

# واکاوی مؤلفه‌های عدالت اجتماعی در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای و دلالت‌های آن در سیاست‌ها و خدمات زیارت؛ مورد مطالعه آستان قدس رضوی

حسین مهربانی فر<sup>۱</sup> رضا سلیمانی<sup>۲</sup> حسن مسعودی<sup>۳</sup>

## چکیده

این پژوهش با هدف شناسایی مؤلفه‌های عدالت اجتماعی در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای و صورت‌بندی آن در قالب راهکارهایی برای ارائه خدمات عادلانه زیارت انجام شده است. با استفاده از مطالعات اسنادی و تحلیل مضمون بیانات رهبری طی ۳۵ سال، شش مضمون فراگیر شناسایی گردیده و دلالت‌های کلی آن‌ها در حوزه زیارت طرح شد. این مضامین عبارت‌اند از «عرضه‌های محوری عدالت اجتماعی»، «تولید مبانی نظری و برنامه بومی پشتیبان عدالت اجتماعی»، «ملاحظات اجرایی عدالت»، «ظرفیت‌های تحقق عدالت اجتماعی»، «پیش‌شرط‌های عدالت اجتماعی» و «ثمرات عدالت اجتماعی». تحلیل سیاست‌های آستان قدس رضوی، براساس دلالت‌های عدالت اجتماعی در خدمات زیارت نشان داد علی‌رغم توجه به عدالت به‌عنوان یکی از ارزش‌های بنیادین و انعکاس آن در برخی سیاست‌های بخشی، همچنان فاصله قابل‌توجهی میان شبکه مضامین استخراج‌شده و سیاست‌های جاری وجود دارد. در نهایت، براساس یافته‌ها، راهکارهایی در نسبت با مضامین محوری و دلالت‌های آن در حوزه زیارت ارائه شده که از جمله شامل تشکیل شورای راهبردی عدالت زیارت، تدوین سند جامع عدالت در خدمات زیارت، الزام به تهیه پیوست عدالت برای تمامی طرح‌ها، ایجاد هیئت‌های اندیشه‌ورز تخصصی و حوزه‌های مطالعات نظری و کاربردی تخصصی پشتوانه عدالت در زیارت، طراحی نظام جامع حمایت از زائران کم‌برخوردار، تقویت نظام خادم‌یاری با رویکرد عدالت‌محور، ارتقای سطح نظارت، شفافیت و پاسخ‌گویی و ... می‌باشد.

## ■ واژگان کلیدی

عدالت اجتماعی؛ آیت‌الله خامنه‌ای؛ زیارت؛ خدمات؛ آستان قدس رضوی.

۱. استادیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه علوم اسلامی رضوی. Mehrabanifar@razavi.ac.ir
  ۲. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد دانش اجتماعی مسلمین دانشگاه علوم اسلامی رضوی. re313so@gmail.com
  ۳. دانش‌آموخته دکتری دانشکده ارتباطات و رسانه، دانشگاه آزاد تهران مرکزی. hadimasoudi1366@gmail.com
- تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۳/۰۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۷/۰۶

## ۱. مقدمه و بیان مسئله

زیارت رفتاری رایج در میان پیروان ادیان مختلف در طول تاریخ بوده و بارزترین مصداق آن سفرهای زیارتی برای حضور آیینی در مقابر بزرگان دین است (ریدر، ۱۴۰۰) که در مذهب شیعه از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. زیارت در سنت شیعی از یک کنش فردی به یک آیین جمعی تبدیل شده و این امر سبب می‌شود که افزون بر کارکردهای فردی، کارکردهای اجتماعی و فرهنگی نیز داشته باشد، کارکردهایی مانند انسجام اجتماعی، برجسته نمودن تعاملات شیعیان برای حل معضلات اجتماعی و اقتصادی و ... (ایزانلو، ۱۴۰۲: ۲۵۲). بر همین اساس، سیاست‌ها و خدمات زیارتی در جوامع اسلامی، به‌ویژه در ایران، نقش مهمی در تقویت روحیه هم‌بستگی اجتماعی و توسعه اخلاقی ایفا می‌کند و به‌عنوان یکی از عرصه‌های تحقق عدالت و معنویت و با هدف کرامت‌بخشی به زائرین، ایجاد زمینه زیارت متعالی و امتداد اجتماعی زیارت، همواره مورد توجه سیاست‌گذاران و متولیان این حوزه، به‌ویژه در آستان‌های مقدسه بوده است.

از این رو، مطالعه عدالت اجتماعی در زیارت یک اولویت و ضرورت مهم در پژوهش‌های اجتماعی اعتبار و آستان‌های مقدسه، به‌ویژه آستان قدس رضوی است؛ نهادی که به‌عنوان بزرگ‌ترین بنیاد موقوفه غیردولتی جهان، در حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و مذهبی فعالیت دارد (سالاری و همکاران، ۱۴۰۰). یکی از منابع جدی معرفتی و هنجاری در حوزه عدالت اجتماعی در جامعه ایران، اندیشه اجتماعی متفکران مسلمان معاصر، خاصه رهبران جامعه اسلامی است.

پژوهش حاضر ضمن مطالعه بیانات آیت‌الله خامنه‌ای در خصوص عدالت، دلالت‌های آن را در تحقق عادلانه سیاست‌ها و خدمات زیارت پی می‌جوید و بر این اساس، به‌طور خاص، تحلیل سیاست‌های کلان موجود آستان قدس رضوی را ضمن ارائه پیشنهادت سیاستی ناظر به وضعیت مطلوب، مورد توجه قرار می‌دهد. انتخاب آیت‌الله خامنه‌ای از میان سایر متفکران مسلمان معاصر، از آن روست که ایشان علاوه بر جایگاه رهبری جامعه اسلامی و راهبری و نظارت کلان سیاست‌های اجتماعی، در اندیشه‌ورزی پیرامون عدالت اجتماعی به مباحث نظری اکتفا نکرده و اهتمام جدی به استقرار عملی عدالت در جامعه اسلامی داشته‌اند. ایشان با تأکید بر مبانی دینی و قرآنی، عدالت اجتماعی را به‌عنوان یکی از ارکان اصلی جامعه اسلامی معرفی می‌کنند و بر این باورند که استقرار عدالت نه تنها یک واجب شرعی، بلکه ضرورت تحقق جامعه‌ای اسلامی و متعالی است.

با توجه به پیشینه‌کاوی صورت‌گرفته، می‌توان گفت که توجه به عدالت اجتماعی و دلالت‌های آن در خدمات زیارت، نوآوری محوری پژوهش حاضر است. از میان کارهای صورت‌گرفته در این حوزه، چند پژوهش مهم قابل ذکر است. کتاب «عدالت اجتماعی در دیدگاه مقام معظم رهبری» نوشته تمدن‌فرد (۱۴۰۰) یکی از جامع‌ترین آثار در زمینه تبیین نظری عدالت از دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای است که با رویکردی بین‌رشته‌ای، ارتباط عدالت اجتماعی با مفاهیمی چون اخلاق، سیاست و دین را بررسی می‌کند. اما در حیطه کاربست عدالت اجتماعی در زیارت، بحث چندانی صورت نگرفته است. همچنین بقایی و مهربانی‌فر (۱۴۰۲)، در پژوهشی با عنوان «واکاوی سیاست‌های آستان قدس رضوی در حوزه گردشگری مذهبی و زیارت»، به نقش آستان قدس رضوی به‌عنوان مهم‌ترین نهاد سیاست‌گذار در زمینه زیارت پرداخته‌اند، اما تمرکز این تحقیق بیشتر بر جنبه‌های گردشگری مذهبی بوده است. محمدجعفر ادب (۱۳۹۸)، در پژوهش دیگری با محوریت «مؤلفه‌های استقرار عدالت اجتماعی در دولت اسلامی از منظر آیت‌الله خامنه‌ای»، با استفاده از روش تحلیل مضمون، به شناسایی ۶ مضمون سازمان‌دهنده و ۲۶ مضمون پایه پرداخته که مؤلفه‌های مختلف عدالت اجتماعی را در اندیشه رهبری توضیح می‌دهد. با توجه به مطالعات موجود، می‌توان گفت عدالت اجتماعی از منظر آیت‌الله خامنه‌ای، مفهومی چندبعدی است که پیوندی عمیق با معنویت، عقلانیت و سایر ارزش‌های اجتماعی دارد. همچنین، بررسی سیاست‌های آستان قدس رضوی نشان می‌دهد که این نهاد ظرفیت‌های فراوانی برای تحقق عدالت اجتماعی در خدمات زیارتی دارد.

پژوهش پیش‌رو، با هدف پاسخ به این پرسش اصلی شکل گرفته است که «مؤلفه‌های عدالت اجتماعی از منظر رهبر انقلاب اسلامی، در قالب چه راهکارهایی در ارائه خدمات عادلانه زیارت قابل صورت‌بندی است؟» و در پی آن، پرسش‌های فرعی از قبیل «مؤلفه‌های محوری عدالت اجتماعی در اندیشه رهبر انقلاب اسلامی شامل چه مواردی است؟»، «این مؤلفه‌ها چه دلالت‌هایی در حوزه خدمات زیارت دارند؟» و «براساس این مؤلفه‌ها، چه راهکارهایی می‌توان در ارائه خدمات عادلانه زیارت پیشنهاد داد؟» مورد بررسی قرار می‌گیرند. مهم‌ترین کاربرد این پژوهش، در شناسایی مضامین محوری عدالت اجتماعی و واکاوی دلالت‌های آن در ارائه خدمات عادلانه زیارت است. نسبت‌یابی عدالت اجتماعی در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای با خدمات حوزه زیارت و به عبارت دیگر، واکاوی مؤلفه‌های عدالت اجتماعی از منظر ایشان در زیارت، نوآوری و جنبه جدید بودن پژوهش حاضر است.

