



مرکز تحقیقات اسلامی

اصفهان

گامی



عمران
علیهما السلام

www.ghaemiyeh.com
www.ghaemiyeh.org
www.ghaemiyeh.net
www.ghaemiyeh.ir

مدیریت دولتی



مرکز تحقیقات رایانه ای فاطمه اسفهان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مدیریت دانش و دانایی

نویسنده:

www.modiryar.com

ناشر چاپی:

www.modiryar.com

ناشر دیجیتال:

مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

فهرست

۵	فهرست
۷	مدیریت دولتی
۷	مشخصات کتاب
۷	مهندسی مجدد در سازمان‌های دولتی
۱۰	بودجه نویسی در ایران از منظر تاریخ
۱۰	دولت سیار؛ پرقابلیت، پرهزینه
۱۲	نقش گروه‌های ذی نفوذ در فرایند خط مشی گذاری دولتی
۱۴	تعامل دولت و بخش خصوصی
۱۵	مدیریت دولتی بر بانک‌های خصوصی
۱۶	تعاونی، کوچک سازی بدنه دولت
۱۷	بررسی اخلاق کار در بخش دولتی و خصوصی
۱۹	مدیریت رضایت‌مندی مراجعان در سازمانهای دولتی
۲۱	مدیریت دانش در سازمانهای دولتی
۲۲	ابزارهای مدیریت استراتژیک و بخش دولتی
۲۳	راه خروج دولت از اقتصاد
۲۴	فرهنگ اداری و کارکرد انفعالی
۲۵	چالشهای مدیریت دولتی در ایران
۲۸	ضرورت و موانع خصوصی سازی
۲۹	اصول مدیریت دولتی
۳۰	معرفی رشته مدیریت دولتی
۳۰	کاربرد مدیریت دانش در بخش دولتی
۳۳	بهره وری نیروی انسانی در سازمانهای دولتی
۳۵	رویکردنظام پیشنهادها در سازمان های دولتی

- ۳۶ دولت و مسئولیت اجتماعی
- ۳۷ منشور شهروندی گامی در بهبود کیفیت خدمات عمومی
- ۳۸ مدیریت دولتی نوین و توسعه پایدار
- ۴۰ اداره سازمان ها و حکومت های محلی
- ۴۴ خط مشی
- ۴۶ حکمرانی خوب مفهومی نو در مدیریت دولتی
- ۴۸ درباره مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

مدیریت دولتی

مختصات کتاب

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت دولتی / www.modiryar.com

ناشر: www.modiryar.com

مشخصات نشر دیجیتال: اصفهان:مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان ۱۳۹۱.

مشخصات ظاهری:ترجمه از تئرفلن همراه ، رایانه

موضوع:مدیریت - دولتی

مهندسی مجدد در سازمان های دولتی

Reengineering in governmental organizationsرها بهروز- امیر الیدی

چکیده:دانش موجود مسا در حوزه مهندسی مجدد فرایند کسب و کار(BPR-BUSINESS PROCESS REENGINEERING) عموماً حاصل تجربیات اجرای پروژه‌های مهندسی مجدد در بنگاههای خصوصی است. در این مقاله تلاش می‌شود که ابتدا با توجه به تفاوت‌های ماهوی بخش دولتی و خصوصی بهفهمیم که نحوه اجرا و اثربخشی یک پروژه مهندسی مجدد چه ویژگیهای شاخصی در بخش دولتی می‌تواند داشته باشد. سپس مطالعه موردی اجرای مهندسی مجدد در یک سازمان دولتی در کشور سنگاپور ارایه می‌شود که نشان می‌دهد با وجود دشواریها و موانع ذکرشده چگونه می‌توان به یک تجربه موفق و موثر مهندسی مجدد در سازمانهای دولتی دست یافت.مقدمهمهندسی مجدد امروزه به یکی از شدائولترین رویکردها برای اصلاحات اداری در سازمانهای دولتی تبدیل شده است. اصول و تکنیک‌های مهندسی مجدد جذابیت روزافزونی برای سیاستگذاران، متخصصان و دانش‌پژوهان مدیریت دولتی پیدا کرده است. در سالهای اخیر مهندسی مجدد به عنوان یک تئوری قوی از تآوری مستمر در بازتعریف ارزشها و فلسفه‌های اداری، و روشها و سیستمهای بوروکراسی دولتی ظهور کرده است.اقتصاد جهانی دگرگونی برپایی را تجربه می‌کند که سازمانهای دولتی و خصوصی را نیازمند اصلاح ریشه‌ای در روش و طریق فعالیت خود ساخته است. بنابراین، شگردها و تکنیک‌های نو و استناد‌های برای مدیریت سازمانها ظهور کرده است تا این تغییر را تسهیل کند و در این میان مهندسی مجدد به عنوان یکی از برجسته‌ترین سیستم‌های انطباق با این نظام نو و پیچیده ارایه شده است.به همین دلیل است که مفاهیم مهندسی مجدد مخاطبان روزافزونی را در بخش خصوصی و دولتی به خود جذب می‌کند. ایثار و تجربیات مهندسی مجدد در دستور کار تجدید سازمان بخش دولتی - در کشورهای توسعه‌یافته و درحال توسعه، چه در سطح محلی و چه در سطح ملی- لحاظ شده و مورد پذیرش و قبول قرار گرفته است.درازه مهندسی مجددتوجه مجامع علمی به مهندسی مجدد در اواسط دهه ۱۹۹۰بالا گرفت. از آن سالها تا کنون بسیاری از مدیران عمل‌گرا، مفاهیم مهندسی مجدد را در سازمانهای خود پیاده کرده‌اند. در خلال این مدت، مجامع دانشگاهی نیز روشهای متنوعی را گاه برای هدایت پروژه‌های مهندسی مجدد ، و گاه در نقد صحت و اعتبار مفاهیم، توسعه داده‌اند.در سالهای اخیر، رویکرد فرایندی به کسب و کار به طور فراینده‌ای در بخش دولتی رایج شده است.چامپی (Champy)نخستین کسی است که واژه مهندسی مجدد کسب و کار، را ابداع کرد(۱۹۹۳، Gooding). در مجامع علمی نیز، هم (Hammer) در مقالات خود در سال ۱۹۹۰نخستین کارهای علمی را در این زمینه انجام داد.نخستین مشترک نامی چامپی و همر که در سال ۱۹۹۳در مورد مهندسی مجدد نوشته شد، توجه توده بزرگی از دانش‌پژوهان و مدیران را به مقوله مهندسی مجدد جلب و اذهان بسیاری را متوجه موضوع کرد.مهندسی مجدد، تفکر ریشه‌ای فراینده‌ای کسب و کار است برای دستیابی به بهبود شدید در معیارهای عملکرد؛ از قبیل هزینه، کیفیت، خدمات و سرعت.مطالعات بسیاری برای تعریف ویژگیهای اساسی مهندسی مجدد و تفاوت آن با مفاهیم ملایم‌تری مثل «بهبود فرایندها» انجام شده است. پیش‌نویسگران معتقدند که مهندسی مجدد درباره یک بهبود ساده در اجرای یک فرایند نیست، بلکه درباره انتخاب یک فرایند و دوباره ساختن آن است (Mckay and Randor, ۱۹۹۸).در واقع مهندسی مجدد متضمن انجام تغییرات ریشه‌ای برای ارایه‌ی عملکرد بهبودیافته است.همر درباره مهندسی مجدد می‌گوید: «اولاً برخلاف بسیاری از مدهای مدیریتی که روی کاغذ زیبا به نظر می‌رسند اما تأثیر واقعی بر سازمان ندارند، مهندسی مجدد موثر واقع می‌شود. مهندسی مجدد داری معجزه نیست، اما اگر درست به کار گرفته شود جواب می‌دهد. تأثیر زمان باعث خواهد شد که مهندسی مجدد به خوبی جای خود را پیدا کند. بسیاری از مردم با شرایط دشوار در حال کنار گذار رفتن هستند. بسیاری از صنایع، حتی بخش دولتی با انواع فشار رویه‌رو هستند و نیاز به تغییر دارند. نیاز به چیزی که واقعاً به آنها کمک کند. این نیاز باعث خواهد شد که مهندسی مجدد جایگاهی مهم موثر به دست آورد. تاآن نقلوهی مهندسی مجدد ، سنگین، ترسناک و نشدنی نیست و به عنوان یک ابزار ساده و دست‌یافتنی است.» اما چرا مهندسی مجدد با وجودی که استراتژی یا تکنیکی است که برای کسب وکار طراحی شده، توانسته مدافعان و هوادارانی را در بخش دولتی جذب کند؟ آنچه در مقابل این حجم عظیم از مطالب تولیدشده درباره کاربرد کردن مهندسی مجدد باید پرسید این است که آیا اصولاً مهندسی مجدد در بخش دولتی قابلیت کارکرد دارد؟گرایش بخش دولتی به مهندسی مجددلايه‌های چندگانه مدیریتی، سیستم‌های مترکز و پرهزینه، انبوه رویه‌های کنترلی و مقررات، موانع دشوار در تقسیم کارایی، اقتصاد (به مصرف بودن) و بهبودی سازمانهای دولتی است. به عنوان مثال، کنگره آمریکا هر سال چند صد لایحه تصویب می‌کند، اما برای روشن شدن جزئیات احتمالی، حدود ۵۰۰۰ قانون الحاقی و رویه و دستورالعمل ابلاغ می‌شود (Peters, ۱۹۹۶). قوانین و مقررات دولتی مربوط به استخدام، ارتقا و کارکنان در آمریکا، بالغ بر ۱۰۰ هزار صفحه است (NPR, ۱۹۹۳). نتیجه اجرا و انجام این قوانین، پویاترین کارگزار دولتی را هم به زانو در می‌آورد. بسیاری از این قوانین محصول تلاش برای ایجاد معیارهای کنترلی برای جلوگیری از فساد، انحراف و اختلاس است. اما گاهی فراط در آنها باعث شده که این دستورالعملها و حفاظت‌های قانونی، بدون توجه به ارزشهای غایی که اساساً برای آن تدوین شده‌اند، ذاتاً تبدیل به هدف شوند (Reyes, ۱۹۸۲). این شبکه درهم تنیده قانون و مقررات، علاوه بر ایجاد اختلال در جریان روان خدمات، هزینه‌های دولتی سنگینی را در قالب هزینه‌های کارکنان، تشریفات اداری و کاغذبازی، تدارکات و تأمین تجهیزات و... به بار می‌آورد. مهندسی مجدد می‌تواند به لزوم وجود این معیارهای کنترلی کمک کند و قوانین و مقرراتی را که در طول سالیان روی هم تاباشه شده‌اند - و بعضی حتی ممکن است دوره عمرشان تمام شده باشد- نشان دهد.درک این موضوع دشوار نیست که چرا مهندسی مجدد افکار مدیران و دانش‌پژوهان مدیریت دولتی را تسخیر کرده است. مهندسی مجدد به سیاستگذاران این فرصت را می‌دهد که نگاه تازه‌ای به منطق و اساس این قوانین و حفاظتها بیندازند، و امکان کنار گذاشتن یا دیوارنویسی آنها را پیدا کنند. فعالیت‌های مهندسی مجدد در سالهای اخیر در بخشهای دولتی بسیاری کشورها انجام شده است. بسیاری از کشورها نیز در حال تجربه آن هستند. به عنوان مثال در قلیپین اصول و پارامترهای فعالیت‌های دولت با استفاده از چارچوب مهندسی مجدد - به عنوان فلسفه راه‌ما- بازتعریف شده است (PCSB, ۱۹۹۵). در اتحادیه اروپا مهندسی مجدد عملکرد مرسوم شده است (Levy, ۱۹۹۸). در افریقای جنوبی، مهندسی مجدد برای تسهیل فرایندهای میان صنعت، توریز و کار دولت به کار گرفته شده است (Boer, ۱۹۹۵). در ایرلند نیز این مهندسی مجدد برای بهبود تسهیلات خدمات اجتماعی استفاده شده است (Lyons and Kearns, ۱۹۹۷).مطالعاتی که در سال ۲۰۰۱ منتشر شده بیان می‌کند که در سنگاپور ۸ درصد سازمانهای دولتی پیش از این مهندسی مجدد انجام داده‌اند، ۳۳ درصد در حال انجام پروژه‌های مهندسی مجدد هستند، ۴۴ درصد فعالیت‌های مهندسی مجدد را در برنامه ۳ سال آینده خود دارند و تنها ۱۵ درصد اصولاً بنایی بر مهندسی مجدد ندارند.علاوه بر آمریکا و اروپا که پیشتاز اجرای مهندسی مجدد در سازمانهای دولتی بوده‌اند، در سالهای اخیر بسیاری از کشورهای آسیایی و افریقایی نیز از قبیل عربستان سعودی، مالزی، امارات متحده عربی، بحرین، تونس، پاکستان و... فعالیت‌های مهندسی مجدد را در دولت و سازمانهای وابسته به کار گرفته‌اند.تفاوت‌های بخش دولتی و خصوصیتفاوت‌های سازمان‌های دولتی و خصوصی در ادبیات مدیریت دولتی مورد مطالعه قرار گرفته است.«رئیس» تفاوت‌های سازمانهای دولتی و خصوصی را در سه گسروه دسته‌بندی می‌کند:۱- فاکتورهای محیطی (فاکتورهای خارج از سازمان): مثلاً کمتر در معرض بازار بودن و در نتیجه انکای بیشتر به سهم بودجه تخصصی؛ که نتیجه آن انگیزه کمتر برای بهبودی و اثربخشی است و نیز کارایی کمتر، دسترسی کمتر به اطلاعات بازار، محدودیت‌های قانونی و رسمی بیشتر، تأثیرپذیری بیشتر از مسائل سیاسی و...۲- تعاملات سازمان- محیط: مثل فعالیت‌های اجباری در چارچوب به مجوزهای قانونی از پیش تعیین شده و تأیید سازمان، نقش عمده در منابع عمومی، انتظارات بیشتر از مقامهای دولتی برای اقدامات صحیح، مسولانه و درمکاتانه و...۳- ساختار درونی و فرایندها (فاکتورهای درون سازمان): ضوابط پیچیده، متناقض و غیر عینی، استقلال کمتر مدیران در تصمیم‌گیری، نقش سیاسی مدیران ارشد، تغییرات مدیران ارشد در اثر انتخابات یا تحولات سیاسی، رعایت شغلی و تعهد سازمانی کمتر و...بیحداً باید انتظار داشت که تفاوت‌های ماهوی بخش دولتی و خصوصی بر اجرای مهندسی مجدد در سازمانهای دولتی اثر بگذارد.اولین تفاوت کلیدی که بین کاربرد فعالیت‌های مهندسی مجدد در بخش دولتی و خصوصی مشاهده می‌شود این است که پروژه‌های مهندسی مجدد در بخش دولتی با محدودیت‌های بیشتری برای تأمین منابع برای بهبود مواجه می‌شوند؛ حتی اگر گروهی مبتنی بر توجه‌پذیر بودن این سرمایه‌گذاری ارایه کنند. این محدودیت به استفاده محدودتر از مشاوران بیرون ازسازمان منجر خواهد شد.دومین تفاوت کلیدی -که به نوعی ناشی از تفاوت اول هم هست- این است که پروژه‌های بخش دولتی به خاطر ساختار مدیریتی، فرایندها و هنجارهای این سازمانها تمایلی بیشتری به مشارکت دارند. در نتیجه مثلاً یک تیم نظارت بر کار پروژه مهندسی مجدد ایجاد می‌شود، در حالی که ممکن است وجود یک لایه اضافی هیچ ارزش افزوده‌ای تولید نکند. معمولاً یک فعالیت مهندسی مجدد دراین سازمانها، با جمع کردن تعداد زیاد و گوناگونی از نقش‌آفرینان سازمان و طلب مشارکت و اجماع آنها در فرایند مهندسی مجدد آغاز می‌شود. این رویکرد مشارکی توضیح می‌دهد که چرا روشها، اصطلاحات و در نهایت نتایج اجرای مهندسی مجدد در سازمانهای دولتی ملایم‌تر، نوم‌تر و محافظه‌کارانه‌تر است.مشکل دیگر که ناشی از ویژگیهای بخش دولتی است عبارت است از اینکه مهندسی مجدد نیازمند سرمایه‌گذاری برای ایجاد یا ارتقای سیستم‌های فناوری اطلاعات است. روشهای اجرای مهندسی مجدد که از فناوری اطلاعات بهره می‌گیرند، دولت را برای ملاحظه هزینه‌های سخت‌افزار، نرم‌افزار، مشاوران، ارتقا و نگهداری مستمر، آموزش و بازآموزی کارکنان در بودجه خود تحت فشار می‌گذارند. این مشکل به ویژه در کشورهای در حال توسعه که منابع دولتی با وجود مشکلاتی مثل بیکاری، فقر، مشکلات معیشتی و خدمات اجتماعی و... یابد به شدت اولویت‌بندی شوند، حائز اهمیت است. سازمان‌هایی که در چنین کشورهایی بخش قابل توجهی از بودجه

