی آنان گردد.



پیشنهادات نظری

- پیشنهاد می‌شود پژوهشگران علاقمند به حوزه مدیریت و حکمرانی اسلامی نیز می‌توانند با بیشتر پرداختن به جوانب مدیریتی پیاده‌روی اربعین و انجام مطالعات بیشتر، زمینه الگوگیری از این رویداد را فراهم کنند.
- پیشنهاد می‌شود برای بررسی کامل‌تر فرآیند خدمات عمومی، در پژوهش‌های آتی، پژوهش‌گران با حضور میدانی در پیاده‌روی اربعین اطلاعات جزئی‌تر درباره‌ی این فرآیند بدست آورند.

۶- منابع

۱-۱- منابع فارسی

مقاله‌ها

- (۱) بنی اسد، رضا (۱۳۹۹)، قوم‌نگاری (مردم‌نگاری) فرهنگ پیاده‌روی اربعین حسینی علیه‌السلام: تحلیل‌ها و راهبردهای تصمیم‌گیری در نهادهای انقلاب اسلامی، دو فصلنامه علمی-پژوهشی دین و ارتباطات، ۱(۵۷)، ۵۷-۹۵.
- (۲) پویافر، محمدرضا (۱۳۹۹)، خیر ایرانی-خیر عراقی؛ مقایسه الگوی فعالیت‌های خیر دینی ایرانیان و عراقیان در آیین پیاده‌روی اربعین، فصلنامه علمی-پژوهشی راهبرد و فرهنگ، ۱۳ (۵۲)، ۷-۴۱.
- (۳) زارعی، محمدحسین، نجارزاده هنجنی، مجید (۱۳۹۶)، مفهوم خدمات عمومی و تحول آن در پرتو دکترین کارکرد عمومی، دو فصلنامه پژوهش حقوق عمومی، شماره ۵۶، ۱۳۵-۱۵۶.
- (۴) شراهی، اسماعیل، ذوالفقارزاده کرمانی، محمدمهدی (۱۳۹۷)، واکاوی ادراک زائرین از رفتار خادمان در اربعین: روایتی مردم‌شناختی از پدیده عظیم پیاده‌روی اربعین، دو فصلنامه علمی-پژوهشی دین و ارتباطات، ۱(۵۵)، ۱۱۵-۱۴۸.
- (۵) کرمی، مینا، سوخکیان، محمدعلی، فرهادی، پیام (۱۳۹۸)، بررسی و ارزیابی عملکرد انواع سازمان‌های مردم‌نهاد در ایران، فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان، شماره ۳، ۴۷۲-۴۹۹.



- (۶) موسوی، سیدمحمد، بیات، رضا (۱۳۹۷)، کاوشی در آیین پیاده‌روی اربعین حسینی و اثرگذاری کارکردهای اجتماعی و سیاسی آن، دو فصلنامه فرهنگ و ارتباطات، (۵)، ۹۳-۱۱۶.
- (۷) نرگسیان، عباس (۱۳۸۷)، نگاهی به سیر تطور مدیریت دولتی، نشریه فرهنگ مدیریت، شماره ۱۷، ۱۵۷-۱۹۵.
- (۸) واعظی، سیدمجتبی، البرزی، زهرا (۱۳۹۶)، جایگاه مفهوم خدمات عمومی در حقوق اداری ایران، نشریه حقوق اداری، شماره ۱۲، ۳۱-۹.