## ۲. ادبیات پژوهش

### ۲-۱. مفهوم‌شناسی زیارت

زیارت یک سفر روحانی یا دینی به مکانی مقدس و دارای اهمیت مذهبی است که معمولاً با هدف تقویت ایمان، تزکیه نفس، جست‌وجوی برکات معنوی یا مادی، و تحول شخصی انجام می‌شود. این سفر اغلب به صورت فیزیکی و گاهی به صورت نمادین یا درونی تعریف می‌شود (استاندارد، ۱۹۹۷). زیارت در لغت از ریشه «زور» است. احمدبن فارس در مقاییس اللغه می‌گوید اصل این واژه به معنای میل و عدول از چیزی است. دروغ را از آن جهت زور گفته‌اند که مایل و منحرف از راه حق است. زائر را از آن جهت زائر می‌گویند که فقط به زیارت تو می‌آید، از غیر تو عدول می‌کند و رو برمی‌گرداند (احمدبن فارس، ۱۴۰۴ق، ج ۳: ۳۶). در تاج العروس، زیارت لغتاً این‌گونه آمده است: زور به معنای قسمت بالای سینه نیز بیان شده است و زائر کسی است که تو را زیارت می‌کند (حسینی زبیدی، ۱۴۱۹ق، ج ۶: ۴۷۷). در اصطلاح دینی، زیارت تمایلی است که افزون بر میل و حرکت حسی، قلب هم‌گرایش جدی پیدا کرده و نسبت به مزور هم، با اکرام و تعظیم قلبی و انس روحی همراه باشد (طریحی، ۱۴۱۴ق، ج ۱: ۳۰۵). در اصطلاح عرفی، زیارت به دیدار کسی رفتن، به جهت تعظیم یا انس گرفتن است. حج خانه خدا را زیارت بیت‌الله می‌گویند، چنان‌که به کنار قبور معصومین و صالحان به قصد تعظیم و توسل و دعا رفتن و همچنین به کنار قبر مردگان جهت دعا و استغفار گناهان را زیارت کردن می‌خوانند (حسینی دشتی، ۱۳۷۹، ج ۳: ۱۱۶۰).

### ۲-۲. مفهوم خدمت و خدمت‌رسانی

رفتار خادمانه از مفاهیم مطرح در ادبیات رفتار سازمانی است که در تقابل با رفتار عاملانه موضوعیت یافته است. رفتار خادمانه، به تلاشی از سوی رهبران و مدیران سازمان اطلاق می‌شود که هدف آن، بر ترجیح دیگران و تقدّم آن‌ها بر خود فرد تأکید می‌کند و تمرکز بر دیگران به جای خود، جزء ثابت در آن است. در سازمان‌ها و مجموعه‌های مذهبی غیرانتفاعی یا عام‌المنفعه، خدمت بسیار فراتر از کسب و کارهای تجاری و انتفاعی - که شرکت‌ها برای تمایز نسبت به رقبای در ارتباط با مشتریان‌شان انجام می‌دهند- تعریف می‌شود و رفتار خادمانه و خدمت‌خالصانه و به‌دور از تفکر

مادی‌گرا را برجسته می‌سازد؛ به‌ویژه زمانی که هدف خدمت و رفتار خادمانه معطوف به امر قدسی باشد (امینی و دیگران، ۱۳۹۳: ۱۳۴ و ۱۳۵).

در رویکرد اسلامی، خدمت‌رسانی مفهومی گسترده دارد که در لابه‌لای مفاهیمی از قبیل تلاش در برآوردن نیازهای مؤمنان، ادخال سرور در قلوب آنان، احسان، اهتمام به امور مسلمانان، اعانت مسلمین، یاری رساندن به گرفتاران، گشودن گرفتاری مؤمنان و مانند آن قابل جست‌وجو است. یکی از بهترین عرصه‌های خدمت‌رسانی به بندگان خدا، خدمت به زائران اماکن مقدسه است. «به‌طور کلی، خدمت به زائران را می‌توان مجموعه‌ای از اقدامات داوطلبانه، اخلاقی و تسهیلگرانه دانست که با هدف حمایت همه‌جانبه از زائران و ارتقای کیفیت تجربهٔ زیارتی آنان ارائه می‌شود. این خدمت هم به بُعد معنوی و هم به نیازهای عملی زائر توجه دارد و نقش کلیدی در موفقیت و اثربخشی سفر زیارتی ایفا می‌کند» (دوران سانچز<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۱۸).

شاید بتوان گفت که خدمت‌رسانی به زائران مصداق بارز تلاقی عدالت اجتماعی و معنویت در جامعهٔ اسلامی است. این خدمت‌رسانی، هم موجب تقویت روحیهٔ معنوی در جامعه می‌شود و هم با فراهم آوردن شرایط برابر برای بهره‌مندی همگان از فیوضات زیارت، عدالت اجتماعی را محقق می‌سازد.

### ۲-۳. سیاست‌گذاری زیارت

به‌طور ساده می‌توان گفت، سیاست‌گذاری عمومی تصمیمی است که در قبال یک مشکل عمومی اتخاذ می‌شود (الوانی و شریف‌زاده، ۱۳۸۷: ۲) و فرایندی است که طی آن، دولت‌ها و سایر نهادهای عمومی، با مشارکت بازیگران مختلف، مسائل عمومی را شناسایی و تعریف می‌کنند، راه‌حل‌های مختلف برای این مسائل را طراحی و ارزیابی می‌نمایند، و در نهایت، تصمیماتی را اتخاذ و اجرا می‌کنند که هدف آن‌ها بهبود شرایط جامعه و حل مشکلات عمومی است. این فرایند چندمرحله‌ای و پویا، شامل شناسایی مسائل، تدوین گزینه‌های سیاستی، انتخاب و تصویب سیاست، اجرای آن و ارزیابی نتایج است (برکلند<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱). سیاست‌گذاری آن زمان که در عرصهٔ زیارت و مسائل عمومی آن صورت پذیرد، سیاست‌گذاری زیارت نام می‌گیرد. به بیان بهتر، می‌توان تصمیماتی را

1. Durán-Sánchez

2. Birkland

که مجموعه‌های رسمی متولی زیارت در مواجهه با مسائل عمومی حوزه زیارت اتخاذ می‌کنند، با عنوان سیاست‌گذاری زیارت در نظر گرفت (بقایی و مهربانی فر، ۱۴۰۲: ۱۴۶).

سیاست‌گذاری زیارت، در نسبت با آستان‌های متبرکه، خاصه آستان قدس رضوی، فرایندی چندمرحله‌ای، تعاملی و نظام‌مند است که طی آن، در تعامل با بازیگران مختلف، در چهارچوب نهادها و قواعد رسمی و غیررسمی، به شناسایی، تعریف و حل مسائل مرتبط با زیارت می‌پردازند. این فرایند شامل مراحل شناسایی نیازها و مشکلات زیارتی، تدوین گزینه‌ها و راهبردهای سیاستی، انتخاب و تصویب سیاست‌ها، اجرای آن‌ها و ارزیابی پیامدها و بازخوردهاست که هدف بهبود و ارتقای کیفیت خدمات و تأمین منافع جمعی زائران و جامعه میزبان را پی می‌جوید. از این منظر و در نسبت با مسئله پژوهش حاضر (عدالت در خدمات زیارت)، سیاست‌گذاری زیارت مجموع سیاست‌های فرادستی و خدماتی از سوی آستان قدس رضوی را در بر می‌گیرد که توزیع عادلانه منابع و امکانات، در راستای پاسخ‌گویی به نیازهای معنوی و فرهنگی زائران را دنبال می‌کند.

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با رویکرد کیفی انجام شده است. انتخاب روش کیفی از آن جهت صورت گرفته که این پژوهش درصدد فهم عمیق مؤلفه‌های عدالت اجتماعی در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای و واکاوی دلالت‌های آن در خدمات زیارتی است. به تعبیر استراوس و کوربین<sup>۱</sup> (۱۳۸۵: ۷)، «منظور از تحقیق کیفی عبارت است از هر نوع تحقیقی که یافته‌هایی را به دست می‌دهد که با شیوه‌هایی غیر از روش‌های آماری یا هرگونه کمی کردن کسب شده است.» انجام پژوهش کیفی صرفاً مستلزم اجرای دستورالعمل‌های از پیش تعیین شده نیست، بلکه منبع اصلی کسب دانش، درگیری پژوهشگر در فرایند جست‌وجوی معنا، در ارتباط با مسئله تحقیقاتی است (ایمان، ۱۳۹۰: ۲۵).

#### ۳-۱. روش گردآوری داده‌ها

روش گردآوری داده‌ها در این پژوهش، مطالعه اسنادی است. پژوهش اسنادی پژوهشی مبتنی بر شواهد بر گرفته از مطالعه اسناد، مانند آرشیوها یا متون رسمی است (مجدفر، ۱۳۹۲: ۲۵). «اسناد تا آنجایی که در قالب‌های خاصی تهیه می‌شوند، موضوعاتی استاندارد به حساب می‌آیند:

یک یادداشت، گزارش‌های موردی، سیاست‌ها، پیش‌نویس‌ها، نامه‌ها، اظهارنظرهای کارشناسانه و ...» (فلیک، ۱۳۸۷: ۱۴۳). نکته‌شایان توجه این است که می‌توان اسناد را به گفتارها و بافتارهای کنش اجتماعی مورد مطالعه ارتباط داد (لیندلف و تیلور، ۱۳۸۸: ۷۷).

داده‌های گردآوری‌شده در این پژوهش، کلیه سخنرانی‌های آرشیوی آیت‌الله خامنه‌ای در حوزه عدالت اجتماعی است که به روش نمونه‌گیری هدفمند و با محوریت موضوع عدالت اجتماعی انتخاب شده‌اند. نمونه‌گیری هدفمند به پژوهشگر امکان می‌دهد تا اسنادی را انتخاب کند که غنی‌ترین اطلاعات را در رابطه با موضوع پژوهش دارا هستند. بنابراین، سخنرانی‌هایی که محوریت آن‌ها عدالت اجتماعی بوده و یا به‌طور مستقیم به مقوله عدالت پرداخته‌اند، مورد بررسی قرار گرفته‌اند. همچنین، سیاست‌های مرتبط آستان قدس رضوی در حوزه عدالت و زیارت نیز به‌عنوان داده‌های ثانویه مورد مطالعه قرار گرفته‌اند.