اطلاعاتی پشتیبان متعقبت شدند. انباشت کارها تا ۸۵ درصد کاهش پیدا کرد. این اداره تخمین زد که سالانه بیش از یک میلیون دلار بابت حذف فرایندهای کاری غیر ضروری، صرفه جویی خواهد داشت. بر اساس اظهار نظر رییس شعبه پالیوت، روجه کارکنان شعبه نیز بهبود پیدا کرد. به تأیید یکی از کارکنان دفتری این شعبه، همه بسیار بشاش تر شده‌اند. نتیجه گیری و پیشنهادها ۱ - بیشتر سازمانهای دولتی در برابر تغییر بسیار مقاومت می‌کنند. تغییرات سیاسی و اجتماعی مهم‌ترین اهرم فشار برای مهندسی مجدد فرایندهای آنان است. ۲ - تبلیغات در رسانهها در کنار اطلاع‌رسانی عمومی که در پاسخ به فشار افکار عمومی اتفاق می‌افتد، راه سودمندی است برای اینکه سازمانهای دولتی بر اهمیت پروژه مهندسی مجدد به کارکنان خود تأکید کنند. این عمل، کارکنان سازمانهای دولتی را از تعهد مدیران ارشد به بهبود کیفیت خدمات آنها مطلع می‌سازد. همچنین به کارکنان دلگرمی می‌دهد که مدیران ارشد علاقه مند به بهبود سیستمها هستند که نتیجه این، یگانگی و وحدت همه کارکنان در راستای هدف است. ۳ - استفاده از کارکنان ارشد بی‌طرف که از بین متخصصان سایر دپارتمانها انتخاب شده‌اند در تیم مهندسی مجدد، ترکیب جذابی ایجاد می‌کند. این ترکیب می‌تواند به نظیر بر مقاومت کسانی که تحت اثر مهندسی مجدد واقع شده‌اند کمک کند. کارکنان ارشد حتمی می‌توانند تضاد و چشم‌انداز بی‌طرفانه و بدون تعصبی درباره مهندسی مجدد فرایندها داشته باشند؛ در عین حال که تیم مهندسی مجدد به اعضای حتمی و بی‌طرف محدود نشده باشد. ۴ - سازمانهای دولتی از فقدان یک الگوبرداری مناسب برای عملکرد خود رنج می‌برند. بخش دولتی باید با شاخصهای کیفیت خدمات را از بخش خصوصی، اما در راستای هدف خود اقتباس کند. با الگوبرداری از بهترین سازمانهای خصوصی، سازمانهای دولتی می‌توانند عملکرد خود را ارتقا بخشند. ۵ - تصویب فرایندهای بازطراحی شده برای سازمانهای دولتی حیاتی است. در سازمانهایی که بیشتر دیوان سالار هستند، وجود یک رییس یا مدیر عامل حامی، مهم‌ترین چیز برای تسهیل تصویب فرایندهای جدید است. در بسیاری موارد پشتیبانی مدیر ارشد «مهم‌ترین» عامل موفقیت پروژه بوده است، چرا که تغییرات در ساختار، نیروی انسانی و ساختار انگیزشی را تسهیل می‌کند. ۶ - بیان کمی میزان بهبود در سازمانهای دولتی مشکل است. اجرای فرایندها در یک نمونه آزمایشی و نمایش آن، می‌تواند به مفاد شدن بعدی برای تخصیص بودجه به اجرای اصلی و واقعی کمک کند. منابع و مراجع ۱ - «Business process Reengineering in the public sector: The case of the Housing Development board in Singapore», Journal of Management Information Systems, Summer ۲۰۰۰. Vol. ۱۷, Iss. ۱ pg. ۲۴۵, ۲۶ pgs - «BPR: Alive and well in the public sector», International Journal of Operations & Production Management. Bradford: ۲۰۰۳. Vol. ۲۳, Iss. ۳ pg. ۳۳۷, ۱۸ pgs - «Public sector Reengineering: Practice, problems and prospects», Philippine Journal of Public Administration, Yr. ۱۹۹۸ July-October, Vol. ۴۲ Iss. ۳-۴ - «Dr. Michael Hammer - Public Sector Reengineering», interview By Brian Miller, Government Technology, September ۱۹۹۵. ۵ - «Business Process Reengineering, A Review of Recent Literature», Peter O'Neill, Amrik S. Sohal, Technovation ۱۹ (۱۹۹۹) ۵۷۱-۵۸۱۶ - «A survey of business process reengineering practices in Singapore», C. Ranganathan, Jasbir S. Dhaliwal, Information & Management ۳۹ (۲۰۰۱) ۱۲۵-۱۳۷ - http://www.unpan.org, access time: ۲۰۰۶-۰۲-۲۵ http://system.parsiblog.com/۱۸۰۴۸۳۳.htm

Re-engineering State Government? For a Successful Model of Profound Transformation, See the Telecommunications Industry By Robin MacGillivray Robin MacGillivray is president of Business Communications Services for SBC in the Western Region. This article is based on testimony presented to the California Little Hoover Commission's public hearing on the California Performance Review proposals for reorganizing state government. California's Little Hoover Commission has the formidable task of making recommendations on Governor Schwarzenegger's plan to reorganize state government under the California Performance Review. The Commission recently asked me to provide testimony on the topic of "practical lessons on transformational change in large organizations." I was pleased to be able to share what I have learned about change based on my experiences in the telecommunications business - which is arguably the nation's most profoundly transformed industry over the past ۲۰ years. In that time period, I have had the opportunity to hold leadership roles in one spinoff, two mergers and three major initiatives designed to radically re-engineer core processes at SBC, one of the largest companies operating in California. The telecommunications revolution has spawned an environment that continuously innovates, delivering new services to consumers, such as wireless and broadband communications. It has also created a competitive marketplace that has driven quality up and prices down. The CPR has the same potential to markedly improve the quality of state services and, at the same time, reduce costs for Californians. At the core of each of the "change events" I've experienced at Pacific Bell and SBC were four fundamental questions:

1. What are our core competencies? What is it that we do well - and must continue to do well - in order to succeed and grow? And what is non-essential to our success that should be stopped or delegated to others?
2. What organizational structure will best execute these competencies?
3. In what technology must we invest in order to accomplish our aims?
4. What rules and/or policies are needed to reinforce, govern and enable our efforts? These "change events" at SBC have resulted in some significant accomplishments. SBC has been able to streamline our operations as well as rationalize our supply sources. We've made decisions to stop doing some things ourselves - like fleet repair, food services, building services, landscaping - and engage experts in their fields to handle on our behalf. We've made the choice to change the way we do things, such as revamping our supply chain and realigning work groups. And we've increased our focus in key areas, like investing in technology to drive up productivity. Some of these actions have brought about incremental improvement others have been transformational. Our strategic sourcing efforts alone have lead to more than \$۱ billion in savings. Based on my own experiences and lessons, I believe that meaningful transformation can occur in state government, if its leaders prioritize what they choose to take on and then address the following ۱۰ items:

1. Significant change cannot be accomplished by issuing an order. To enact a new vision, leaders must create a "burning platform" that will motivate the organization to jump from the comfort of "today", into a different "tomorrow." Followers want leaders to help them understand why must we change?
2. Speaking of leaders, it is essential that there be one! Followers want to know, who's in charge? It is critical that this leadership be constant and consistent. Those conferred with driving the change can't just be a random collection (or worse, a politically motivated collection) of individuals - they must be integrated, inspired and empowered teams selected to accomplish specific results. These leaders and teams must then create and share a framework or blueprint for accomplishing change. Followers want leaders to tell them what are we going to do, when?
3. There must be a clear articulation of measurable goals. Followers want leaders to tell them how will we know we've succeeded? There must be quantifiable intermediate milestones to assess progress toward the ultimate goals.
4. There must be a schedule of reporting tied to those intermediate goals to ensure that the transformation remains on track.
5. While the process is under way, a "cheerleader" must be entrusted with the role of maintaining momentum and belief in the program.
6. "Early wins" must be spotlighted in order to keep participants enthusiastic and confident of attaining the ultimate goals.
7. A definitive ending point must be declared. You have to not only know where you want to go, you have to know when you've arrived. Benchmarks need to be established to evaluate success.
8. Finally, successful change must be "celebrated" in order to recognize the achievement of transformation, as well as to cement the perception that the project has succeeded. Can an organization as large as the State of California really do this? I believe the answer is yes. SBC, with more than ۱۶۰,۰۰۰

employees, has accomplished profound changes. And so can the CPR. Californians can get better value for their tax dollars and improved services by following a strategic plan for transformational change