کتابها

- (۱) میرزایی، زهرا (۱۳۹۵)، نقش فرهنگ شیعی در همبستگی خرده فرهنگ‌های (اقوام ایرانی) در راهپیمایی اربعین حسینی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته علوم اجتماعی گرایش مطالعات فرهنگی دانشگاه غیرانتفاعی رفاه
- (۲) عباسی، زهره (۱۳۸۹)، نقد و بررسی سازمان‌های غیردولتی به مثابه تجربه‌ای برای دستیابی به عرصه عمومی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته جامعه‌شناسی دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد دانشگاه الزهرا (س)
- (۳) آرامی، حسین (۱۳۸۷)، بررسی موانع رشد سازمان‌های مردم‌نهاد در جمهوری اسلامی ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران
- (۴) امین، محسن (۱۳۹۵)، پیاده‌روی اربعین به مثابه ارتباطات آیینی شیعی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته معارف اسلامی و فرهنگ و ارتباطات دانشکده معارف اسلامی و فرهنگ و ارتباطات دانشگاه امام صادق (ع)
- (۵) بد، مهدیه (۱۳۹۵)، استخراج الگوی گردشگری ابر رویداد مذهبی اربعین، رساله دکتری رشته مدیریت گردشگری دانشکده علوم گردشگری دانشگاه علم و فرهنگ
- (۶) حمزه پور، مهدی، داودی، سیدمحمدصادق (۱۳۹۸)، از سری روشهای تحقیق در عملیات نرم نداشت شناختی، انتشارات دانشگاه و پژوهشگاه عالی دفاع ملی و تحقیقات راهبردی

۶-۲- منابع لاتین

Articles

1. Barr, P. S, Stimpert, J. L, Huff, A. S (1993), Cognitive change, strategic action and organizational renewal, Long Range Planning, 26(1), 156-156.
2. Bengtsson, M (2016), **How To Plan And Perform A Qualitative Study Using Content Analysis**, Nursingplus Open Journal, (2), 8-14.
3. Gardenfors, P (2020), **Events and Causal Mapping Modeled in Conceptual Spaces**, Hypothesis and Theory, (11), 630.



4. Hanisch, S, Eidosh, D (2020), **Causal mapping as a teaching tool for reflecting on causation in human evolution**, Online article: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11191-020-00157-z>.
5. Haque, M. Sh (1996), **Public Service Under Challenge in The Age of Privatization**, Governance, 9(2), 186-216.
6. Montibeller, G, Belton, V (2006), **Causal Maps and The Evaluation of Decision Options—A Review**, Journal Of The Operational Research Society, (57), 779-791.
7. Mujtaba Husein, U (2018), **A Phenomenological Study Of Arbaeen Foot Pilgrimage In Iraq**, Tourism Management Perspectives, (26), 9-19.
8. Nelson, K M, Nelson, H. J, Armstrong, D (2000), **Revealed Causal Mapping as An Evocative Method For Information Systems Research**, The 33rd Hawaii International Conference On System Sciences.
9. Nelson, K M, Nadkarni, S, Narayanan, V. K; Ghods, M (2000), **Understanding software operations support expertise: a revealed causal mapping approach**, MIS Quarterly, 24(3), 475-507.
10. Nikkhah, H A, Redzuan, M (2010). **The Role of Ngos In Promoting Empowerment For Sustainable Community Development**, Journal Of Human Ecology, 30(2), 85-92.
11. Qasemi, H, Asghari, R (2017), **Collaborative Public Service Delivery Modeling In Iran**, Middle East Of Public Administration (Merpa), 3, 1-24.
12. Ramakrishnan, R (2014), **Delivery of Public Services-The Way Forward**, 31st SKOCH Summit 2013 Rethinking Governance 25th & 26th March. New Delhi India.
13. Woodside, A G (2005), **Opening Up Decision Making: Making Sense Of Entrepreneur And Reseller Business-To-Business Strategies**, Journal Of Business & Industrial Marketing, 20, 354-374.

Books

14. Akerman, F, Eden, C (2011), **Making Strategy Making Strategy: Mapping Out Strategic Success**, 2nd Edition. Sage Publications Ltd.
15. Axelrod, R, (1976), **Structure Of Decision: The Analysis Of Cognitive Maps Of Political Elites**, Princeton University Press, New Jersey.
16. Kelez, A, Ramesh, M, Howlett, M (2018), **Collaboration In Public Service Delivery: What, When And How**, Edward Elgar Pub.
17. Narayanan, V.K, Armstrong, D J (2005), **Casual Mapping for Research in Information Technology**, Hershey Pa: Idea Group Publishing.
18. Malena, C (1995), **Working with Ngos; A Practical Guide to Operational Collaboration Between The World Bank And Non-Governmental Organization**, Ngo Unit, Oprpg, World Bank.