### ۲-۳. روش تحلیل داده‌ها

روش تحلیل داده‌ها در این پژوهش، «تحلیل مضمون» است. این روش رایج‌ترین شکل تجزیه و تحلیل در تحقیقات کیفی است که بسیاری از محققان آن را به‌عنوان روشی کارآمد در شناسایی و تحلیل الگوهای معنایی در یک مجموعه داده می‌دانند (گست<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲: ۵). تحلیل مضمون چنین تعریف شده است: «تحلیل مبتنی بر استقرای تحلیلی که در آن، محقق از طریق طبقه‌بندی داده‌ها و الگویابی درون داده‌ای و برون داده‌ای، به یک سنخ‌شناسی تحلیلی دست می‌یابد. این نوع تحلیل، در وهله اول، به دنبال الگویابی در داده‌هاست» (محمدپور، ۱۳۹۰: ۱۱۲).

در این پژوهش، فرایند تحلیل مضمون با الهام از مدل ساده ولکات (۱۹۹۴: ۳۶) در سه مرحله توصیف<sup>۲</sup>، تحلیل<sup>۳</sup> و تفسیر<sup>۴</sup> انجام شده است. لازم به ذکر است در راستای اعتباربخشی به یافته‌های پژوهش، از روش سه‌سوسازی داده‌ها<sup>۵</sup> استفاده شده است، بدین معنا که یافته‌های حاصل از تحلیل

#### 1 Guest

۲. در این مرحله، داده‌ها (بیانات آیت‌الله خامنه‌ای در حوزه عدالت اجتماعی) در یک نظم و پیوستار زمانی قرار گرفته و به‌دقت مطالعه شده‌اند.

۳. در این مرحله، داده‌ها سازمان‌دهی، تنظیم و مقوله‌بندی شده‌اند. این فرایند شامل کدگذاری اولیه بیانات، شناسایی مضامین پایه، مضامین سازمان‌دهنده و مضامین فراگیر بوده است.

۴. در این مرحله، با استفاده از مضامین استخراج‌شده، به تفسیر داده‌ها و تبیین ارتباط آن‌ها با مسئله پژوهش پرداخته شده و در ادامه، سیاست‌های آستان قدس رضوی در پرتو مضامین استخراج‌شده مورد تحلیل قرار گرفته‌اند.

#### 5. Data Triangulation

بیانات آیت‌الله خامنه‌ای در حوزه عدالت اجتماعی، با اسناد و مدارک مرتبط با سیاست‌های آستان قدس رضوی در حوزه زیارت، مقایسه و تطبیق داده شده‌اند. همچنین، برای تأیید قابلیت اعتماد یافته‌ها، فرایند کدگذاری و استخراج مضامین توسط دو پژوهشگر به‌طور مستقل انجام و سپس نتایج مقایسه شده است.

#### ۴. یافته‌های پژوهش

در این بخش، یافته‌های حاصل از تحلیل مضمون بیانات آیت‌الله خامنه‌ای درباره عدالت اجتماعی و نیز تحلیل سیاست‌های آستان قدس رضوی، بر مبنای این مضامین ارائه می‌شود.

##### ۴-۱. شبکه مضامین عدالت اجتماعی در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای

بررسی بیانات آیت‌الله خامنه‌ای در دوره ۳۵ ساله رهبری ایشان با محوریت عدالت اجتماعی، نشان‌دهنده جایگاه محوری این مفهوم در اندیشه ایشان است. تحلیل مضمون این بیانات منجر به استخراج شش مضمون فراگیر شده است که هر یک دربرگیرنده چندین مضمون سازمان‌دهنده و مضامین پایه می‌باشند. در ادامه، به دلیل رعایت اختصار، سطح توصیف که برداشت اولیه از بیانات آیت‌الله خامنه‌ای است، حذف شده و صرفاً داده‌های تحلیلی و تفسیر آن‌ها (سطح دوم و سوم تحلیل مضمون) در قالب جدول زیر ارائه شده است:

جدول ۱: شبکه مضامین عدالت اجتماعی در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای

سطح تفسیر <sup>۱</sup> (نسبت با عدالت و سایر مضامین مرتبط)	سطح تحلیل			ردیف
	مضمون پایه (نمونه)	مضمون سازمان‌دهنده	مضمون فراگیر	
این مضمون فراگیر ناظر به حوزه‌های محوری تجلی عدالت از دیدگاه آیت‌الله خامنه‌ای است. ۱. عدالت اقتصادی که به کاهش فاصله طبقاتی، رفع محرومیت، توزیع عادلانه امکانات، هدفمندی یارانه‌ها، دوری از تجمل‌گرایی اشاره داشته و اساساً معتقدند رونق اقتصادی بدون تحقق عدالت، توسعه حقیقی محسوب نمی‌شود. ایشان به‌طور خاص، «اقتصاد مقاومتی» را به‌عنوان یکی از مصادیق اقتصاد دارای پیوست عدالت معرفی می‌کنند. ۲. عدالت آموزشی که آیت‌الله خامنه‌ای ناظر به آن، بر اهتمام جدی به مدارس و آموزش عالی دولتی، جلوگیری از هدررفت استعدادها و از بین بردن نادانی تأکید دارند. ۳. عدالت در دستیابی به اطلاعات که نمونه آن، در شرایط حاضر، اطلاعات اقتصادی است. آیت‌الله خامنه‌ای بر اهمیت دسترسی عموم مردم به اطلاعات اقتصادی تأکید دارند. این مضمون در ذیل بحث‌هایی همچون هدفمندی یارانه‌ها مطرح شده و به نظر می‌رسد اشاره به ضرورت شفافیت در حوزه اقتصاد دارد تا مردم از دلایل پشت سیاست‌های اقتصادی دولت آگاه شوند.	کاهش فاصله طبقاتی، رفع محرومیت، توزیع عادلانه امکانات، هدفمندی یارانه‌ها، فسادستیزی، دوری از تجمل‌گرایی، اقتصاد مقاومتی	عدالت اقتصادی	عرصه‌های محوری عدالت اجتماعی	۱
	اهمیت مدارس و آموزش عالی دولتی، جلوگیری از هدررفت استعدادها، از بین بردن نادانی	عدالت آموزشی		
	دسترسی عموم مردم به اطلاعات اقتصادی، شفافیت در حوزه اقتصاد	عدالت در دستیابی به اطلاعات		

۱. امتداد سطح تفسیر در صورت‌بندی دلالت‌های عدالت در خدمات زیارت، براساس اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای و تحلیل سیاست‌های استان قدس رضوی براساس آن مورد توجه قرار گرفته است.

ردیف	سطح تحلیل		
	مضمون پایه (نمونه)	مضمون سازمان دهنده	مضمون فراگیر
۲	تولید ادبیات و چهارچوب نظری پشتیبان	اندیشه‌ورزی و فعالیت نظری به‌ویژه در علت‌یابی عدم تحقق عدالت	تولید مبانی نظری و برنامه بومی پشتیبان عدالت اجتماعی
	نیاز به تضارب آرا در حوزه عدالت		
	بررسی مباحث عدالت توسط کارشناسان		
	نیاز به استفاده از نسخه‌های بومی برای تحقق عدالت اجتماعی	تدوین و صورت‌بندی نسخه‌های بومی عدالت اجتماعی در آموزش و پژوهش در عین توجه به شاخص‌های بین‌المللی	
	نیاز به برنامه متقن و مستدل در حوزه عدالت		
	انجام پژوهش‌های کاربردی در حوزه عدالت		
	پرداخت فقهی به موضوع عدالت		
	تعریف عدالت پژوهی به‌عنوان رشته دانشگاهی و حوزوی		
استفاده از شاخص‌های بین‌المللی در ارائه دستاوردهای حوزه عدالت			
این مضمون کلان، از یک سو، ناظر به فراهم آوردن بستر فکری و علمی بومی (نظریه‌پردازی) پشتیبان عدالت در جامعه ایران و از سوی دیگر، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی بومی مبتنی بر آن است. در همین راستا، آیت‌الله خامنه‌ای همواره بر تضارب آرا و استفاده از نظر کارشناسان و صاحب‌نظران در این زمینه تأکید کرده‌اند. رهبری با تأکید بر ناکارآمدی نسخه‌های عدالت در دو مکتب سوسیالیسم و سرمایه‌داری، خواستار تدوین نسخه‌های بومی عدالت اجتماعی ضمن توجه به استفاده از شاخص‌های بین‌المللی در ارائه دستاوردهای حوزه عدالت هستند. ایشان علاوه بر اندیشه‌ورزی و فعالیت نظری، فعالیت‌هایی نظیر تعریف رشته عدالت‌پژوهی، انجام کار فقهی روی مفاهیم عدالت، تدوین برنامه‌های متقن و انجام پژوهش‌های کاربردی در حوزه عدالت را در دستور کار دانشگاهیان و حوزویان قرار داده‌اند.			
۳	رعایت پیوست عدالت در تمامی برنامه‌های اجرایی کشور، در نظر گرفتن حق محرومین در بخشنامه‌ها و لوایح، توجه به عدالت در قانون‌گذاری، سیاست‌گذاری، تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی	پیوست عدالت	ملاحظات اجرایی عدالت اجتماعی
	پیوند نظم و اجرای برنامه‌های عدالت‌محور	نظم در اجرای برنامه‌های عدالت	