بودجه نویسی در ایران از منظر تاریخ

تاریخ حکایت از آن دارد که طی دوران مختلف دولت‌ها تا حدود زیادی تکیه بر کارشناسان بین المللی را مبنای تحولات ساختاری در بودجه قرار دادند. تاریخ حکایت از آن دارد که طی دوران مختلف دولت‌ها تا حدود زیادی تکیه بر کارشناسان بین المللی را مبنای تحولات ساختاری در بودجه قرار داده اند. به گونه ای که طی چند سال اخیر نیز دستورات صندوق بین المللی پول تأثیرات بسیاری در ساختار و نظام بودجه وریزی کشور داشته است. مورگان شوستر آمریکایی اولین کارشناسی بود که به صورت رسمی و با هدف سامان بخشیدن به وضعیت مالی دولت ایران در سال ۱۲۹۰ شمسی به ایران آمد. اما به دلیل تشدید بحرانهای سیاسی و اولتیماتوم دولت روسیه پس از ۸ ماه مجبور به ترک کشور شد. پس از گذشت یک دهه یعنی در سال ۱۳۰۱ دکتر میلیسیو که او هم اهل آمریکا بود با ساموریتی مشابه شوستر به ایران سفر کرد. وی که در راس هیاتی به ایران آمد، به دنبال یک دوره اقدامات اجرایی بود و قرارداد خدمت و حدود اختیارات وی در سال ۱۳۰۴ به مدت دو سال دیگر تمدید شد. کارشناسان در حوزه بودجه وریزی ورود میلیسیو به ایران را پایان فصل بودجه وریزی سنتی در کشور می دانند، چرا که بدین ترتیب درآمدهای دولت از درآمدهای کشاورزی و روستایی جدا شد و در حقیقت ساختار بودجه به هم ریخت. البته چنین تحول ناگهانی در نظام بودجه نویسی ایران بعدها آثار ناگوار خود را بر اقتصاد کشور برجای گذاشت. اما سال های ۱۳۰۴ تا ۱۳۲۰ دوران شکل گیری نظام تازه ای برای بودجه وریزی ایران به شمار می رود. در این دوران نقش درآمدهای نفتی در بودجه عمومی دولت جدی نبود و بیشتر صرف هزینه های نظامی می شد. نظام بودجه نویسی در سال های ۱۳۱۸ و ۱۳۱۹ به تکامل رسید و اطلاعات بودجه ای دولت در هفتاد ستون عرضه شد. از سال ۱۳۲۲ فصل نویسی در نظام بودجه وریزی آغاز شد. از آن سال کشور با وام ها و کمک های بلاعوض آمریکا و انگلیس مواجه شد و درآمدهای نفتی نیز نقش مهمی در بودجه پیدا کرد. با افزایش درآمدهای نفتی و شروع برنامه های عمرانی، بودجه اهمیت مضافی یافت و در سال ۱۳۴۵ پیشنهاد لایحه بودجه از وظایف وزارت دارایی خارج شد و در حوزه مسئولیت نخست وزیر درآمد و بدین ترتیب دفتر بودجه در سازمان برنامه تشکیل شد. از سال ۱۳۵۲ نهی و تنظیم بودجه کل کشور جزو وظایف سازمان برنامه و بودجه و کلیه امور مالی و خزانه داری در وزارت دارایی متمرکز شد. همانطور که گفته شد تحولات نظام بودجه وریزی طی ۱۰۰ سال گذشته همچنان ادامه داشته و به سمت اصلاح این نظام پیش رفته است. تا جایی که در تیرماه ۲۸ قانوم بودجه سال ۸۰ نیز دولت ملزم به اصلاح ساختار بودجه شد و سازمان مدیریت و برنامه ریزی نیز نحوه طبقه بندی اقلام بودجه ای کشور را در لایحه بودجه سال ۸۱ بر مبنای نظام طبقه بندی آمارهای مالی دولت GFS تغییر داد. در این نظام بودجه به دو بخش کلی دریافت ها و پرداخت ها تقسیم می شود که دریافت ها شامل درآمد های عمومی است و از این میان درآمد های نفتی جزو واگذاری دارایی های سرمایه ای قرار می گیرد. از سوی دیگر در برابر درآمد های عمومی اعتبارات هزینه ای یا هزینه جاری قرار دارد که این دو تراز عملیاتی بودجه را تشکیل می دهد. در مقابل تراز سرمایه ای برابر واگذاری دارایی های سرمایه ای است که از تملک دارایی های سرمایه ای کم می شود. نکته حائز اهمیت در این تعریف این است که در این نظام کسری بودجه تفاوت بین تراز عملیاتی و تراز سرمایه ای بوده است که معمولاً از طریق تراز مالی جبران خواهد شد. منبع: aftab.ir

Budgeting

Budgeting in a business sense is the planned allocation of available funds to each department within a company. Budgeting allows executives to control overspending in less productive areas and put more company assets into areas which generate significant income or good public relations. Budgeting is usually handled during meetings with accountants, financial experts and representatives from each department affected by the budgeting. In a personal financing sense, budgeting can mean estimating monthly living expenses based on previous bills and wages. If your monthly income is a steady \$۳۰۰۰, for example, you can subtract all of your known monthly bills from that figure even before they arrive. Some bills can be estimated and subtracted from the original income figure. The remaining balance after fixed expenses now becomes your household budget. Instead of assigning dollar amounts for sundries such as groceries, entertainment, gas and clothing, budgeting allows you to use percentages instead. The key to successful budgeting is both flexibility and inflexibility. Certain expenses are fixed, so payment of those bills should be an inflexible element. Nothing is more important than paying those particular bills in full. In business, departments need to know the absolute ceiling on spending. Budgeting works best when very few exceptions are made to the upper limits. The idea of fiscal responsibility is to form a workable budget and stick to it as best as possible. Budgeting also requires an element of flexibility. It isn't always possible to assign a fixed dollar amount on a project in January and expect the budget to remain stable in July. There are always unexpected events which can drastically change the priorities of a company or an individual. Without flexible budgeting, money allocated for one purpose could not be reallocated during a fiscal emergency. An unexpected drop in sales revenue in March can affect the budgeting plans in November, so accountants and financial officers need to adjust their figures regularly. When economic times are good, many people become lax about personal budgeting. As long as there is more money coming in than going out, all is well. But those who learn to establish a workable budget and keep within it during the lean times often survive major financial crises better than those who don't. Financial discipline can spell the difference between weathering the storm and declaring bankruptcy

دولت سیاره؛ پرقابلیت، پرهزینه

دولت سیاره، زیرمجموعه ای از دولت الکترونیک است. روح الله نوری - رضا حریری
چکیدهدولت سیاره، زیرمجموعه ای از دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک عبارت است از استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات برای بهبود فعلیهای سازمانهای دولتی. در مورد دولت سیاره، فناوریهای اطلاعات و ارتباطات، به فناوری های موبایل و بیسیم، نظیر تلفن های سلولار موبایل، لپ تاپها و هیبران دیجیتال شخصی- که به شبکه های منطقه ای محلی بیسیم متصل می شوند - محدود می شوند. دولت سیاره می تواند به فراهم کردن اطلاعات عمومی و خدمات دولتی در هر زمان و در هر مکان کمک کند. الگوها و مثالهای دولت سیاره نباید به عنوان پدیده جدیدی نگاه کرد. برای مثال، فناوری بیسیم همیشه بخش مهمی از اجرای قانون بوده است. امروزه، افسران پلیس از لپ تاپ های بیسیم متصل به اینترنت، به همان خوبی استفاده از رادیوهای دو طرفه قدیمی بهره می گیرند. آنها وقتی به خودرویی مشکوک برمی خورند، می توانند مستقیماً از طریق پایگاههای داده ها به اطلاعات در مورد مالک خودرو، مسروقه بودن آن، حضور آن در صحنه جنایت، تحت تعقیب بودن مالک آن و غیره دست پیدا کنند. بازرسان بهداشت و ایمنی اکنون می توانند گزارشهای خود را در محل مورد بازرسی و در زمان واقعی با استفاده از یک رایانه جیبی یا ترمینال های دستی ثبت کنند. به این ترتیب، پس از بازگشت به دفتر کارشان، نیازی به فرم های کاغذی و ورود مجدد داده های جمع آوری شده ندارند. از سوی دیگر، شهروندان می توانند با دسترسی به اینترنت و شبکه های دولتی از طریق تلفن های همراه و دیگر ابزارهای بیسیم، صرفه جویی بیشتری در زمان و انرژی کنند. برای مثال، در مازری، شهروندان می توانند اطلاعات مربوط به رای گیریها را با استفاده از خدمات پیام کوتاه دریافت کنند. دولت سیاره تنها برای کارایی نیست، بلکه امکان فعالیت مدنی را به شهروندان می دهد. در فلیپین، شهروندان می توانند با گزارش کردن اتوبوس ها و دیگر وسایل نقلیه همگانی دودزا از طریق پیام کوتاه، به اجرای قوانین مبارزه با آلودگی کمک کنند. همچنین از پیام کوتاه برای دخیل کردن شهروندان در مبارزه با جنایت و مواد مخدر استفاده می شود. دولت سیاره و کشورهای در حال توسعه دولت سیاره، به گونه ای ویژه، برای جهان در حال توسعه مناسب است که در آن، میزان دسترسی به اینترنت، پایین است، اما میزان نفوذ تلفن همراه، به ویژه در مناطق شهری، سریعاً "در حال رشد است. در سطح جهان، تعداد تلفن های همراه از تعداد تلفن های ثابت بیشتر شده است. این امر در بسیاری از کشورها، از جمله ۴۹ کشور دارای درآمد متوسط و ۳۶ کشور کم درآمد نیز مصداق دارد. از جمله این کشورها می توان به بوریکنافسو، چاد، هندوراس، اندونزی، اردن، مکزیک، موزلسان، نیجریه، فیلیپین، عربستان سعودی و آفریقای جنوبی اشاره کرد. دولت سیاره و دولت الکترونیک دولت سیاره، جایگزینی برای دولت الکترونیک نیست، بلکه مکمل آن است. گرچه ابزارهای سیاره و سایر دسترسی خوبی هستند، اما بیشتر آنها، پروژه تلفن های همراه، برای انتقال اطلاعات پیچیده و حجیم، مناسب نیستند. با وجود ظهور گوشیهای مجهز تر، تلفن های همراه، فاقد مشخصات و خدماتی هستند که کاربردهای اینترنتی مبتنی بر کامپیوترهای شخصی از آنها برخوردارند. برای مثال، خدمات پیام کوتاه، پیامها را به ۱۶۰ کاراکتر محدود می کنند، در حالی که با پست الکترونیک می توان حجم تقریباً نامحدودی از کاراکترها و داده های چند رسانه ای را فرستاد. حتی هیبران دیجیتال شخصی یا کامپیوترهای جیبی که از پست الکترونیک پشتیبانی می کنند، دارای محدودیت صفحه نمایش و دیگر محدودیتها هستند. کامپیوترهای شخصی متصل به اینترنت هنوز وسیله مرجع برای حضور در مباحثات سیاسی آنلاین، جستجو برای یافتن اطلاعات تفصیلی در مورد بخش دولتی و