سطح تفسیر <sup>۱</sup> (نسبت با عدالت و سایر مضامین مرتبط)	سطح تحلیل		ردیف	
	مضمون پایه (نمونه)	مضمون سازمان‌دهنده		
<p>این ظرفیت‌ها شامل اقشار و نهادهایی هستند که می‌توانند به‌عنوان مجربین و مطالبه‌گران عدالت نقش‌آفرینی می‌کنند. در این نگاه، عموم مردم وظیفه مطالبه عدالت را بر عهده دارند. همچنین دانشجویان، هم در بُعد عدالت‌خواهی و هم انجام کار علمی وظایفی دارند. مسئولین نیز به‌عنوان ظرفیت‌های اجرایی عدالت، وظیفه دارند با جدیت پیوست عدالت را در تصمیم‌ها و برنامه‌های خود رعایت کنند. رسانه‌های مختلف نیز در قالب‌های متنوع، یکی از ظرفیت‌های جدی عصر حاضر در بازنمایی عدالت و دستاوردهای آن هستند که نیاز به هم‌گرایی هرچه بیشتر برنامه‌های آن‌ها در گسترش عدالت اجتماعی احساس می‌شود.</p>	<p>پایبندی مسئولین به آرمان عدالت و دعوت به آن</p>	<p>عدالت‌مداری و عدالت‌خواهی مسئولین</p>	<p>ظرفیت‌های تحقق عدالت اجتماعی</p> <p>۴</p>	
	<p>جدیت در اجرای دقیق برنامه‌های عدالت‌محور توسط نهادهای مرتبط</p>	<p>عدالت‌خواهی تمامی اقشار جامعه</p>		
	<p>مطالبه عدالت از سوی مردم</p>			
	<p>حرکت در مسیر عدالت اجتماعی وظیفه همهٔ آحاد جامعه</p>			
	<p>عدالت اجتماعی؛ یک تکلیف دینی</p>	<p>ظرفیت‌های رسانه‌ای در بسط عدالت</p>		
				<p>بازنمایی دستاوردهای عدالت</p>
				<p>بازنمایی عدالت اجتماعی از مفاهیم تا تجلیات عینی</p>
	<p>هم‌گرایی برنامه‌های رسانه‌ای در گسترش مفهوم عدالت</p>	<p>ظرفیت دانشجویان و جنبش دانشجویی</p>		
				<p>استفاده از ظرفیت دانشجویان برای تحقق عدالت اجتماعی</p>
				<p>مطالبه‌گری و عدالت‌خواهی دانشجویان</p>
<p>عدالت اجتماعی کار ویژهٔ مجلس</p>	<p>دستگاه‌های قانون‌گذاری و مجری قانون</p>			
		<p>معرفی دستگاه‌های قضایی و دولتی به‌عنوان تعقیب‌کنندگان مسئلهٔ عدالت اجتماعی</p>		

سطح تفسیر <sup>۱</sup> (نسبت با عدالت و سایر مضامین مرتبط)	سطح تحلیل			ردیف
	مضمون پایه (نمونه)	مضمون سازمان دهنده	مضمون فراگیر	
این مضمون فراگیر، مؤلفه‌هایی را شامل می‌شود که از نظر آیت‌الله خامنه‌ای، برای تحقق عدالت اجتماعی ضروری هستند. وجود حکومت اسلامی و حکمرانی عادلانه و امنیت برآمده از آن، مقدمه‌آسای استقرار عدالت اجتماعی است که این نیز جز با دین‌داری و معنویت (اعتقاد قلبی، تقوا و تهذیب نفس و اخلاق‌مداری) و باور و التزام عملی مسئولین و مردم به عدالت محقق نشده و تداوم نمی‌یابد.	امنیت به‌عنوان پیش‌نیاز تحقق عدالت اجتماعی	امنیت	باور و التزام عملی مسئولین و مردم به عدالت	۵
	باور قلبی به عدالت	باور و التزام عملی مسئولین و مردم به عدالت		
	ساده‌زیستی و دوری از تجمل‌گرایی			
	بی‌اعتباری اختلاف‌های سیاسی در حوزه عدالت			
	خستگی‌ناپذیری در مسیر عدالت و عزم پولادین برای نیل به آن			
	اعتبار آرمان‌ها و ارزش‌های اسلامی مانند عدالت در مقابل افراد و شخصیت‌ها			
	تقوا و تزکیه نفوس، شرط لازم برای تحقق عدالت		دین‌داری و معنویت	
	برپایی عدالت اجتماعی در سایه توجه به خدا			
	اعتقاد به مبدأ و معاد، معنابخش عدالت			
	تربیت فردی و تهذیب اخلاقی مردم و کارگزاران، پیش‌نیاز تحقق عدالت اجتماعی			
	تحول اخلاقی لازمه عدالت اجتماعی			
	برپایی عدالت اجتماعی مستلزم وجود حکومت اسلامی	وجود حکومت اسلامی و حکمرانی عادلانه		
قدرت لازمه تحقق عدالت اجتماعی				
حکمرانی عادلانه لازمه حرکت عموم مردم به سمت عدالت اجتماعی				

سطح تفسیر <sup>۱</sup> (نسبت با عدالت و سایر مضامین مرتبط)	سطح تحلیل		ردیف
	مضمون پایه (نمونه)	مضمون سازمان‌دهنده	
این مضمون به اهم فواید و پیامدهای تحقق عدالت اجتماعی اشاره دارد و تصویر جامعه برخوردار از آن را در قالب مفاهیم و مصادیق مختلف ارائه می‌کند. عدالت از نظر آیت‌الله خامنه‌ای، اساس پیشرفت است که نه تنها افزایش سرمایه اجتماعی در جامعه و آزادی حقیقی را رقم می‌زند، بلکه زمینه‌ساز گسترش اخلاق حسنه در جامعه است. تحقق چنین امری به نوبه خود الگوسازی برای سایر ملل را در پی داشته و نقش مؤثری در جذب ایشان به آرمان‌های ایران اسلامی دارد.	عدالت مصداق پیشرفت واقعی و به‌مثابه پیشرفت	پیشرفت واقعی	ثمرات عدالت اجتماعی
	عدالت اجتماعی و الگوسازی برای سایر ملتها	الگوسازی	
	تحقق عدالت اجتماعی، عامل جذب ملت‌های دیگر	افزایش سرمایه اجتماعی و اخلاق اجتماعی	
	برپایی عدالت اجتماعی به‌عنوان راهکاری برای جلب علاقه مردم	ایجاد شوق در مردم با تخلق به اخلاق حسنه	
	عدالت شرط تحقق آزادی	آزادی	

#### ۴-۲. صورت‌بندی دلالت‌های عدالت در خدمات زیارت، براساس اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای

در ادامه، براساس مضامین برگرفته از اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای در حوزه عدالت اجتماعی، ضمن نظر گرفتن اقتضائات و ماهیت خاص خدمات زیارت، تلاش شده تا دلالت‌های عملیاتی عدالت اجتماعی در بستر زیارت، در قالب محورهای متناظر با مضامین فراگیر عدالت اجتماعی مشخص شود و بدین‌وسیله، مبنایی برای تحلیل سیاست‌های موجود و ارائه راهکارهای مقتضی در آستان قدس رضوی فراهم شود.

## جدول ۲: دلالت‌های عدالت در خدمات زیارت براساس اندیشهٔ آیت‌الله خامنه‌ای

ردیف	مضامین فراگیر عدالت اجتماعی	دلالت‌های مفروض در حوزهٔ زیارت	توضیحات
۱	عرصه‌های محوری عدالت اجتماعی	دسترسی برابر به خدمات زیارتی	<p>(لزوم فراهم‌سازی امکان دسترسی برابر همهٔ افشار جامعه به خدمات زیارت)</p> <p>این رویکرد فراتر از صرفاً فراهم آوردن زیرساخت‌های فیزیکی است و به معنای حذف تمامی موانع گوناگون (اعم از اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و جغرافیایی) است که می‌تواند مانع از حضور و بهره‌مندی کامل افراد از فیوضات و برکات زیارت شوند.</p> <p>رهبری عدالت اجتماعی را به معنای «رفع تبعیض و توزیع عادلانهٔ فرصت‌ها» می‌دانند. در بستر زیارت، این به معنای آن است که امکانات و فرصت‌های زیارت باید به‌گونه‌ای توزیع شوند که هیچ قشری، به‌دلیل وضعیت مالی یا اجتماعی خود، از آن محروم نگردد. در کنار این مهم، در نسبت با عدالت آموزشی و دسترسی به اطلاعات، می‌توان به اهمیت دسترسی عادلانه به اطلاعات و آموزش‌های لازم برای زیارت (مانند آداب، مناسک، یا حتی اطلاعات سفر و اقامت) اشاره نمود. فقدان دسترسی به اطلاعات یا آموزش‌های ضروری می‌تواند به‌اندازهٔ موانع مالی، مانع از بهره‌مندی کامل از فرصت زیارت شود. بنابراین، دسترسی برابر به خدمات زیارتی فراتر از صرفاً توان مالی، شامل دسترسی به اطلاعات لازم، حمایت‌های لجستیکی و حتی دانش پایه است که امکان یک تجربهٔ زیارتی معنادار را برای همه، فارغ از پیشینهٔ اجتماعی، اقتصادی یا تحصیلی‌شان فراهم می‌آورد.</p>
۲	تولید مبانی نظری و برنامهٔ بومی پشتیبان عدالت اجتماعی	فعالیت نظری و کاربردی پشتیبان عدالت در زیارت	<p>فعالیت‌های نظری و فکری، به گسترش بس‌ترهای اندیشه‌ورزی و نظریه‌پردازی و فعالیت علمی عدالت در خدمات زیارت اشاره دارد که از جمله می‌توان به ایجاد هیئت‌های اندیشه‌ورز، در نظر گرفتن رشته‌ها و حوزه‌های آموزش و پژوهشی مرتبط و حمایت از تحقیقات مرتبط و ... اشاره نمود. همچنین دنبال نمودن مطالعات کاربردی به‌عنوان یک ضرورت اساسی، ناظر به تدوین و صورت‌بندی نسخه‌های بومی عدالت اجتماعی در حوزهٔ زیارت است. پژوهش‌های مخاطب‌شناسی، سیاست‌پژوهی، پیوست‌نگاری فرهنگی و اجتماعی و ارزیابی تأثیرات اجتماعی و ... ناظر به این حوزه است. به‌طور مثال، برای تحقق عدالت برای همهٔ زائران، لازم است خدمات متناسب با نیازهای خاص گروه‌های مختلف ایشان ارائه شود تا بتوانند به‌نحو مطلوب و به اقتضای ظرفیت خود، از زیارت بهره‌مند شوند. این امر مستلزم مطالعه و شناخت دقیق ویژگی‌های خاص هر قشر (مانند تفاوت‌های سنی، جنسیتی، فرهنگی، زبانی و نیازهای خاص زائران از جمله سالمندان، معلولین، کودکان، زائران غیرایرانی و گروه‌های خاص) و انجام سایر مطالعات مرتبط است تا حق گروه‌های مختلف زائرین در بهره‌مندی از زیارت، به طور کامل ادا شود. این رویکرد، از یک مدل «یک اندازه برای همه» در ارائهٔ خدمات فراتر رفته و بر حمایت‌های متناسب تأکید می‌کند تا نتیجهٔ تجربهٔ زیارتی برای همه، فارغ از چالش‌ها یا ویژگی‌های منحصر به فردشان، منصفانه باشد.</p>

توضیحات	دلالت‌های مفروض در حوزه زیارت	مضامین فراگیر عدالت اجتماعی	ردیف
<p>عدالت نه فقط پیوست بلکه باید روح جاری کلیه خدمات اقتصادی، عمرانی، درمانی، علمی، فرهنگی و اجتماعی و ... در نسبت با زائران، به‌عنوان خدمت‌گیرنده باشد.</p> <p>رهبری به‌تکرار، بر «رعایت پیوست عدالت در تمامی برنامه‌های اجرایی کشور» تأکید دارند و معتقدند که «هر مصوبه‌ای که تصویب می‌شود، هر لایحه‌ای که در دولت تنظیم می‌گردد، هر بخشنامه‌ای که صادر می‌شود، باید یک پیوست عدالت داشته باشد». این به معنای آن است که در طراحی و اجرای هر خدمت زیارتی، باید تضمین شود که کیفیت ارائه‌شده به هیچ طبقه‌ای آسیب نرساند و «طبقات مظلوم را پایمال نکند». این پیوست عدالت، کیفیت متوازن را در بطن فریندهای خدماتی قرار می‌دهد و تضمین می‌کند که برنامه‌ها به‌صورت عادلانه اجرا شوند.</p> <p>کیفیت متوازن خدمات زیارتی فراتر از یک معیار عملیاتی صرف، بازتابی از کرامت و احترامی است که به هر زائر، فارغ از جایگاه اجتماعی و طبقه اقتصادی وی اعطا می‌شود.</p>	<p>پیوست عدالت در کلیه برنامه‌ها و خدمات به زائران</p> <p>نظم و توازن در ارائه خدمات زیارت (کیفیت متوازن)</p>	<p>ملاحظات اجرایی عدالت اجتماعی</p>	<p>۳</p>
<p>خدمات زیارتی باید با بهره‌گیری از ظرفیت‌های مردمی و با نظارت عمومی ارائه شود. این بعد مردم را از صرفاً دریافت‌کننده خدمات، به کنشگران فعال در تحقق عدالت تبدیل می‌کند و با ایجاد یک حلقه بازخورد، به ایجاد یک سیستم پاسخ‌گوتر و کارآمدتر کمک می‌نماید و بهبود مستمر در ارائه خدمات را نیز به دنبال دارند.</p> <p>این نظارت می‌تواند همچنین ناظر به کارکردهای رسانه و ظرفیت‌های رسانه‌ای در بسط عدالت باشد که شفافیت و پاسخ‌گویی در اجرای عدالت را نیز تسهیل نماید. رسانه‌های حوزه زیارت می‌توانند نقش مؤثری در آگاهی‌بخشی (دسترسی به اطلاعات خدمات و ...) و نظارت بر خدمات زیارت داشته و در به‌اشتراک‌گذاری بسترهای مشارکت مردمی و فعال‌سازی مطالبه‌گری عدالت مؤثر باشند.</p> <p>در نهایت، باید توجه داشت که مشارکت مردمی نه‌تنها ظرفیتی برای تحقق عدالت در زیارت است، بلکه خود نتیجه‌ای از تحقق آن نیز محسوب می‌شود؛ زیرا زائرانی که شفافیت و عدالت را تجربه کنند، خود نیز مشارکت بیشتری در ارائه این خدمات خواهند داشت. این امر در مضمون فراگیر «ثمرات عدالت اجتماعی» و مضمون سازمان‌دهنده «افزایش سرمایه اجتماعی» نیز منعکس شده است.</p>	<p>مشارکت‌افزایی مردمی و نظارت عمومی در حوزه خدمات زیارت</p>	<p>ظرفیت‌های تحقق عدالت اجتماعی</p>	<p>۴</p>

ردیف	مضامین فراگیر عدالت اجتماعی	دلالت‌های مفروض در حوزه زیارت	توضیحات
۵	لوازم و پیش‌شرط‌های عدالت اجتماعی	باور و التزام عملی مسئولین نهادهای زیارتی به عدالت و شفافیت و پاسخ‌گویی در ارائه خدمات زیارت	به‌طور کلی، در اعتاب و آستان‌های مقدسه، باور به عدالت و التزام عملی به آن در فرایندهای اجرایی باید به‌عنوان یکی از شروط لازم در اعطا و پذیرش مسئولیت‌ها و حتی نظارت و ارزیابی رفتارهای مدیران و کارکنان مورد توجه باشد. مضاف بر این، آستان قدس رضوی به‌عنوان متولی اصلی حرم مطهر امام رضا(ع)، باید اطلاعات مربوط به نحوه ارائه خدمات، منابع مالی، هزینه‌ها و عملکرد خود را به‌صورت شفاف در اختیار زائران و جامعه قرار دهد و در برابر انتقادات و پیشنهادات پاسخ‌گو باشد. این امر به ایجاد اعتماد عمومی، جلوگیری از سوءاستفاده و فساد، و تقویت مشروعیت نهادهای خدماتی کمک شایانی می‌کند. در عین حال، باید توجه داشت که این بعد، علاوه بر اینکه یکی از لوازم تحقق عدالت اجتماعی در زیارت است، ارتباط مستقیمی با مضمون فراگیر «عرصه‌های محوری عدالت اجتماعی» و به‌طور خاص، با مضمون سازمان‌دهنده «عدالت در دستیابی به اطلاعات» دارد.

این محورها و ابعاد، یک شبکه پیچیده از وابستگی‌های متقابل را تشکیل می‌دهند که در آن، هر بُعد سایر ابعاد را تقویت می‌کند و یک اثر هم‌افزا ایجاد می‌نماید. این وابستگی‌های متقابل نشان می‌دهد که عدالت در زیارت یک مفهوم جامع و یکپارچه است که نمی‌توان به‌صورت جزیره‌ای به آن پرداخت و تحقق آن مستلزم رویکردی سیستمی و جامع‌نگر است. از این رو، نادیده گرفتن هریک از این ابعاد، می‌تواند اثربخشی تلاش‌ها در سایر ابعاد را نیز کاهش دهد.

صورت‌بندی تفصیلی‌تر عدالت در خدمات زیارت براساس اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای، می‌تواند یک چهارچوب تحلیلی قوی و بومی را برای ارزیابی سیاست‌ها و عملکرد نهادهای متولی زیارت، به‌ویژه آستان قدس رضوی فراهم آورد. این چهارچوب می‌تواند مبنایی برای سنجش میزان انطباق و شناسایی خلأها میان وضعیت موجود و الگوی مطلوب عدالت در زیارت باشد.

در نهایت، پایش مستمر اجرای این سیاست‌ها و سنجش میزان تحقق عدالت در خدمات زیارتی می‌تواند به بهبود مستمر در این حوزه کمک کند. این نشان می‌دهد که عدالت یک هدف ثابت و ایستا نیست، بلکه فرایندی پویا و مستمر است که نیازمند بازبینی و تطبیق دائمی با نیازهای جامعه و زائران است.

### ۴-۳. تحلیل سیاست‌های آستان قدس رضوی براساس دلالت‌های عدالت در خدمات زیارت

در این بخش، سیاست‌های آستان قدس رضوی در نسبت با دلالت‌های کلی عدالت در خدمات زیارت که براساس شبکه مضامین عدالت اجتماعی در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای صورت‌بندی شد، مورد تحلیل قرار گرفته است.

#### ۴-۳-۱. سیاست‌های کلان

بررسی سیاست‌های کلان آستان قدس رضوی نشان می‌دهد در بخش مأموریت‌ها، نیازمندان به‌طور ویژه، به‌عنوان یکی از اقشار هدف مأموریت‌های آستان قدس رضوی عنوان شده‌اند: «آستان قدس رضوی... به توسعه و تعالی زیارت، خدمت‌گزاری زائران و مجاوران آن حضرت، به‌ویژه نیازمندان... می‌پردازد.»<sup>۱</sup> این امر با تأکیدات رهبری مبنی بر توجه به محرومان و دلالت «دسترسی برابر به خدمات زیارتی» هم‌پوشانی دارد، اما در بخش چشم‌انداز، متن مرتبط با حوزه عدالت مشاهده نمی‌شود. در بخش ارزش‌های کلان آستان قدس رضوی، سومین ارزش مطرح‌شده به عدالت اختصاص دارد: «عدالت: تلاش برای گسترش عدالت در تمامی شئون اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی و رعایت انصاف در توزیع خدمت و بهره‌برداری از فرصت‌ها و مبارزه با ظلم و سلطه‌گری و فساد در سطوح فردی، اجتماعی و سازمانی.»<sup>۲</sup> این مؤلفه با عرصه‌های محوری عدالت اجتماعی در سخنان آیت‌الله خامنه‌ای و همچنین دلالت‌های «کیفیت متوازن خدمات زیارتی» و «شفافیت و پاسخ‌گویی» هم‌خوانی دارد. در اهداف کلان، به عدالت اجتماعی مستقیماً اشاره نشده است، اما در بند ۱۰ این اهداف آمده است: «سامان‌بخشی و افزایش بهره‌وری بنگاه‌های اقتصادی، خدماتی و نظام اداری و مدیریتی.»<sup>۳</sup> نکته قابل‌توجه این است که در سخنان مقام معظم رهبری، رعایت پیوست عدالت در تمامی فعالیت‌های اقتصادی، به‌عنوان یک اصل مهم یاد می‌شود، در حالی که در اهداف کلان آستان قدس رضوی، این پیوست به‌صراحت دیده نمی‌شود.

#### ۴-۳-۲. سیاست‌های بخشی

در توضیح رویکرد مدیریتی ستاد مرکزی آستان قدس رضوی، «فسادستیزی» به‌عنوان تنها مؤلفه منطبق با شبکه مضامین رهبری در خصوص عدالت اجتماعی ذکر شده است: «یجاد فرهنگ سازمانی فسادستیز، از طریق تشویق افشاگری و حمایت از افشاگران فساد اقتصادی، رانت‌خواری،

۱. خامنه‌ای، سید علی، (۲۴/۰۷/۱۳۹۰)، بیانات در دیدار جوانان آستان قم.

۲. سند راهبردی آستان قدس رضوی، ۱۳۹۹، بخش مأموریت‌های سازمانی، ص ۳.

۳. سند راهبردی آستان قدس رضوی، ۱۳۹۹، بخش ارزش‌های سازمانی، ص ۵.