انجام بیشتر انواع خدمات دولت الکترونی‌ک هستند. کاربردهای بسیار همچنین به زیرساخت و فرآیندهای کاری مناسب در حوزه فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات- شبکه‌ها و پایگاه‌های اطلاعات دولتی، رویه‌های کیفیت داده‌ها، فرایندهای ثبت تراکنش‌ها و غیره - منگی هستند.دولت سیار مثل ماشین‌های خودریدار است. در هر دو مورد، ابزار مورد استفاده، سریع و راحت است. اما این فقط نو یک یک کوه یخ است؛ فقط کانال تحویل پایانی به شهروندان. در زیر آن، یک زیرساخت پیچیده و پرهزینه وجود دارد. دولت سیار را می‌توان برای چهار هدف و کارکرد اصلی در بخش دولتی - که در زیر خلاصه شده است - به کار بردالف - ارتباطات سیار : بهبود ارتباطات میان دولت و شهروندان (G۲C، C۲G)ارائه اطلاعات به مردم، یک فعالیت کیهامیت نیست، بلکه پایه توانمندسازی شهروندان است. بدون اطلاعات مرتبط، شهروندان نمی‌توانند نظرات هوشمندانه ارائه دهند و در زمینه مسائل پیرامون خود کنارگردد معناداری داشته باشند. اطلاعات همچنین نه تنها برای افزایش شفافیت بلکه برای ارتقای پاسخگویی لازم است.ایزراهای سیار، کانال دسترسی مهمی را در اختیار دولتها قرار می‌دهد تا بتوانند با شهروندان در ارتباط باشند (G۲C). برای مثال، سنگپواری‌ها این حق انتخاب را دارند تا هشدارها در قالب پیام کوتاه را برای طیف متنوعی از خدمات الکترونیک نظیر تمدید عوارض راهها، آزمایشهای پزشکی برای کارگران داخلی، اطلاعیه‌های تمدیدیه گذرنامه، یادآورهای فصلی در مورد پارکینگ و اطلاعیه‌های پارلمانی دریافت کنند. شهروندان حالت می‌توانند برای دریافت اطلاعیه‌های پیام کوتاه در مورد جلسات دادگاهها و تعویق آنها، تمدید، گواهینامه رانندگی، نتایج امتحانات و پرداختهای اعتباری مستقیم از سوی سازمان تأمین اجتماعی ثبت نام کنند. در انگلستان، پلیس لندن، ارسال پیام متنی را در زمره گرئنه‌های خدمت هشداری خود گنجانده است و در واگزار آن، هشدارهایی را به صاحبان مشاغل در لندن در مورد تهدیدهای امنیتی، از جمله بصب‌گذارها ارسال می‌کند. باوجود دریافت هزینه‌ای ماهانه برای خدمت ارسال پیام متنی / پیچر و وجود یک خدمت پست الکترونیک رایگان، تعداد کسانی که برای دریافت هشدارهای متنی / پیچر ثبت نام کرده‌اند، بیش از آنهایی است که خواهان استفاده از سیستم هشدارهای پست الکترونیک بوده‌اند.گذشته از این ارتباطات G۲C انتخابی از طریق تلفن‌های همراه از خدمت پیام کوتاه همچنین در ارسال اخبار فوری و اضطراری استفاده می‌شود. در اوج بحران سارس، دولت هنگ‌کنگ اقدام به ارسال یک پیام متنی سراسری به ۶ میلیون تلفن همراه کرد که هدف از آن، پایان دادن به ترس عمومی بود.خدمت پیام کوتاه همچنین کانالی برای ارتقای شهروندان با دولت است (C۲G). در فیلیپین، نیمی از وزارتخانه‌ها دارای خدمات مبتنی بر پیام کوتاه هستند که به شهروندان اجازه می‌دهد تا درخواست اطلاعات کنند یا در مورد مقامات و خدمات دولتی اظهارنظر کنند یا از آنها شکایت کنند. در چین، دارندگان تلفن همراه می‌توانند به ۲۸۸۷ نماینده کنگره ملی تلفن، پیام کوتاه بفرستند.ب - خدمات سیار : تراکنش سیار و پرداخت‌های سیارپیام کوتاه و دیگر ابزارهای سیار، نه تنها یک کانال ارتباط میان شهروندان و دولت را فراهم می‌کنند، بلکه امکان تعامل دولت با شهروندان را به وجود می‌آورند.دولت ایالت کارنا‌تاکا در هند، سوابق مربوط به زمینها را کامپیوتری کرده است. تنها مشکل آن است که سرورهایی که این سوابق را ذخیره می‌کنند، در سناد منطقه مستقر هستند و روستاهایی که فاقد خطوط تلفن هستند، دسترسی آسان به آنها ندارند.دولت سنگاپور به این نتیجه رسیده است که از پیام کوتاه در برنامه افزایش جمعیت خود استفاده کند. واحد توسعه اجتماعی آن به عنوان یک آژانس رسمی گذشتن قرار ملاقات برای افراد مجرد تحصیلکرده عمل می‌کند. این واحد به اعضایش خود ۴۰ پیام رایگان بر روی تلفن‌های همراه می‌فرستد تا بتوانند با حرفه‌ای‌های واجد شرایط تماس بگیرند. هشت مدیره کنایخانه ملی سنگاپور نیز یک خدمت پیام کوتاه را عرضه کرده است که به کاربران دائمی اجازه می‌دهد وضعیت حسابهای خود و کتابهای به امانت گرفته شده را چک کنند و پیش از تاریخ سررسید امانت کتاب، پیامهای یادآوری را دریافت کنند. آنها همچنین می‌توانند کارهای نظیر تمدید مهلت کتابها یا پرداخت جریمه را با استفاده از تلفن همراه انجام دهند. هزینه این خدمت برای هر کارور، سالانه ۵ دلار است.دیگر مثالهای وجود بتانیسل برای این فناوری را می‌توان در کشورهای صنعتی جستجو کرد:- ادارات مالیات ترزو، بازگشتهای مالیاتی با استفاده از پیام کوتاه را عرضه کرده‌اند. مالیات‌دهندگانی که هیچ تعییری برای اعمال در فرم مالیات - که در دفاتر پست دریافت می‌کنند- ندارند، به جای بازگرداندن فرم از طریق پست، تنها یک پیام متنی را همراه با یک کدواژه ، شماره شناسایی خود و یک پین کد ارسال کنند. این خدمت جدید به نفع حدود ۵۱۱ میلیون مالیات دهنده ترزوی است که در حالت عادی، فرم مالیات بر درآمد را از طریق پست باز می‌گردانند.- در فنلاند، بلتھیای SMS را می‌توان برای استفاده از سیستم حمل و نقل عمومی هلستینکی به کار برد. این بلت ها را می‌توان با ارسال یک پیام متنی سفارش داد که صورت‌حساب آن در قبض تلفن همراه کاربر درج می‌شود. خود بلت نیز با استفاده از پیام کوتاه به شرکت حمل و نقل تحویل داده می‌شود.گرچه استفاده از پرداخت سیار در دولت الکترونیک هنوز محدود است، اما انتظار می‌رود به موازات تکامل سیستم‌های پرداخت سیار از حالت پرداختهای ساده برای محتوا و خدمات دیجیتال به پرداختهای پیچیده یکپارچه بین تلفن همراه، بانک و اپراتور، کاربرد آن در تعاملات با دولتها بیشتر شود.ج- دموکراسی سیاررای‌گیری سیار و استفاده از پیام کوتاه و ابزارهای سیار برای مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیریهای سیاسی، یکی از کاربردهای دولت سیار است که از پتانسیل بسیار بالایی برای افزایش مشارکت دموکراتیک برخوردار است. در حال حاضر، هیچ تجربه چشمگیری در زمینه دموکراسی سیار در کشورهای در حال توسعه/ در حال گذار وجود ندارد. بنابراین شواهد مندرج در این مقاله را از تجربه‌های انگلستان برگرفته‌ایم. بیشتر تجربه‌های انگلستان در زمینه رای‌گیری الکترونیک، از جمله رای‌گیری از طریق تلفن همراه، همراه، موجب کشف راهمهای آسانتر برای درگیر ساختن شهروندان تصمیم‌گیریهای سیاسی شده است.برای آنکه رای‌گیری از طریق تلفن همراه از مقبولیت گذشته برخوردار شود، چند فغدغه باید مورد توجه قرار گیرد که مهمترین آنها امنیت و رازداری هستند. در روش سنتی رای‌گیری، حضور شخص در محل رای‌گیری کافی است. در سیستم رای‌گیری سیار، این اطمینان باید وجود داشته باشد که فرستنده پیام، یک رای‌دهنده ثبت شده است و اینکه هیچ کس از این سیستم برای پیش از یک باز رای دادن یا رای دادن به جای فرد دیگری سوء استفاده نمی‌کند. در انتخابات محلی لیورپول و شیلینگ در مه ۲۰۰۲، آعداد بین به‌رای‌دهندگان داده شد تا اگر می‌خواهند با پیام متنی رای دهند، از آنها استفاده کنند.یک مسئله دیگر، راحت ساختن سیستم برای کاربر تا سر حد امکان است. اگر بین‌ها بسیار طولانی باشند، این احتمال وجود دارد که بسیاری از افراد، بین‌های خود را فراموش کنند. سپس مشکل استفاده از صفحه کلید تلفن برای وارد کردن نام احزاب یا نامزدها وجود دارد. در پایان، خود رویه رای‌گیری باید به‌رای‌دهندگان اجازه بدهد تا داده ها و گزینه‌ها را تکرار کنند. افزون بر این، ظرفیت سیستم باید آتقدر کافی باشد تا بتواند از پس دوره‌های زمانی اوج کار برآید، زیرا خطوط تلفن مشغول، به اندازه منتهای طولانی رای‌گیری دلسردکننده هستند. با این حال، اینها مسائلی فنی هستند که غلبه بر آنها ممکن است به سختی قلبه بر نمایل رای‌دهندگان به استفاده از تلفن‌های همراه و پیام کوتاه نباشد. مطالعات اخیر در اسکاتلند و نوا، نشان‌دهنده علاقه عمومی - ۴۰ تا ۵۰ درصد افراد مورد بررسی - به شیوه رای‌گیری الکترونیک رای‌گیری، از جمله رای‌گیری سیار بوده است. با این حال، مطالعه دیگری که اخیراً در انگلستان انجام شد، نشان می‌دهد به موازات این نمایل کلی به رای‌گیری الکترونیک و علاقه به رای‌گیری سیار، بسیاری از شهروندان ظاهراً نمایلی به استفاده از پیام متنی ندارند.بر اساس این مطالعه "، پاسخ‌دهندگان مسن‌تر احساس می‌کردند که این روش برای آنها مناسب نیست، زیرا نمی‌دانستند چگونه پیام متنی فرستند "."جالب اینکه در این مطالعه آمده است که " پاسخ‌دهندگان جوانتر و آنهایی که از پیام متنی استفاده کردند، احساس می‌کردند که این روش، گزینه آسانی است، اما تعداد اندکی مایل به استفاده از آن بودند "."هرچا پاسخ‌دهندگان گفتند که معتقدند مزایای کلیدی رای‌گیری الکترونیک، آسانی و سرعت است، از آن استفاده نمی‌کنند؟ آنها در پاسخ به این پرسش چنین گفتند: " این برداشت وجود دارد که پیام کوتاه، آن‌قدر سطحی و غیرجدی است که از آن نمی‌توان برای رای‌گیری استفاده کرد و اینکه ارسال پیام متنی، یک ابزار ارتباطی " فغنی "است که برای رای‌گیری، مناسب نیست. ظاهراً دیدگاههایی که در مورد فناوری وجود دارد، عامل اصلی در تعیین نمایل شهروندان انگلیسی به استفاده از روشهای الکترونیک رای‌گیری است.این یافته‌ها ممکن است معانی ضمنی گسترده‌تری برای تمام کاربردهای دولت سیار داشته باشد و با مشکلاتی که در فیلیپین در زمینه ارسال پیامهای تقلبی و فکاهی گسترده به سیستم‌های دولت سیار وجود دارد، سازگاری داشته باشد. آنها همچنین نشان می‌دهند که سیستم‌های رای‌گیری سیار را - در صورت عرضه - باید- مجرایی در میان چندین مجرای رای‌گیری- پستی، اینترنتی و تلفنی- دانست.د- مدیریت سیار: بهبود عملیات داخلی در بخش دولتیدولت سیار همچنین فرصتهایی را برای بهبود عملیات داخلی در سازمانهای دولتی فراهم می‌کند. در این مورد نیز نمونه‌های اندکی از این گونه کاربردها در قصادهای در حال توسعه/ در حال گذار وجود داشته است.یک بتانیسل دیگر فناوری بی‌سیم آن است که می‌تواند محیط نفوذناپذیری را برای کارکنان دولت فراهم کند تا دائماً در ارتباط با وسایل الکترونیک باشند. اطلاعات و خدمات به روز در زمینه رابطه دولت با کارکنان (GrE) را می‌توان در هر زمان ارائه کرده خواهد داده‌های مورد نیاز آنها در اینترنت، در شبکه سازمانی، یا در یک وسیله قابل حمل تحت کنترل آنها باشد.دولت سیار می‌تواند مزایای بالقوه‌ای برای بخش دولتی داشته باشد، اما نیز با چالشهای دوربروست که در زیر به آنها می‌پردازیم.مزایامهمترین مزیتی که دولت سیار دارد، بتانیسل مزمنکی آن است: یعنی واقعاً امکان کار کردن در هر جا و هر زمان را فراهم می‌کند و به ایجاد یک سیستم عصبی دیجیتال یکپارچه برای دولت کمک می‌کند. به دلیل فوری بودن و راحتی آن، موانع بر سر راه خدمات دولتی را کاهش می‌دهد و شهروندان را ارائه‌کنندگان خدمات را تشویق می‌کند که از این فناوری استفاده کنند.این مزایای اصلی را می‌توان در مجموعه گسترده‌تری از مزایای دولت سیار، به شرح زیر، منجلی دید -افزایش بهره‌وری کارکنان دولت: دولت سیار به کارکنان دولت امکان می‌دهد تا داده‌ها را دقیقاً در محل به سیستم‌های دیجیتال وارد کنند. این کار نه تنها گردآوری داده‌ها را به عملیات در زمان واقعی نزدیکتر می‌کند، بلکه زمانی را که کارکنان دولت صرف فعالیتهای داده‌ای می‌کنند، کاهش می‌دهد و به این ترتیب، مقدار بیشتری از زمان آنها برای فعالیتهای دارای ارزش افزوده و مرتبط با خدمات آزاد می‌شود -افزایش کارایی کارکنان دولت: کارکنان دولت هم‌اکنون مجبورند با داده‌هایی کار کنند که آنها را دائماً در پیرامون خود - در مقر خود یا در فایل‌های قابل حمل - جا به جا می‌کنند. با استفاده از دولت سیار، آنها می‌توانند کل دولت دیجیتال را با خود به محل مورد نظر ببرند و تصمیمات و اقدامات بسیار بهتر و سنجیده تری داشته باشند. -بهبود ارائه اطلاعات و خدمات دولت: دولت سیار می‌تواند داده‌ها و خدمات را در هر زمان و هر مکان که شهروند حضور دارد، ارائه دهد. این امر، یک مزیت برای شهروندان دارد: آنها می‌توانند دسترسی فوری به هر چیزی که می‌خواهند داشته باشند و اصلاً مهم نیست که در کجا هستند. برای دولتها نیز یک مزیت دارد: برای مثال، در ارسال هشدارهای ضد تروریستی یا دیگر اطلاعات بسیار مهم از نظر زمانی، دولت سیار، بیشترین امکانات را فراهم می‌کند -افزایش کانال‌ها برای تعاملات عمومی: دولت سیار (در مواردی که به عنوان جانشین دیگر کانال‌ها به کار نمی‌رود) یک کانال اضافی را برای تمام دست‌اندرکاران دولتی - ارائه‌دهندگان خدمات، سیاستگذاران، مصرف‌کنندگان خدمات، نمایندگان جامعه مدنی- فراهم می‌کند و