واگذاری امتیازات ویژه، اتلاف منابع و ...»<sup>۱</sup> این موضوع با دلالت «شفافیت و پاسخ‌گویی» در دلالت‌های کلی عدالت در زیارت هم‌خوانی دارد. در رویکرد مدیریتی آستان قدس رضوی در قبال حرم مطهر، توجه به نیاز اقشار مختلف جامعه مورد تأکید قرار گرفته است: «متناسب‌سازی برنامه‌ها با نیازهای اقشار مختلف فکری و گروه‌های متنوع زائران از حیث سن، جنسیت، زبان، قومیت و ملیت و ...»<sup>۲</sup> این مورد با مضمون «توجه به تمامی اقشار» در شبکه مضامین آیت‌الله خامنه‌ای و دلالت «توجه به تفاوت‌های فردی و گروهی» در دلالت‌های عدالت در زیارت هم‌خوانی دارد. همچنین در سیاست‌های بخشی حرم مطهر رضوی، به اهمیت عدالت در توزیع خدمات اشاره شده است: «حفظ کرامت زائران و ارائه خدمات باکیفیت، در طی فرایند زیارت، نیازی اساسی در رویکرد زائرمحوری است که باید در تعیین اولویت‌ها، رعایت عدالت و کیفیت در ارائه خدمات، به‌ویژه در نقاط تماس - با هدف جلب رضایت زائران - توجه مضاعف شود.»<sup>۳</sup> این امر نیز با دلالت «کیفیت متوازن خدمات زیارتی» انطباق دارد.

بررسی سیاست‌های بخشی آستان قدس رضوی در پنج بخش ستاد مرکزی، حرم مطهر رضوی، بنیاد کرامت، بنیاد بهره‌وری موقوفات و سازمان علمی فرهنگی، نشان می‌دهد برخی از مضامین مورد تأکید رهبری در حوزه عدالت و دلالت‌های آن در خدمات زیارت، در این سیاست‌ها انعکاس یافته است. از جمله:

۱. توجه به تمامی اقشار: «متناسب‌سازی برنامه‌ها با نیازهای اقشار مختلف فکری و گروه‌های متنوع زائران از حیث سن، جنسیت، زبان، قومیت و ملیت و ...»<sup>۴</sup> (دلالت: توجه به تفاوت‌های فردی و گروهی)
۲. فسادستیزی و شفافیت: «ایجاد فرهنگ سازمانی فسادستیز از طریق تشویق افشاگری و حمایت از افشاگران فساد اقتصادی، رانت‌خواری، واگذاری امتیازات ویژه، اتلاف منابع و ...»<sup>۵</sup> (دلالت: شفافیت و پاسخ‌گویی)

۱. سیاست‌های بخشی آستان قدس رضوی، ۱۴۰۰، رویکرد مدیریتی ستاد مرکزی، ص ۱۲.  
 ۲. سیاست‌های بخشی آستان قدس رضوی، ۱۴۰۰، رویکرد مدیریتی حرم مطهر، ص ۱۵.  
 ۳. سیاست‌های بخشی آستان قدس رضوی، ۱۴۰۰، اصول خدمت‌رسانی به زائران، ص ۱۷.  
 ۴. سیاست‌های بخشی آستان قدس رضوی، ۱۴۰۰، بخش حرم مطهر، ص ۱۵.  
 ۵. سیاست‌های بخشی آستان قدس رضوی، ۱۴۰۰، بخش ستاد مرکزی، ص ۱۲.

۳. دوری از تجمل‌گرایی: «ارتقای آرامش، آراستگی، نظم و افزایش کیفیت خدمات در حرم مطهر رضوی، متناسب با انتظارات زائرین و شأن آستان قدس رضوی، در عین حفظ کمیّت قابل قبول به دور از تجمل‌گرایی و اسراف.»<sup>۱</sup> (مرتبط با دلالت کیفیت متوازن و پیش شرط ساده‌زیستی)

۴. عدالت در دستیابی به اطلاعات: «شفافیت و گزارش‌دهی و پاسخ‌گویی به زائران، همراه با متناسب‌سازی انتظارات آن‌ها با وظایف و امکانات موجود.»<sup>۲</sup> (دلالت: شفافیت و پاسخ‌گویی)

۵. اقتصاد مقاومتی: «تبیین ابعاد و گفتمان‌سازی علمی در خصوص بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی و اقتصاد مقاومتی، به‌ویژه در محیط‌های علمی آموزشی.»<sup>۳</sup> (مرتبط با دلالت دسترسی برابر و حوزه عدالت اقتصادی)

۶. توجه به محرومین: «تسهیل زیارت زائران نیازمند مناطق موقوفه‌دار و هدف، از طریق تشکل‌های مردمی و خادم‌یاران و تأمین حداکثری منابع مالی لازم از سایر نهادها و خیرین.»<sup>۴</sup> (دلالت: دسترسی برابر به خدمات زیارتی)

۷. توزیع عادلانه امکانات: «نقش‌آفرینی در توسعه حاشیة شهر مشهد و مناطق موقوفه‌دار، با رویکرد توانمندسازی توأمان فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی نیازمندان از طریق تسهیلگری برای آموزش، اشتغال و خدمات سلامت.»<sup>۵</sup> (دلالت: دسترسی برابر به خدمات زیارتی)

علی‌رغم این هم‌خوانی‌ها، برخی حوزه‌های مهم در شبکه مضامین عدالت اجتماعی در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای و دلالت‌های آن در خدمات زیارت، در سیاست‌های آستان قدس رضوی مغفول مانده است، از جمله:

۱. تولید مبانی نظری و برنامه بومی پشتیبان عدالت اجتماعی در زیارت: توجه به نظریه‌پردازی و تولید ادبیات علمی در زمینه عدالت و زیارت، استفاده از ظرفیت مراکز علمی (دانشگاه علوم اسلامی رضوی، دانشگاه امام رضا(ع) و بنیاد پژوهش‌های اسلامی) و حوزه‌های علمیه برای این منظور و تأسیس رشته عدالت‌پژوهی در بستر زیارت که می‌تواند به غنای ادبیات نظری در این حوزه کمک کند.

۱. سیاست‌های بخشی آستان قدس رضوی، ۱۴۰۰، بخش حرم مطهر، ص ۱۶.

۲. سیاست‌های بخشی آستان قدس رضوی، ۱۴۰۰، بخش ارتباطات و رسانه، ص ۱۹.

۳. سیاست‌های بخشی آستان قدس رضوی، ۱۴۰۰، بخش سازمان علمی و فرهنگی، ص ۲۲.

۴. سیاست‌های بخشی آستان قدس رضوی، ۱۴۰۰، بخش بنیاد کرامت، ص ۲۴.

۵. سیاست‌های بخشی آستان قدس رضوی، ۱۴۰۰، بخش بنیاد کرامت، ص ۲۵.

۲. پیوست عدالت در تمامی برنامه‌ها: در سیاست‌های آستان قدس رضوی، پیوست فرهنگی- اجتماعی مورد توجه قرار گرفته، اما پیوست عدالت که بر آن تأکید بسیاری در سخنان رهبری شده و با دلالت «کیفیت متوازن خدمات زیارتی» مرتبط است، به‌صراحت مشاهده نمی‌شود: «رعایت پیوست‌های فرهنگی-اجتماعی درانتخاب و انجام فعالیت‌های اقتصادی».

۳. عدالت آموزشی در زیارت: علی‌رغم اینکه زیرساخت‌های آموزشی قابل توجهی در اختیار آستان قدس رضوی است، توجه به عدالت آموزشی در سیاست‌های این نهاد کمتر مورد تصریح قرار گرفته است که با دلالت «دسترسی برابر به خدمات زیارتی» و «توجه به تفاوت‌های فردی و گروهی» مرتبط است.

۴. نقش رسانه در ترویج عدالت در زیارت: استفاده از ظرفیت رسانه‌ای برای بازنمایی و ترویج مفهوم عدالت در زیارت که مورد تأکید رهبری بوده، در سیاست‌های آستان قدس رضوی کمتر دیده می‌شود و با دلالت «شفافیت و پاسخ‌گویی» و «مشارکت مردمی و نظارت عمومی» مرتبط است. ۵. عدم تصریح به نقش مردم در تحقق عدالت در زیارت: مردم به‌عنوان یکی از ظرفیت‌های مهم عدالت در اندیشه رهبری معرفی شده‌اند، اما در سیاست‌های آستان قدس رضوی، نقش مردم در مطالبه‌گری و نظارت بر تحقق عدالت کمتر اشاره شده که با دلالت «مشارکت مردمی و نظارت عمومی» مرتبط است.

۶. کم‌توجهی به تقوا و معنویت: درحالی‌که تقوا و معنویت از پیش‌شرط‌های مهم تحقق عدالت در اندیشه رهبری است، این امر در سیاست‌های آستان قدس رضوی در ارتباط با عدالت کمتر تأکید شده است.

با توجه به بررسی‌های انجام‌شده، می‌توان گفت اگرچه عدالت به‌عنوان یکی از ارزش‌های بنیادین آستان قدس رضوی مطرح شده و در برخی سیاست‌های بخشی این نهاد انعکاس یافته است، اما همچنان فاصله قابل توجهی میان دلالت‌های عدالت در خدمات زیارت (برگرفته از شبکه مضامین عدالت اجتماعی در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای) و سیاست‌های جاری آستان قدس رضوی وجود دارد. تقویت حوزه‌های مغفول‌مانده می‌تواند به تحقق هرچه بیشتر عدالت در ساحت زیارت کمک کند. در مجموع، تحلیل انطباق سیاست‌های آستان قدس رضوی با دلالت‌های عدالت در خدمات زیارت نشان می‌دهد این سیاست‌ها در حوزه‌هایی همچون توجه به محرومان، فسادستیزی، اقتصاد مقاومتی و دوری از تجمل‌گرایی با اندیشه رهبری هم‌راستاست، اما در حوزه‌هایی همچون

نظریه‌پردازی عدالت در زیارت، پیوست عدالت، عدالت آموزشی و نقش رسانه و مردم در تحقق عدالت، نیاز به توجه بیشتری دارد. برای ارتقای عدالت در زیارت و خدمات زیارتی، ضروری است آستان قدس رضوی به‌طور جدی‌تری به حوزه‌های مغفول‌مانده توجه کند و سیاست‌های خود را براساس دلالت‌های عدالت در خدمات زیارت، بازنگری و تکمیل نماید. همچنین، پایش مستمر اجرای این سیاست‌ها و سنجش میزان تحقق عدالت در خدمات زیارتی می‌تواند به بهبود مستمر در این حوزه کمک کند.

## ۵. بحث و تحلیل

پس از استخراج شبکه مضامین عدالت اجتماعی در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای و طرح دلالت‌های کلی آن در خدمات زیارت و نیز تحلیل سیاست‌های آستان قدس رضوی در نسبت با آن، در این بخش به راهکارهای عملی برای تحقق آن و چالش‌ها و فرصت‌های پیش‌رو می‌پردازیم. این بخش ادامه منطقی تحلیل‌های پیشین بوده و به‌دنبال ارائه یک چهارچوب اولیه برای ارتقای عدالت در حوزه زیارت است.

### ۵-۱. راهکارهای عملی برای ارتقای عدالت در خدمات زیارت

۵-۱-۱. راهکارهای مرتبط با دسترسی برابر به خدمات زیارتی متناظر با عرصه‌های محوری عدالت در راستای تحقق عدالت در خدمات زیارتی، به‌ویژه در «دسترسی برابر به خدمات زیارتی» متناظر با عرصه‌های محوری عدالت، در بُعد عدالت اقتصادی در زیارت، اقداماتی چون تدوین نظام جامع حمایت از زائران کم‌بضاعت، ایجاد صندوق تأمین هزینه‌های زیارت برای محرومان، طراحی سیستم تخفیف پلکانی در خدمات زیارتی متناسب با وضعیت اقتصادی، و توسعه اقامتگاه‌های ارزان‌قیمت با کیفیت مناسب پیشنهاد می‌شود.

از منظر عدالت آموزشی در زیارت، ایجاد مراکز آموزشی فراگیر با محتوای متناسب برای همه اقشار، تدوین بسته‌های آموزشی متنوع با توجه به سطح سواد، سن و جنسیت زائران، بهره‌گیری از فناوری‌های نوین برای دسترسی همگانی به آموزش‌های زیارتی و راه‌اندازی تورهای آموزشی رایگان برای زائران کم‌برخوردار ضروری است.

در حوزه عدالت در دستیابی به اطلاعات زیارتی نیز راهکارهایی مانند ایجاد پایگاه‌های اطلاع‌رسانی در مبادی ورودی شهر مشهد، طراحی اپلیکیشن جامع خدمات زیارتی با امکان دسترسی آسان برای همه زائران، و انتشار منظم عملکرد مالی و خدماتی آستان قدس به زبان ساده و قابل فهم برای عموم، می‌تواند به ارتقای عدالت در خدمات زیارتی کمک کند.

### ۵-۱-۲. راهکارهای مرتبط با فعالیت نظری و کاربردی پشتیبان عدالت در زیارت، متناظر با تولید مبانی نظری و برنامه بومی پشتیبان عدالت اجتماعی

برای تقویت بنیان‌های نظری عدالت در خدمات زیارتی، راه‌اندازی کرسی‌های نظریه‌پردازی عدالت در زیارت، در مراکز علمی آستان قدس رضوی (دانشگاه علوم اسلامی رضوی، دانشگاه امام رضا(ع) و بنیاد پژوهش‌های اسلامی)، تشکیل هیئت‌های اندیشه‌ورز متشکل از نخبگان حوزوی و دانشگاهی برای تدوین الگوی بومی عدالت در زیارت، و حمایت از طرح‌های پژوهشی، پایان‌نامه‌ها و رساله‌های دکتری در زمینه عدالت اجتماعی و زیارت - به‌ویژه در نسبت با سیره و معارف اهل بیت(ع)، خاصه معارف رضوی - پیشنهاد می‌شود. همچنین در زمینه مطالعات کاربردی، تدوین منشور حقوق زائران مبتنی بر اصول عدالت اجتماعی، طراحی شاخص‌های کمی و کیفی سنجش عدالت در خدمات زیارتی، تدوین استانداردهای خدمات زیارتی مبتنی بر عدالت اجتماعی، و ارزیابی مستمر وضعیت عدالت در خدمات زیارتی براساس این شاخص‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است که شایسته است در کنار مطالعات مخاطب‌شناسی، سیاست‌پژوهی، پیوست‌نگاری فرهنگی و ارزیابی تأثیرات اجتماعی خدمات زیارت مورد توجه قرار گیرد.

### ۵-۱-۳. راهکارهای مرتبط با ملاحظات اجرایی عدالت در زیارت (پیوست عدالت در کلیه برنامه‌ها و خدمات به زائران و نظم و توازن در ارائه خدمات زیارت)

در زمینه پیوست عدالت در زیارت، الزام به تهیه پیوست عدالت برای تمامی طرح‌ها و پروژه‌های توسعه حرم مطهر، ارزیابی اثرات اجتماعی طرح‌های توسعه بر اقشار مختلف زائران، و تشکیل کمیته ارزیابی عدالت در سیاست‌گذاری‌های آستان قدس رضوی پیشنهاد می‌شود. چنانچه اشاره شد، پیوست‌نگاری طرح‌ها بر مدار عدالت، در نسبت با نظم و کیفیت متوازن در ارائه خدمات زیارتی قرار دارد.

### ۵-۱-۴. راهکارهای مرتبط با ظرفیت‌های تحقق عدالت در زیارت (مشارکت‌افزایی مردمی و نظارت عمومی در حوزه خدمات زیارت)

در بخش مشارکت مردمی در زیارت، گسترش نظام خادم‌یاری رضوی با تأکید بر جذب نیروهای مردمی از تمامی اقشار جامعه، ایجاد سازوکارهایی برای مشارکت زائران در تصمیم‌گیری‌های مربوط به خدمات زیارتی و تقویت نهادهای مردمی فعال در حوزه خدمات زیارتی می‌تواند به تحقق عدالت اجتماعی کمک کند. در حوزه رسانه و اطلاع‌رسانی زیارتی نیز، استفاده از ظرفیت رسانه‌ها برای ترویج فرهنگ عدالت‌محور در زیارت، انعکاس تجربیات موفق در زمینه ارائه خدمات عادلانه به زائران، و آگاهی‌بخشی به زائران درباره حقوق خود و نحوه مطالبه‌گری، راهکارهایی اثربخش محسوب می‌شوند. این راهکارها، با تکیه بر نقش محوری مردم و رسانه‌ها، زمینه مشارکت همگانی در تحقق عدالت اجتماعی در حوزه زیارت را فراهم می‌آورند.

**۵-۱-۵. راهکارهای مرتبط با پیش‌شرط‌های عدالت اجتماعی** (باور و التزام عملی مسئولین نهادهای زیارتی به عدالت و شفافیت و پاسخ‌گویی در ارائه خدمات زیارت)

یکی از پیشنهاد‌های مهم در این راستا، ارتقای سطح کیفی نظام گزینش و همچنین نظارت و ارزشیابی مدیران، کارکنان و خدام آستان، بر مبنای باور و التزام به عدالت است. باور و التزام به عدالت، در رفتارها و نوع مواجهه با زائرین تجلی عینی می‌یابد که شفافیت و پاسخ‌گویی در خدمات زیارتی، از جمله مهم‌ترین تجلیات آن است. در همین راستا، ایجاد سیستم یکپارچه ارائه خدمات زیارتی با امکان نظارت و ارزیابی مستمر، طراحی سازوکارهای شفاف توزیع منابع و امکانات در بین زائران، و تدوین منشور حقوق زائران مبتنی بر اصول عدالت اجتماعی می‌تواند به تحقق عدالت در خدمات زیارتی کمک شایانی کند.

**۵-۲. چالش‌ها و فرصت‌ها در تحقق عدالت در خدمات زیارت**

**۵-۲-۱. چالش‌های پیش‌رو**

**الف. چالش‌های ساختاری:** پیچیدگی ساختار سازمانی آستان قدس رضوی، دیوان‌سالاری (بروکراسی) گسترده و دشواری ایجاد تغییرات سریع، تداخل وظایف نهادهای مختلف متولی امور زیارت، فقدان یک نظام جامع مدیریت خدمات زیارتی.

**ب. چالش‌های اقتصادی:** محدودیت منابع مالی برای ارائه خدمات یکسان به حجم انبوه زائران، رویکرد اقتصادی و کم‌رنگ بودن نگاه فرهنگی در برخی بخش‌های خدمات زیارتی، تأثیر نوسانات اقتصادی بر کیفیت و کمیت خدمات.

ج. چالش‌های فرهنگی و اجتماعی: تنوع فرهنگی زائران و دشواری طراحی خدمات متناسب با نیازهای متنوع، درک متفاوت از مفهوم عدالت در میان اقشار مختلف زائران، رواج برخی رفتارهای نابرابری آفرین در فرهنگ عمومی.

د. چالش‌های نظری و پژوهشی: فقدان الگوی بومی مدون برای تحقق عدالت در خدمات زیارتی، ضعف ادبیات نظری و پژوهشی در زمینه نسبت عدالت و زیارت، کمبود شاخص‌های دقیق و علمی برای سنجش عدالت در خدمات زیارتی.

#### ۵-۲-۲. فرصت‌های موجود

الف. فرصت‌های معنوی و ارزشی: هم‌خوانی مفهوم عدالت با آموزه‌های اسلامی و سیره ائمه معصومین(ع)، اهمیت عدالت در اندیشه رهبر معظم انقلاب، مطالبه عمومی برای تحقق عدالت در تمامی عرصه‌ها، از جمله خدمات زیارتی.

ب. فرصت‌های سازمانی: وجود ساختار سازمانی گسترده آستان قدس رضوی با امکانات و منابع فراوان، تأکید تولیت آستان قدس بر عدالت‌محوری در ارائه خدمات، توجه به عدالت در اسناد بالادستی و سیاست‌های کلان آستان قدس رضوی.

ج. فرصت‌های اجتماعی: مشارکت گسترده مردمی در خدمات زیارتی به‌ویژه در قالب نظام خادم‌یاری، ظرفیت بالای مردمی برای کمک به تحقق عدالت در خدمات زیارت، ارتباط نزدیک و عاطفی زائران با آستان مقدس امام رضا(ع).