به این ترتیب، حق انتخابها را بیشتر می‌کند. کاهش هزینه‌ها و افزایش مشارکت: امیدی که در ارتباط با فرایند سیاسی وجود دارد، آن است که دولت بسیار با کم کردن زمان و بیشتر کردن تلاشهای ارتباطی، افزایش ارتباطات را تشویق خواهد کرد.چالش‌هک هزینه: دولت بسیار نوعاً هنوز یک امرهای اضافی برای دولت الکترونیک است که موجب هزینه‌های اضافی خواهد شد. این وضعیت تا زمانی که دولت بسیار بتواند واقعاً چالشین دیگر کاتال‌های ارائه خدمات شود، ادامه خواهد داشت. با این حال، با توجه به تماد افرادی که تا آینده‌ای قابل پیش‌بینی احتمالاً همچنان بدون ابزارهای سیار خواهند بود، دولت سیار، مشکلات جدی برای سیستم‌های مرتبط با شهروندان به وجود خواهد آورد. بنابراین، چنین سیستم‌هایی احتمالاً به جای آنکه موجب چالشینتی هزینه‌ها شوند، باعث افزایش هزینه‌ها می‌شوند. حداقل برخی دولت‌ها توانسته‌اند استراتژی‌های هزینه‌یابی نوآورانه، مانند استفاده از تریبات مهم شدن در هزینه‌ها، را به کار گیرند. شکاف دیجیتال سیار: همانگونه که گفته شد، همه تلقن همرا ندارند. به طور خاص، گروه‌های سنن‌تر و فقیرتر جامعه از این فناوری محرومند. اگر قرار باشد دولت سیار مزایایی داشته باشد، این گروه‌ها از آنها برخوردار نخواهند شد. ضمناً یک چالش بر سر راه آن، حصول اطمینان از این است که دولت سیار صرفاً راه دیگری نیست که در آن، داراها به قیست زیاد دیدار ندادند منتفع می‌شوند. ذهنیت عمومی: بسیاری از افراد، وسایل موبایل – مخصوصاً تلفن‌های سلولار- را بیشتر ابزارهایی برای تفریح و سرگرمی می‌دانند تا برای فعالیت‌های جدی. با این حال، سیاست، مسئله‌ای جدی است که در درازن‌دهه انتخابهای دشوار است. متحد کردن و همسو نمودن این دو دنیای ناسازگار ممکن است سخت باشد. علامتی که در حال پدیدار شدن از این تنش زیربنایی است، استفاده از سیستم‌های دولت سیار برای لوگ‌گی، نظیر ارسال پیامهای دوعین است. اقتصاد امنیت: اگر قرار باشد دولت سیار، سیستم‌های پرداخت سیار یا دیگر خدمات دولتی را در برگیرد، در این صورت باید از امنیت خوبی برخوردار باشد و قابلیت اعتماد را داشته باشد. تا کنون، همچنان یک شکاف در قابلیت اعتماد وجود دارد که باید از میان برود. پیش از این حد بودن داده‌ها: ابزارهای سیار، فشارهای دنیایی را افزایش می‌دهند که در آن، کاربران دائماً وصل هستند. این وصل بودن دائمی، تعداد پیامهای در حال گردش را زیاد می‌کند و می‌تواند یک طوفان ارتباطی را به وجود آورد که بعضاً ازرسندن و بعضاً بی ارزش است.برخی اصول راهت‌ها به شرح زیر را می‌توان برای برنامه‌ریزان سیستم‌های دولت سیار تدوین کرد:نخست، درک کنید که دولت سیار، چالشین دولت الکترونیک نیست. این نوع نیست که تمام کاربردها را بنوان با ابزارهای سیار محقق کرد و اصلاً نیاید چنین باشد. این طور نیست که تمام ارتباطات بی‌سیم، کم‌هزینه‌تر از ارتباطات باسیم باشند. دولت سیار را باید به عنوان بخشی از کلیت استراتژی و برنامه دولت الکترونیک درک کرد و توسعه داد. ترکیب دقیق دولت سیار و کاربردهای سنتی دولت الکترونیک، به شرایط منحصر به فرد هر کشور بستگی دارد. یک عامل تعیین کننده مهم، وضعیت زیرساخت اطلاعاتی کشورهاست. ایجاد نظارت‌ها، آسان است، اما به دست آوردن دوباره اعتماد، سخت است. شهروندانی که تجربه یوفتی از دولت سیار ندادند، نه تنها جذب دوباره آنها سخت تر است، بلکه بر ضد آن تبلیغ خواهند کرد. پس مهم است که –کاربردهای دولت سیار را عاقلانه انتخاب کنید. مطمئن شوید که بااهمیت هستند و در عین حال، مراقب باشید که مشکلاتین موارد نباشند –مطمئن شوید که کاربرد مورد نظر، راحت و آسان است. نیاز خود به اطلاعات را با سطح آسایش (یا لاسردی) کاربران فناوری مورد نظر متوازن کنید. در استقرار کاربردهای دولت سیار، اطمینان حاصل کنید که شهروندان، آنچه را که کاربرد مورد نظر ادعا می‌کند می‌توانند در کوتاهترین زمان ممکن ارائه دهند، دقیقاً دریافت می‌کنند. اگر کاربرد مورد نظر، کاتالی برای دریافت شکایات است، مطمئن شوید که مرتباً به شکایات در مورد وضعیت شکایت اصلی مراجعه می‌کند تا زمانی که مشکل حل شود. مطمئن شوید که سیستم‌های پشتیبان مناسبی برای تحقق وعده‌های دولت سیار وجود دارد.شرکت‌ها – مخصوصاً با شرکت‌های مخاربات که ارائه‌دهنده خدمات سلولار هستند– مهم است. این شرکت‌ها اطلاعات بیشتری را در مورد امنیت، قابلیت اعتماد، کاربرد آسان و دیگر مسائل مرتبط با کاربردهای سیار ارائه می‌کنند. آنها همچنین ممکن است دارای کاربردهای سیار برای کارهایی باشند که می‌توان آنها را با نوع کارهای دولت‌ها سازگار کرد.منبع:

Richard Heeks & Emmanuel C. Lallana , E-GOVERNMENT JOURNAL, NO ۴۵

منبع : ماهنامه تدبیر

نقش گروه‌های ذی نفوذ در فرایند خط مشی گذاری دولتی

Interest Groups|مهم‌های پاراحمدی خراسانی

واژگان کلیدی : خط مشنی گذاری ، قدرت، گروه، گروه‌های ذی‌نفوذ،خط مشی عمومی، نفوذ، گروه‌های فشار،چکیده : گروه‌های ذی‌نفوذ، مستقیماً در فتح قدرت و اجرای آن، مشارکت نمی‌یابند بلکه در حالیکه خارج از قدرت باقی می‌مانند آرا متأثر می‌سازند و بر آن فشار می‌آورند. در مورد گروه‌های ذی‌نفوذ تقسیم‌بندی‌های مختلفی انجام شده است. واژه گروه‌های ذی نفوذ احتمالاً نیست و کلیه شرکت کنندگان در خط مشی گذاری عمومی که خواهان تجزیه و تحلیل آنها هستیم را در برنمی گیرد. برخی از شرکت‌کنندگان در خط مشنی گذاری عمومی اصلاً گروه ذی‌نفوذ نیستند ولی ما آنها را به دلیل شرکتشان در امر سیاستگذاری گروه‌های ذی‌نفوذ می‌خوانیم. امروزه در بین کشورهای آزاد و دموکراتیک اهمیت، بحث مشارکت عمومی مردم در فرایند سیاستگذاری می‌باشد.مقدمه: خط مشی گذاری در عالم واقع، یک تصمیم منطقی و انتخاب عقلایی نیست. خط مشی گذاری قبل از آنکه انتخابی سنجیده و کاملاً منطقی باشد یک اقدام و عمل سیاسی به شمار می‌آید.فرایند سیاسی، فرایند اصلی در خط مشی‌گذاری عمومی است این فرایند مجموعه‌ای از قدرت و نفوذ در جامعه است که در آن بازیگران زیادی می‌کوشند تا به اهداف معینی دست یابند و در این راستا سیاست به عنوان هنر تحت نفوذ نوآرودن عملکردها با مسأله قدرت در ارتباط می‌باشد.خط مشی عمومی زاینده ائتلاف‌ها، بنده پستان‌ها و متقاعد ساختن‌های بی شماری است.خط مشی خوب خط مشی است که بازیگران صحنه سیاست و صاحبان قدرت روی آن به توافق رسیده باشند. قدرت و نقش آن در فرایند سیاسی خط مشی گذاری : تعاریف گوناگونی از قدرت شده است؛یکی از آن تعاریف این است: قدرت، توانایی ایجاد تغییر در رفتار دیگران و نفوذ در آنان است. اما در رابطه با مفهوم اختیار، باید گفت، اختیار نوعی قدرت قانونی است. به عبارت دیگر، اختیار حق قانونی فرد برای نفوذ بر دیگران است.از نقطه نظر خط مشی گذاری، اعمال قدرت به معنای نفوذ بر نحوه تصمیم‌گیری‌ها، جهت‌دادن به تصمیم‌ها و نهایتاً تأثیر در وضع خط مشی‌های عمومی است. منابع قدرت : ۱. قدرت ناشی از مقام و مرتبه سازمانی، اداری و منزلت سیاسی ۲. قدرت ناشی از تخصص، آگاهی و وقوف به اطلاعات ۳. قدرت ناشی از توانایی اجبار و ترغیب دیگران بر رفتار خاصی اطاعت ناشی از زور و اجبار است. گروه‌های ذی‌نفوذ از این نمونه هستند. طبقه‌بندی دیگری از قدرت : ۱. قدرت ناشی از صفات ذاتی فرد و موهبت الهی - جنبه شخصی دارد ۲. قدرت ناشی از آداب و رسوم و سنتها در جامعه - جنبه اجتماعی دارد ۳. قدرت ناشی از قوانین و مقررات (قدرت مقام)؛تکنه: قدرت بایستی متناسب با شرایط اعمال شود. گروه‌های ذی‌نفوذ : Interest Groupsتعریف گروه :واحد اجتماعی است که از دوام نسبی برخوردار است و اعضای آن به نوعی با هم پیوند یافته اند. فرهنگ و هنجار گروه عامل تقاهم بین اعضا و تداوم و بقای گروه می‌شود. تعریف نفوذ:فردی که بدون داشتن یک سمت می‌تواند بر رفتار دیگران تأثیر بگذارد و آرا تغییر دهد از نفوذ برخوردار است. بنابراین اقتدار از قدرت رسمی بوجود می‌آید و نفوذ از قدرت غیر رسمی. گروه ذی‌نفوذ: از افراد یا سازمانهایی تشکیل شده است که هدف مشترکی دارند و از نفوذ و قدرت مسلطی در یک زمینه برخوردارند و تلاش می‌کنند از راه‌های سیاسی، اهداف خود را تحقق بخشند.گروه‌های ذی‌نفوذ، مستقیماً در فتح قدرت و اجرای آن، مشارکت نمی‌یابند بلکه در حالیکه خارج از قدرت باقی می‌مانند آرا متأثر می‌سازند و بر آن فشار می‌آورند. گروه‌های ذی‌نفوذ در بی تأثیر بر زمامدارانند نه آنکه زمامداریانی از خود را به قدرت برسانند. این مفهوم ابتدا در ایالات متحده برای مطالعه تاثیر سازمان‌ها و انجمن‌های خصوصی بر دولت، مورد استفاده قرار گرفت. انواع گروه‌های ذی نفوذ: در مورد گروه‌های ذی‌نفوذ تقسیم‌بندی‌های مختلفی انجام شده که یکی از آنها تقسیم گروه‌های مذکور به دو نوع «محض» و «نسبی» است. گروهی ذی‌نفوذ محض است که اختصاصاً در قلمرو سیاست عمل کند و به قوای بخش عمومی تأثیر گذارد. انجمن‌ها، نه‌شنها و … گروه ذی نفوذ نسبی، فشار سیاسی فقط بخشی از فعالیت‌های آن می‌باشد و علل وجودی یا زمینه فعالیت‌های دیگری نیز دارند. طرفداران محیط زیست، مخالفان جنگ هسته‌ای دسته‌بندی دیگر: خصوصی و عمومیبر ابتدا مفهوم گروه‌های ذی‌نفوذ به گروه‌های خصوصی اطلاق می‌شد اما به تدریج این مفهوم گسترده‌تر شد و گروه‌های عمومی (واحدهای دولتی و مقامات بخش عمومی) را نیز دربر گرفت. به عبارت دیگر آنها می‌توانند در مقابل گروه‌های ذی‌نفوذ خصوصی در خط مشنی‌گذاری موثر واقع شوند. دسته بندی دیگر: داخلی و خارجيگروه‌های ذی‌نفوذ داخلی در درون کشور فعالیت دارند و گروه‌های ذی نفوذ خارجی که با در یک کشور دیگر بر اوضاع و احوال داخلی کشور نفوذ می‌کنند و یا به صورت یک سازمان بین‌المللی در کشور اعمال نفوذ می‌کنند. طبقه‌بندی دیگر: گروه‌های عوام و گروه‌های خواسرگروه‌های عوام در بی گردآوری اعضای بیشتری هستند و عامل تعداد را کم می‌دانند گروه‌های خواص به دنبال کمیت نیستند بلکه به دنبال کیفیتند (مرشمانان اجتماعی و خواص) گروه واژه‌های ذی نفوذ: این عنوان به سازمان‌هایی اطلاق می‌شود که نوعی نفوذ سیاسی اعمال می‌کنند بی‌آنکه خود به معنی احصی کننده گروه باشند و این را برای سایر گروه‌ها انجام می‌دهند. روزنامه‌ها، سازمان‌های خبری، مراکز تبلیغاتی صندوق‌های کمک به انتخابات (در کشورهای غربی) و گروه‌های ذی‌نفوذ و احزاب سیاسی احزاب سیاسی و گروه‌های ذی‌نفوذ را می‌توان به آسانی از یکدیگر جدا کرد. دو ویژگی اساسی تقریباً همیشه نمایز میان احزاب و گروه‌های ذی‌نفوذ را ممکن می‌سازد:-۱- از یکسو نحوه مشارکت آنان در فعالیت‌های سیاسی-۲- طبیعت همبستگی‌هایی که هر کدام از این دو بر آن استوار هستند.هدف اصلی احزاب سیاسی فتح قدرت با شرکت در اجرای آن است. احزاب سیاسی به دنبال آن هستند تا کرسی‌های انتخابات را تصاحب کنند (دارای نمایندگان و وزرایی باشند و حکومت را به دست بگیرند.)بر عکس گروه‌های ذی‌نفوذ، به دنبال آن نیستند که قدرت را بدست آورند یا در اجرای آن شرکت کنند بلکه هدف اصلی آنان نفوذ بر زمامداران و فشار به آنان به منظور رسیدن به اهداف خود است. تفاوت دوم :احزاب سیاسی به نوعی همبستگی عام تکیه دارند و گروه‌های ذی‌نفوذ بر همبستگی‌های خاص. احزاب در پارچوب جامعه عمل می‌کنند، جامعه‌ای که هر فرد به عنوان شهروند به آن تعلق دارد بر عکس گروه‌های ذی نفوذ برای دفاع از منافع خاص خود عمل می‌کند و وابستگی آنها به گروه به عنوان یک عضو خاص می باشد نه به عنوان شهروند.منافع بخش کوچکی از جامعه) احزاب و گروه‌های ذی‌نفوذ ناقص به عنوان رقیب یکدیگر به شمار می‌روند هر دو زمینه لازم برای مشارکت سیاسی را فراهم می‌آورند سیاست عمومی را متأثر می‌کنند. در کشورهای که دارای احزاب قدرتمندی هستند و احزاب روی مسائل تأکید داشته باشد که منافع کلی ملت را در اولویت قرار دهد به همان اندازه از قدرت گروه‌های ذی‌نفوذ کاسته می‌شود. نظریه منفی گرایان جدید: تلاش گروه‌های ذی‌نفوذ را

برای در اختیار گرفتن قدرت دولت متفق نمی‌دارند.
الگوی ارتباط بین احزاب و گروههای ذی نفوذ ۱-۰ رابطه نزدیک مثال: رابطه بین حزب کارگر و اتحادیه‌های تجاری در انگلستان (حزب کارگر بیشتر بودجه خود را از اتحادیه‌ها تأمین می‌کند)۲- در این الگو گروههای ذی‌نفوذ هرگونه ارتباط و تمهد را با احزاب سیاسی انکار می‌کنند.۳- حد وسط دو الگوی افراطی قبلی، در این الگو گروههای ذی‌نفوذ سیاسی‌اند ولی حزبی نیستند (کلاً غیر حزبی نیستند بلکه دو حزبی می‌باشند)۴-اگر آمریکا اگر گروههای ذی نفوذ از حزب دموکرات و جمهوری خواه حمایت می‌کنند.
رابطه گروههای ذی‌نفوذ با گروههای فشار معمولاً گروههای ذی‌نفوذ و گروههای فشار در نظر عامه مردم مترادف بوده و حتی در ترجمه این دو اصطلاح نیز اغلب، آنها را یکی می‌دانند، اما از نظر تخصصی، تفاوتی میان این دو وجود دارد.اینده، از جهت تأثیرات پنهانی و غیر مستقیم در قدرت تقریباً کارکرد مشابهی دارند با این تفاوت که گروههای فشار (به عنوان یک زیر مجموعه گروههای ذی نفوذ) از خشونت و زور بهره می‌گیرند. گروههای فشار به مجموعه ای از افراد اطلاق می‌شود که با به کارگیری خشونت و از طریق غیرقانونی درصدد تغییر اوضاع سیاسی به نفع قدرتمندان حامی خود می‌باشند. آنها به دنبال این هستند تا از نفوذ خود نه تنها به منظور حراست از منافع خویش بلکه تحصیل خواسته‌های خود و دیگران و در مواردی، به قیمت تضییع حقوق دیگران استفاده کنند. معمولاً بین منافع دولت و گروههای فشار باید تعارض وجود داشته باشد، اما در بسیاری از مقاطع تاریخی گروههای فشار همسو با منافع و خواست دولت مرکزی می‌باشند.
وهریان و گرداندگان گروههای فشار برای قالب بندی نیروهای جذب شده به سوی خود از فنون نظامی بهره می‌گیرند. گروههای ذی نفوذ (مثل اتحادیه‌ها و انجمنها) جزء جامعه مدنی هستند و وجودشان طبیعی است (لازمه جامعه مدنی و دموکراسی هستند) ولی گروههای فشار رابطه زیاد مثبتی با جامعه مدنی ندارند و گروههای کوچک هستند که در تعقیب منافع محرمانه و یا خصوصی خود هستند. (آنها فرایند دموکراسی را مختل می‌کنند)
طبقه‌بندی گروههای فشار:
ژان می نود (**Jean May Noud** جامعه‌شناس فرانسوی گروههای فشار را به دو گروه بزرگ تقسیم می‌کند:
۱. گروه‌ها شغلیشامل گروههای فشاری که به دنبال بدست آوردن امتیازات سادی بیشتری برای اعضایشان هستند (حفظ و نگهداری موفقیت‌های بدست آمده و افزایش رفاه اعضا–) اتحادیه‌های کارگری، سند پکاهای کارفرمایان، اتحادیه‌های صنفی.
۲. گروههای ایدئولوژیکیکروههای مذهبی، ضد مذهبی، ملی‌گرایان، آزادی‌خواهان و طرفداران حقوق بشر قرار می‌گیرند.
شرایط تأثیر گذاری گروههای فشار نوب چهار شرط اساسی برای تأثیر گذاری گروههای فشار برمی‌شرد:
۱. تعداد اعضا.
۲. قدرت تبلیخاتی از هزینه‌ها از طریق حق عضویت تأمین می‌گردد، گاهی هم قدرتمندانی برای رسیدن به منافع خود از این گروهها حمایت مالی می‌کنند.
۳. سازمانی‌تود به دو عامل سازمانی اشاره می‌کنند:اول کیفیت رهبران و دوم وسعت شبکه ارتباطی که گروه ایجاد می‌نماید.
۴. پایگاه اجتماعیآنها نیز مانند اشخاص و برخی گروهها دارای پایگاه اجتماعی‌اند و از این اعتبار خود بهره می‌گیرند.
شیوه عمل گروههای فشار:
Jean May Noud طرق عمل گروههای فشار را بیان می‌کند.
۱. کوشش در متقاعد کردن به صورتتسبیم‌نامه سرگشاده، انتشار بیانیه، ارائه اسناد یا یادداشت‌هایی برای اعضای دولت.
۲. تهدید دولتتهدید به تحريم، انقباص، و...۳. بويه اشکالی از قبيل کمک مالي به احزاب یا رشوه‌دان به اعضای دولت.
۴. فشار به دولت از طریق امتناع از همکاری یا دولتانتخاب از پرداخت مالیات و...
۵. اقدام مستقیم به صورت اعمال خشونتآمیز، اختلال در نظم و خدمات عمومی، تظاهرات خیابانی و...و سایر و ابزارهای گروههای ذی‌نفوذ :کوشش‌های گروههای ذی‌نفوذ در دو سطح مشابه انجام می‌شود:
۱. اقدام مستقیم در سطح قدرت لوزرا، نمایندگان مجلس و کارکنان عالی‌رتبه.
۲. اقدام غیر مستقیم در سطح مردم (برای رایجینکن واکتش مردم) الف) اقدام مستقیم در سطح قدرت
۱. اقدام باز و اقدام پوشیده‌اقدام باز پیش از هر چیز شامل تمهداتی است که توسط گروههای ذی‌نفوذ، از نامزدی‌ها هنگام انتخابات مورد درخواست است. ارسال‌نامه‌های کم و بیش تهدیدآمیز، فرستادن هیأتها نزد گروههای پارلمانی، کمیسیونها، وزرا و...اقدام پوشیده، در کمک مالی به انتخابات و کمک مادی به احزاب سیاسی قرار می‌گیرد.
۲. د فساد تا استفاده‌فشار مستقیم یعنی خرید فرد در رأس این اقدامات است. از دعوت‌کردن به شام و مسافرت و گذران تعطیلات گرفته تا هدایا تحت عنوان نیم فساد می‌توان یاد کرد که در سطح دوم این اقدامات است.فساد دسته جمعی با کمک مالی به احزاب در انتخابات رخ می‌دهد.
استخار (خیرگیری) شیوه دیگر اعمال نفوذ است. گروهها، قسمتی از اطلاعات مورد نیاز تصمیم‌گیرندگان (نمایندگان مجلس و) ...با جهت یافته به آنها ارائه می‌دهند و به نحوی موضوع را به سود خود جلوه می‌دهند.
ب) اقدام غیر مستقیم در سطح مردمدر حکومتهای مردمی از آنجا که انتخابات به‌طور منظم قدرت را مورد آزمایش قرار می‌دهند، افکار عمومی مهم به شمار می‌آید، چرا که با اثر گذاشتن روی آن می‌توان به قدرت (به‌طور غیر مستقیم) اثر گذاشت.
۱. تبلیغاتگروههای ذی نفوذ اطلاعات جهت‌یافته‌ای را در سطح قدرت و در سطح مردم پخش می‌کنند. مطبوعات و روزنامه‌ها بهترین ابزارهایی هستند که در این زمینه مورد استفاده قرار می‌گیرند. (گروه واژه‌های ذی‌نفوذ)
۲. شیوه‌های خشونتکوشش برای فتح قدرت با زور و جبر از روشهای طبیعی در گروههای ذی‌نفوذ نیست، این کار با کردا یا انقلاب انجام می‌شود. اما برخی از اشکال خشونت در چارچوب اقدامات گروهها قرار می‌گیرد، که به منظور اثر گذاری بر افکار عمومی مورد استفاده قرار می‌گیرند (زیرا بی‌نظمی آن غیر قابل اغماض است).
انقباضهای عمومی نمونه‌ای از این خشونتها هستند. نقش صاحبان قدرت و گروههای ذی‌نفوذ در فرایند بحث منشی‌گذاری:
در زمینه افراد طبقات و گروههای صاحب نفوذ در جامعه و چگونگی تأثیر آنها بر فرایند خط منشی‌گذاری نظریات مختلفی مطرح شده که در این قسمت به ذکر برخی از آنها می‌پردازیم.
شیوه ماورای عقلایی مبتنی بر قدرت فردی :تصمیم‌گیری‌هایی که با تکیه بر قدرت فردی ناشی از صفات ذاتی و استعداد‌های خارق‌العاده شخصی انجام می‌پذیرد، تصمیم‌گیری به شیوه ماورای عقلایی نامیده‌اند، با مدل‌های فرایند عقلایی کاملاً متفاوت است. این الگو به عنوان یک شیوه تصمیم‌گیری و خط منشی‌گذاری مطرح است و نمونه‌های بسیاری از آن موجود است. (در میان رهبران، زمامداران، مدیران و) ...تصمیم‌گیری بر مبنای شهود، نبوغ فردی و دریافت‌های ذهنی تصمیم‌گیرنده صورت می‌گیرد. علم روز توانسته پاسخ قانع کننده و صریحی برای نحوه این نوع تصمیم‌گیری ارائه دهد. برای این شیوه که ناشی از قدرت خلاق اندیشه و تفکر خارق‌العاده انسان می‌باشد. در خط منشی‌گذاری عمومی جایگاه ویژه‌ای قائل شد و بررسی‌های بیشتری رایج به آن انجام داد.
نظریه نخچنگان قدرتمند با طبقات با نفوذ:
در این نظریه جامعه به سه طبقه نخچنگان، متوسط و ضعیفا تقسیم شده است.طبقه نخچنگان از قدرت بالایی برخوردار هستند و البته تعدادشان نسبت به کل جامعه بسیار معدوم می‌باشد، آنها با یکدیگر وجوه مشترک بسیار و روابط نزدیکی دارند.طبقه متوسط از نظر تعداد زیاد هستند، افراد زیادی را که با یکدیگر وجوه مشترک زیادی هم ندارند در برمی‌گیرد. از نظر در آمد هم بخش مابنی را تشکیل می‌دهند.طبقه سوم تعدادشان زیاد است، در آمدشان پایین است و مشاغل ساده‌ای را عهده دارند.خط منشی‌گذاری در جامعه بوسیله طبقه یا نفوذ نخچنگان انجام می‌پذیرد و سایر طبقات نقش چندانی جز تبعیت و پیروی ایفا نمی‌کنند.به عبارت دیگر جامعه به دو گروه قدرتمندان و بی قدرتها تقسیم می‌گردد. خط منشی‌ها به وسیله گروه اول وضع می‌شوند و گروه دوم پذیرای آنها‌صاحبنظر دیگری، نظریه نخچنگان را به صورت مدل نخچنگان و توده‌ها مطرح کرده است نخچنگان بر توده‌ها حاکمند و خط منشی‌های عمومی از سوی آنان وضع و به توده‌ها تحمیل می‌شود. بنابراین شاید بتوان گفت در هر جامعه ای یک طبقه یا گروه خاصی که دارای قدرت قوتتری است، نقش اصلی و اساسی را در خط منشی‌گذاری عمومی ایفا می‌نماید و سایر گروهها پیرو را دارند.
نظریه جامعه مرکب:
در این نظریه طبقه‌بندی مشخصی برای طبقات اجتماعی ارائه نشده است و یک طبقه بر سایر طبقات رجحان ندارد. نقش اصلی در خط منشی‌گذاری و به وسیله یک گروه/ طبقه خاصی ایفا نمی‌شود.جامعه مرکب جامعه‌ای است که در آن تمامی طبقات و گروههای موجود در خط منشی‌گذاری عمومی مشورت و هیچ طبقه‌ای از این نظر بر طبقه دیگر سلطه ندارد.مدل گروهی تعبیر دیگری از نظریه جامعه مرکب است.در این مدل طبقات و گروههای مختلف در جامعه با یکدیگر در تعامل هستند و خط منشی‌گذاری در اثر فشارها و نیروهایی که از سوی این گروهها وارد می‌شود شکل می‌گیرد.در مدل گروهی نقش گروههای ذی‌نفوذ در این میان بیشتر و بارزتر است، اگرچه طبقه خاصی در خط منشی‌گذاری عمومی موثر قلمداد نمی‌شود. نقش گروههای ذی‌نفوذ در فرآیند خط منشی‌گذاری عمومی :
هر فرد برای اینکه قوانین و مقررات و چارچوب‌های گروه را ر رعایت کند باید این قوانین و مقررات را بخوبی بشناسد و در سایه رعایت آنها به عنوان عضوی موثر و تأثیر گذار در آن گروه اجتماعی نقش ایفا نماید. دانشمندان علوم سیاسی معتقدند علم سیاست و زندگی سیاسی از عضویت افراد در گروههای سیاسی منتج می‌شود و این دیدگاه باعث پیدایش قلمرو (گروههای ذی نفوذ) شده است. به احتمال زیاد آنچه که ما آن را به عنوان علم سیاست می‌شناسیم بدلیل توجهی است که این علم به زندگی گروهی نموده است افراد جهت شرکت در گروههای ذی‌نفوذ باید دارای تجربه کافی و لازم در خصوص منشی گروه باشند.روژه گروههای ذی نفوذ احتمالاً دقیق نیست و کلیه شرکت کنندگان در خط منشی‌گذاری عمومی که خواهان تجربه و تطبیل آنها هستیم را در برنمی‌گیرد. برخی از شرکت‌کنندگان در خط منشی‌گذاری عمومی اصلاً گروه ذی‌نفوذ نیستند ولی ما آنها را به دلیل شرکتشان در امر سیاستگذاری گروههای ذی‌نفوذ می‌خوانیم. برخی از افراد مشخص در جامعه هستند که به دلیل داشتن تروتهای کلان، جاه و مقام بالا، وابستگی به اهرمهای قدرت بر خط منشی‌گذاری عمومی تأثیر می‌گذارند که ما آنها را گروههای ذی‌نفوذ می‌نامیم (مانند راکفلر در آمریکا که به دلیل موقعیت مالی و اقتصادی خط منشی‌ها را به جایی که مال است هدایت می‌نمایند.اکنه قایل توجه این است که گاهی بسیاری از فعالیت‌های گروههای ذی‌نفوذ آنچه‌شان قانونی به نظر میرسد که خط منشی‌گذاران تصور می‌کنند راهی جز انتخاب سیاستهای آنان باقی نمی‌ماند.(بطور مثال وقتی که یک نماینده مجلس جهت تصویب یک قانون با فردی که در جامعه دارای جایگاه مالی یا سیاسی بالایی است مشورت می‌نماید. او هر آنچه را که بنفع خودش و افراد مرتبط با او مفید است به عنوان سیاست دیکته می‌کند) این مشکلات در حقیقت این مطلب مهم را آشکار می‌سازد که نماینده مجلس بعنوان یک Policymaker تحت تأثیر گروههای ذی نفوذ قانونگذاری نموده است.پس در حقیقت می‌توان گفت منظور از فعالیت گروههای ذی‌نفوذ تمام ارتباطات و تعاملاتی است که افراد و گروههای ذی‌نفوذ و صاحب قدرت که اختیارات قانونی ندارند یا به طور مستقیم و با اعمال نفوذ صاحب منصبان دولتی تحت تأثیر قرار می‌دهند یا وقتی مورد مشورت قرار می‌گیرند نظرات خود را طوری قانونی جلوه می‌دهند که بعنوان خط منشی عمومی به جامعه دیکته می‌شود. البته باید توجه داشت که تأثیر یک گروه ذی‌نفوذ بر فرایند خط منشی‌گذاری عمومی که اعمال حاکمیت یک گروه اندک بر اکثریت جامعه است مترادف فرآیند خط منشی‌گذاری بر طبق نظریه نخچنگان نیست. گروههای ذی نفوذ:(Intellectual Group)در این سیستم که ما به آن (سیستم ارائه اطلاعات برای خط منشی‌گذاری عمومی) می‌گوییم اطلاعات به منظور طراحی یک خط منشی در اختیار خط منشی‌گذار (Maker policy) قرار می‌گیرد و او بسا کمک اطلاعات جمع آوری شده خط منشی مورد انتظار گروههای هدف جامعه را طراحی می‌کنداین سیستم یک سیستم پیوسته است. اما گاهی ممکن است در این سیستم اختلال ایجاد شود. این که خط منشی‌گذار اطلاعات را از چه کس یا کسانی جمع آوری می‌کند؟ چه کسانی این اطلاعات را شکل داده‌اند؟ چه اهدافی را در بیان این اطلاعات دنبال می‌کنند؟ و سوالات کلیدی و اساسی