د. فرصت‌های فناورانه: امکان استفاده از فناوری‌های نوین برای ارائه خدمات یکسان به تمامی زائران، ظرفیت فضای مجازی برای اطلاع‌رسانی و آموزش گسترده و امکان استفاده از سیستم‌های هوشمند برای نظارت بر توزیع عادلانه خدمات.

تحقق عدالت اجتماعی در خدمات زیارت، علی‌رغم چالش‌های موجود، با بهره‌گیری از فرصت‌های فراوان و ارائه راهکارهای عملی مبتنی بر دلالت‌های عدالت در خدمات زیارت (برگرفته از اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای)، امری دست‌یافتنی است. آستان قدس رضوی با توجه به جایگاه ویژه خود در جامعه اسلامی، می‌تواند پیشگام تحقق عدالت اجتماعی در حوزه خدمات زیارتی باشد و الگویی کارآمد برای سایر اماکن مقدس در جهان اسلام ارائه دهد.

## ۶. نتیجه‌گیری و طرح پیشنهاد

این پژوهش با هدف واکاوی مؤلفه‌های عدالت اجتماعی در اندیشه آیت‌الله خامنه‌ای و تبیین دلالت‌های آن در سیاست‌ها و خدمات زیارت، با تمرکز بر آستان قدس رضوی انجام شد. یافته‌ها نشان می‌دهد که مفهوم عدالت اجتماعی در اندیشه رهبر معظم انقلاب، یک شبکه معنایی عمیق و چندوجهی را شامل می‌شود که ابعاد مختلف اقتصادی، آموزشی، اطلاعاتی، نظری، اجرایی، و معنوی را در بر می‌گیرد. این پژوهش، با استخراج شش مضمون فراگیر از بیانات ایشان، تلاش کرد تا یک چهارچوب و الگوی مفهومی از عدالت در خدمات زیارت را صورت‌بندی کند؛ الگویی که مبنای تحلیل و ارزیابی سیاست‌ها و عملکردهای نهادهای متولی زیارت قرار گرفت.

تحلیل سیاست‌های کلان و بخشی آستان قدس رضوی در پرتو این دلالت‌ها نشان داد که گرچه عدالت به‌عنوان یکی از ارزش‌های بنیادین در اسناد و رویکردهای این نهاد مورد تصریح قرار گرفته و تلاش‌هایی در جهت تحقق آن، به‌ویژه در توجه به محرومان و توزیع عادلانه برخی خدمات صورت پذیرفته است، اما همچنان فاصله قابل توجهی میان وضعیت موجود و الگوی مطلوب عدالت در خدمات زیارت وجود دارد. نقاط ضعف شناسایی شده حاکی از آن است که ابعادی چون نظریه‌پردازی بومی عدالت در زیارت، الزام به پیوست عدالت در تمامی برنامه‌ها، عدالت آموزشی و نقش فعال رسانه و مردم در مطالبه‌گری و نظارت بر عدالت، کمتر مورد توجه قرار گرفته‌اند.

در پاسخ به این کاستی‌ها و با هدف ارائه راهکارهای عملی، این پژوهش خط‌مشی‌های سیاستی مشخصی را برای ارتقای عدالت در خدمات زیارت ارائه کرد. این خط‌مشی‌ها که در بخش ۱.۵ به تفصیل بیان شده‌اند، نه تنها به دنبال مقابله با چالش‌های ساختاری، اقتصادی، فرهنگی و نظری هستند، بلکه با تقویت نقاط قوت و بهره‌گیری از فرصت‌های معنوی، سازمانی، اجتماعی و فناورانه، راه را برای تحقق هرچه بیشتر عدالت در این حوزه هموار می‌کنند. پیشنهادهایی نظیر تشکیل شورای راهبردی عدالت زیارت، تدوین سند جامع عدالت در خدمات زیارت، الزام به پیوست عدالت در پروژه‌ها، و راه‌اندازی گروه‌های پژوهشی تخصصی، همگی در راستای رفع خلأهای موجود و نهادینه‌سازی رویکرد عدالت‌محور در تمامی ابعاد خدمات زیارتی مطرح شده‌اند.

با وجود دستاوردهای این پژوهش در شناسایی و تحلیل مؤلفه‌های عدالت و ارائه خط‌مشی‌های کاربردی، همچنان نیاز به مطالعات اسنادی نه‌تنها معطوف به اندیشه‌ی سایر متفکران مسلمان، بلکه فراتر و بنیادی‌تر از آن، متمرکز بر آیات قرآن و روایت اهل‌بیت (ع) - به‌ویژه معارف و سیره رضوی - در صورت‌بندی عدالت در زیارت احساس می‌شود. در عین حال که اهتمام به پژوهش‌های آتی میدانی و کیفی در این حوزه ضرورتی انکارناپذیر است، مطالعه دیدگاه خبرگان و مجریان، بررسی تجربه زیسته زائران، طراحی و اعتباریابی شاخص‌های بومی سنجش عدالت، تحلیل عمیق‌تر موانع فرهنگی و اجتماعی، می‌تواند به درک جامع‌تری از چگونگی تحقق عدالت در ساحت قدسی زیارت منجر شود. در نهایت، امید است این پژوهش با ارائه یک چهارچوب تحلیلی مبتنی بر اندیشه رهبری و خط‌مشی‌های عملی، گامی مؤثر در جهت ارتقای عدالت اجتماعی، در مهم‌ترین مرکز زیارتی کشور و ارائه الگویی برای سایر اماکن مقدسه باشد.



## منابع

### قرآن کریم

۱. ادب، محمدجعفر، ۱۳۹۸، بررسی مؤلفه‌های استقرار عدالت اجتماعی در دولت اسلامی از منظر امام خامنه‌ای (مدظله‌العالی)، مجموعه مقالات سومین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در علوم انسانی، مدیریت و معارف اسلامی.
۲. احمدبن فارس بن زکریا، ۱۴۰۴ق، معجم مقاییس اللغة، طبع الاعلام الاسلامیه.
۳. استراوس، آنسلم و کوربین، جولیت، ۱۳۸۵، اصول روش تحقیق کیفی، ترجمه بیوک محمدی، تهران، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
۴. الوانی، سید مهدی و شریف‌زاده، فتاح، ۱۳۸۷، فرایند خط‌مشی‌گذاری عمومی، تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
۵. امینی، علیرضا، مرتضوی، سعید، رحیم‌نیا، فریبرز و ناظمی، شمس‌الدین، ۱۳۹۳، کشف عوامل مؤثر بر رفتار خادمانه کارگزاران سازمان حج و زیارت، اندیشه مدیریت راهبردی، دوره ۸، شماره ۲، ص ۱۳۳-۱۶۰.
۶. ایزانلو، رمضانعلی، ۱۴۰۲، رهیافت‌هایی به زیارت (روش‌شناسی، پیشینه و مبانی)، مشهد، بنیاد پژوهش‌های اسلامی آستان قدس رضوی.
۷. بقایی، اعظم و مهریانی فر، حسین، ۱۴۰۲، واکاوی سیاست‌های آستان قدس رضوی در حوزه گردشگری مذهبی و زیارت؛ از وضعیت موجود تا وضعیت مطلوب، فرهنگ رضوی، دوره ۱۱، شماره ۴۳، ص ۱۳۷-۱۶۸.
۸. ایمان، محمدتقی، ۱۳۹۰، مبانی پارادایمی روش‌های تحقیق کمی و کیفی در علوم انسانی، قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
۹. تمدن‌فرد، فاطمه، ۱۴۰۰، عدالت اجتماعی در دیدگاه مقام معظم رهبری، تهران، پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات.
۱۰. حسینی زبیدی، سید محمد مرتضی، ۱۴۱۹ق، تاج العروس فی جواهر القاموس، کویت.
۱۱. حسینی دشتی، سید مصطفی، ۱۳۷۹، معارف و معاریف، تهران، مؤسسه فرهنگی آرایه.
۱۲. ریدر، ایان، ۱۴۰۰، زیارت، ترجمه داریوش رضاپور، تهران، نشر سینا.
۱۳. سالاری، سلمان، رحیم‌نیا، فریبرز، خوراکیان، علیرضا و مرتضوی، سعید، ۱۴۰۰، ارائه مدل حکمرانی در سازمان‌های موقوفه، فرهنگ رضوی، دوره ۹، شماره ۴، ص ۳۳-۶۳.
۱۴. فلیک، اووه، ۱۳۸۷، درآمدی بر تحقیق کیفی، ترجمه هادی جلیلی، تهران، نشر نی.

۱۵. گروه اخلاق و عرفان، ۱۳۹۴، پرسش و پاسخ‌های دانشجویی (آداب و احکام زیارت) (ج ۶۱)، قم، نشر معارف.
۱۶. محمدپور، احمد، ۱۳۹۰، روش تحقیق کیفی؛ ضد روش ۲، تهران، جامعه‌شناسان.
۱۷. مجدفر، فاطمه، ۱۳۹۲، جامعه‌شناسی عمومی، تهران، شعاع.
۱۸. لیندلف، تامس آر. و تیلور، برایان سی، ۱۳۸۸، روش‌های تحقیق کیفی در علوم ارتباطات، ترجمه عبدالله گیویان، تهران، انتشارات همشهری.
19. Birkland, Thomas A, 2011, *An introduction to the policy process: theories, concepts, and models of public policy making*, London: Routledge.
20. Braun, V., & Clarke, V, 2006, *Using thematic analysis in psychology*, *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77\_101.
21. Durán-Sánchez, Amador, Álvarez-García, José, Río-Rama, María de la Cruz del & Oliveira, Cristiana, 2018, *Religious Tourism and Pilgrimage: Bibliometric Overview*, *Religions*, 9, 249; doi:10.3390/rel9090249.
22. Guest, G, 2012, *Applied thematic analysis*, Thousand Oaks, California: Sage.
23. Stoddard, Robert, "Defining and Classifying Pilgrimages", 1997, *Geography Faculty Publications*. 2. <https://digitalcommons.unl.edu/geographyfacpub/2>.
24. Wolcott, H. F, 1994, *Transforming qualitative data: Description, analysis, and interpretation*, Thousand Oaks, CA: Sage.