دیگری در فرایند خط مشی‌گذاری عمومی نائیز می‌گذارد برخی از افراد چون نماینده‌ای در فرآیند طراحی خط مشی ندارند همواره آنچه را که دیگران درست تشخیص می‌دهند برای آنها نوشته و دیکته می‌کنند. اگر این سیستم را یک سیستم الکترونیکی فرض کنیم ارتباط سیستم در همان مرحله اول قطع می‌شود بنابراین این باید یک سیستم کمکی (مدارکنمکی) به آن وصل شود. در اینجا گروه‌های ذی‌نفع به مدار کمکی سیستم تشبیه شده است. یعنی از مزیت‌های گروه‌های ذی‌نفع این است که بعنوان حلقه اتصال سیستم خط مشی‌گذاری هر کجا که این سیستم قطع شود مشکل یا مشکلات را به دولت منعکس کرده و نظرات گروه‌های هدف را بیان می‌نماید و این مزیت گروه‌های ذی‌نفع است.شاید یکی از دلایل عمده احساس نیاز حکومتها به گروه‌های ذی‌نفع ضرورت مشارکت گروه‌های مختلف در فرایند خط مشی‌گذاری است روجه آزادانه‌بشی و بااور مشارکت مردمی در صاحبان قدرت ضرورت فعالیت گروه‌های ذی‌نفع از مشروعبت می‌دهد.اگر این تفکر حاکم باشد که افراد می‌توانند نظرات و پیشنهادات خود را بیان نمایند. پس این باور باید شکل بگیرد که این افراد در قالب گروه‌های تأثیرگذار اندیشه‌های خود را در جارجوب تفکر گروهی ابراز دارند.البته دستیابی به این هدف زمانی تحقق خواهد داشت که سازماندهی مناسب جهت اجرای آن صورت پذیرد. شویکه‌خواستارها کاملاً مشخص و شفاف بیان شود و هر گروه ضمن شرکت در بازی منافع گروه‌های دیگر را نیز در نظر بگیرد. به‌طور کلی نیاز حکومت‌های طرفدار دموکراسی به گروه‌های ذی‌نفع ذی‌نفع امری شناخته شده است تئوری انتخاب عمومی و مشارکت اجتماعی نمونه‌هایی از حرکت حکومتها به سمت مشارکت همه گروهها در فرایند سیاست‌گذاری عمومی است. گروه‌های ذی‌نفع تلاش می‌کنند از طریق بیان خواسته‌های مردم تعداد بیشتری از آنان را به سمت خود جلب نمایند.این گروه‌ها طریق سخن‌رانیها، جراید، مراسم‌ها، اسامنامه‌ها و تشکیل جلسات سعی در انتقال دیدگاهها و افکار خود به گروه‌های مختلف جامعه را دارند و مردم نیز با توجه به نوع سلیقه و علاقه خود جذب گروه‌های ذی‌نفع می‌شوند. مردم تصور می‌کنند با پذیرش افکار گروه و عضویت در آنها به خواسته‌های خود می‌رسند.تشکیل جلسات گروهی از نظر سیاست‌گذاری این نکته را روشن می‌کند که هر چه تعداد گروه‌های ذی‌نفع در جامعه بیشتر باشد میزان تأثیرگذاری مردم در سرشنشان نیز بیشتر است.در بسیاری از موارد افراد تنها بدلیل مسایل سیاسی جذب گروه‌های ذی‌نفع نمی‌شوند بلکه ممکن است عفت اصلی که آنها به سوی گروه‌های نفوذ هدایت می‌شوند منافع شخصی است که از این گروه‌ها بدست می‌آورند. مثلاً افراد وقتی عضو اتحادیه‌های کارگری می‌شوند در پی سیاست‌گذاری عمومی نیستند بلکه خواهان آنند که از این طریق امتیث شغلی خود را حفظ نمایند.فعالیت گروه‌های ذی‌نفع یکی از راهکارهای موثر دولتها در حل بسیاری از مسائل عمومی است که کشورها درگیر آنها هستند حضور گروه‌های ذی‌نفع موجب می‌شود که میزان پاسخگویی اجنماعی دولتها بالا رفته و خود را در مقابل مردم پاسخگو بدانند. گروه‌های ذی‌نفع می‌توانند با نقش ویژه‌ای که دارند مسائل عمومی را به دولت منعکس نمایند این گروهها آنچه را که مردم خواستار آن هستند به دولت‌ها منتقل می‌کنند و از این طریق از سوی مردم پشتیبانی و هدایت می‌شوند همچنین رهبران این گروهها بر تصویب قوانین تأثیر می‌گذارند. بطور مثال ممکن است در تصویب یک قانون ۱۰ تا ۲۰ نفر مشخص تحت شرایطی تأثیری بر نمایندگان نگذارند که توده‌های جامعه از این تأثیرگذاری عاجز باشند.رهبران گروه‌های ذی‌نفع نیز بعنوان یک نخچه بر خط مشی‌گذاری عمومی تأثیر می‌گذارند.طریق آنچه که در خصوص گروه‌های ذی‌نفع گفته شد در پارهای موارد این گروه‌ها مشکل‌آفرین نیز می‌باشند پارهای از جنبه های مشکل آفرینی گروه‌های ذی‌نفع بشرح زیر است:گروه‌های ذی‌نفع ذی‌نفع ناایراری سیاسی ایجاد می‌کنند و تبعیض آفرین هستند. مثلاً یک فرد نرزنمند، یک کار گروه قدرتمند، یک روزنامه...می‌تواند بر روی مسائل سیاسی تأثیری بگذارد و یک سازمان بزرگ با قدرت مالی ضعیف نمی‌تواند این تأثیر را داشته باشد.گروه‌های ذی‌نفع بیشتر به دنبال منافع گروهی خود هستند منابع جمع معمولاً گروه‌های ذی‌نفع پس از کسب قدرت منابع جمع را فدای علائق و سلاطی گروهی خود می‌کنند.گروه‌های ذی‌نفع با استفاده از حق و تو بهنگام مبارزه با گروه‌های دیگر بسیاری از خط مشی‌های همومی که منافع مردم در آن است معطل می‌گذارند یعنی در حقیقت قبل از آنکه به فکر منابع جمع باشند در پی اعمال نقطه نظرات خود می‌باشند. نتیجه‌گیری بنیابر آنست که گفته شد وجود گروه‌های ذی‌نفع در جامعه جهت ایجاد شفافیت و بیان خواسته‌های مردم امری بدیهی و مسلم است هر چه ارتباط تعاملی این گروه‌ها، دولت و مردم شفاف‌تر و واضح‌تر باشد طبیعی است که حضور این گروه‌ها مقبولتر خواهد بود. حکومتها می‌توانند به منظور آشنائی با مسائل و مشکلات عمومی ضمن فراهم‌آوردن بستر مناسب جهت فعالیت گروه‌های ذی‌نفع آنها را در مسیر اهداف خط مشی‌های عمومی قرار دهند. بنابراین شفاف‌ترین رابطه بین گروه‌های ذی‌نفع، دولت و مردم همان شناخت اهداف گروه از سوی مردم، فراهم‌آوردن شرایط مساوی از سوی دولت برای همه گروه‌ها و رعایت مسائل بازی گروهی از سوی گروه‌های ذی‌نفع در جامعه است.

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

لوگو

بخش خصوصی آن) که نمی‌توان به موضوع مدیریت آن‌ها ابراد گرفت، چرا که مدیریت در این بخش، طبیعتاً برای سود بیشتر مدیریت می‌کند، اما در مدیریت خارج از توان مدیر بنگاه‌ها یعنی مدیریت اقتصادی کشور باید گفت، وقتی به صورت صحیح حرکت شود، مدیریت بنگاه‌ها نیز صحیح حرکت می‌کنند. او همچنین به اصلاح قانون کار نیز اشاره و تأکید و در این مورد بیان کرد: یکی از راه‌های حمایت از صادرات و صنعت کشور، اصلاح قانون کار به نفع کارگر و کارفرماست، چرا که کدام سرمایه‌دار مستغکبری وجود دارد که از کارگر خود حمایت نکند؟ حاجیان یا با عنوان اینکه در این زمینه‌ها باید کار فرهنگی کرد، متذکر شد: این دیدگاه غلط است که بگویم کارفرما بهره‌کشی است و باید در این زمینه کار فرهنگی صورت بگیرد. این عضو اتاق بازرگانی می‌گوید: باید تولید برای صادرات باشد و صادرات کشور ما از مسیر تولید می‌گذرد. با وجود گستردگی ابعاد دفعه‌های بخش خصوصی در مورد تأثیرگذاری بحران اقتصادی، هنوز هیچ‌کس به درستی نمی‌داند سیاست دولت برای کاهش اثرگذاری بحران چیست؟ آیا دولت برای جلوگیری از ایجاد شکاف بیشتر در تراز پرداخت‌های خارجی و اصلاح نرخ ارز در سال آینده چاره‌اندیشی کرده است. در حوزه بازرگانی، آیا سیاست خاصی برای تقویت صادرات غیرنفتی که ازآزوری این بخش ارتباط مستقیمی با تراز پرداخت‌های خارجی دارد، اندیشیده شده است. آیا تلاشی برای تأمین سرمایه در گردش بنگاه‌های خصوصی صورت گرفته است یا آتی‌حان که طرف ماه‌های گذشته، شاهد بودیم، فشار بر بخش تولید، همچنان تداوم خواهد داشت. ۰ خبر آنلاین

مدیریت دولتی بر بانک‌های خصوصی

سید حسین امامی

اقتصاد مبتنی بر بازار، بدون یک بازار مالی کارآمد نمی‌تواند عملکرد مناسبی داشته باشد.تاریخ اقتصادی ثابت کرده پیشرفت‌های صنعتی کشورهایمانند انگلستان، ایالاتمتحده و آلمان به توسعه مالی آنها مربوط بوده، بنابراین خصوصی‌سازی بازار مالی که از قدم‌های اول برای دستیابی به توسعه است باید مورد توجه کشورهای در حال توسعه قرار گیرد. در کشور ما نیز با توجه به رویکرد جدید اقتصادی و اصل ۴۴ خصوصی‌سازی بازار مالی و نظام بانکداری مورد توجه قرار گرفته است که اگرچه بسیار مهم است، اما بایدبهی است که بدون تغییر مدیریت نمی‌تواند تأثیرات لازم و مورد نیاز برای رشد و توسعه را داشته باشد.تاریخ اقتصادی، این اعتقاد را که توسعه مالی کمک‌کنک فراوانی به رشد اقتصادی کرده است، تأیید می‌کند. توسعه مالی نقش مهمی در توسعه صنعتی کشورهایمان چون انگلستان، از طریق تسهیل در تجهیز سرمایه‌گذاری‌های بزرگ ایفا کرده اما به‌نظر می‌رسد این امر همچنان به‌صورت حلقه گشوده‌ای اقتصاد کشورمان را با مشکل مواجه ساخته و با وجود تلاش برای بانک‌های دولتی حتی بر بانک‌های خصوصی کشور نیز مدیریتی دولتی اعمال می‌شود.اعتقاد عمومی بر این است که توسعه فناوری در اواخر قرن هجدهم، نیروی محرکه انقلاب صنعتی و رشد اقتصادی مدرن بود، اما دیدگاهی دیگر بر اهمیت تغییرات نهادی بدون نقش نهاد‌های مالی در این فرایند تأکید می‌کند. طبق این دیدگاه تحولات بازار سرمایه که موجب کاهش خطر تأمین نقدینگی است، عامل اصلی انقلاب صنعتی است. بسیاری از اختراعات قبلاً وجود بود، ولی نیازمند تزریق سرمایه فراوان و نقل تأمین سرمایه در بلندمدت بود که بدون تحول بیشتر بازارهای مالی امکان‌پذیر نبود.انقلاب صنعتی چشم به راه انقلاب مالی بود. در قرن نوزدهم در ایالات متحده قیل از وقوع انقلاب صنعتی، یک نظام مالی پیشرفته توسعه یافت. در آلمان هم سال‌ها قبل از رشد سریع این کشور در قرن هفدهم یک نظام مالی رخ داده بود که شامل نوآوری‌های نهادی، چون استفاده از اسناد بین‌المللی قابل تبدیل به پول نقد جهت تأمین منابع مورد نیاز برای تجارت خارجی، اوراق بهادار قابل تبدیل به پول نقد برای تأمین بدهی‌های دولتش، نظام مالی مناسب، پول بانایت، نظام بانکی خصوصی توانمند و بازارهای اوراق بهادار بود.تجربه کشورهای صنعتی و در حال توسعه ثابت می‌کند که وجود یک نظام مالیه عمومی سالم و ثبات پولی برای توسعه نهاد‌های مالی خصوصی بسیار بااهمیت است. انقلاب مالی هلند با توسعه بدهی‌های بخش عمومی به شکل اوراق بهادار قابل تبدیل به پول نقد آغاز شد و انگلستان نیز مشکلات نقدینگی و بدهی بخش عمومی را با رواج مقرری‌های سالانه بلندمدت و دائمی حل کرد. دولت‌هایی که نظام‌های مالی خود را به‌منظور تأمین مالی مخارج بخش عمومی تحت فشار قرار داده‌اند، با نظام‌های مالی توسعه‌یافته و مشکلات فراوانی روبرو شده‌اند.توسعه مالی و کاهش فقرشواهد بی‌شماری وجود دارد که نشان می‌دهد، توسعه مالی حتی پس از در نظر گرفتن سایر عوامل تعیین‌کننده به‌طور قابل توجهی به رشد کمک می‌کند. توسعه مالی از طریق تأثیر زیاد آن بر رشد اقتصادی، برای کاهش فقر نیز بااهمیت است. همچنین تحقیقاتی که در سال‌های اخیر انجام شده است نشان می‌دهد که توسعه مالی به‌طور مستقیم گروه‌های فقیرتر جامعه را بهبود بخشده و با توزیع درآمد نیز در ارتباط است.شواهد نشان می‌دهد که توسعه مالی به‌طور قابل ملاحظه‌ای با سهم در آمدی۴۰درصد از افراد طبقه پایین جامعه رابطه مثبت دارد بنابراین، این استدلال که توسعه نظام مالی، تنها ثروتمندان را منتفع می‌سازد، چندان مورد حمایت شواهد تجربی نیست. نتایج حاصل از مطالعات اخیر نشان می‌دهد که توسعه مالی می‌تواند بی‌ثباتی اقتصادی در سطح کلان را کاهش دهد. توسعه مالی، بیمه‌ای مهم برای فقراست، زیرا کتک‌های اقتصادی منفی موجب افزایش فقر می‌شود. کمک نظام مالی برای کاهش فقر، بستگی به مقدار و کیفیت خدمات، کارایی و توسعه آن دارد.خصوصی‌سازی و کاراییخصوصی‌سازی بانک‌ها بر کارایی خدمات مالی تأثیر می‌گذارد. رقابت موجب بهبود کارایی می‌شود، انگیزه‌های نوآوری را افزایش می‌دهد و دسترسی بنگاه‌های کوچک‌تر به منابع مالی کاهش نمی‌یابد. تجربه کشورهای مختلف نشان می‌دهد که نظام بانکی کارآمد، نیازمند وجود یک نظام انعطاف‌پذیر که در آن ورود و خروج آزاد است و نه لزوماً یک نظام با نهاد‌های رقابتی متعدد است، حتی در بیشتر نظام‌های مالی توسعه‌یافته، مشکلات مربوط به اطلاعات و هزینه‌های ثابت نسبتاً بالا در مورد وام‌های کوچک موجب محدود شدن دسترسی بنگاه‌ها و شرکت‌های کوچک می‌شود.وجود یک نظام مشکل از نهاد‌های مکمل می‌تواند در این زمینه مفید باشد اصلاح قوانین وثیقه و ایجاد دفاتر ثبت وثیقه، بهبود اطلاعات دربارهم وام‌گیرندگان کوچک‌تر از طریق دفاتر اعتباری و کاهش هزینه‌ها استفاده از مدل‌های رایانه‌ای امتیازدهی اعتباری، از جمله روش‌های بهبود دسترسی برای وام‌گیرندگان کوچک است. سیاست‌های مورد نیاز برای بهبود فرایند توسعه مالی درصورتی کارآمدتر خواهد بود که تلاش‌های انجام گرفته در جهت توسعه محیط قانونی برای حمایت از تکامل طبیعی ساختار مالی هدایت شود.توسعه نظام مالی نیاز مبرم به حمایت از مالکیت خصوصی دارد. مطالعات نشان داده که حمایت قانونی از سهامداران کوچک و بستانکاران یک عامل مهم تعیین‌کننده برای توسعه مالی در کشورهای مختلف است. در مطالعه‌ای که اخیراً بانک جهانی انجام داده بر این نکته تأکید شده است که سنت‌های قانونی نقشی مهم در تحت‌تأثیر قرار دادن توسعه مالی ایفا کرده است.ایجاد نهاد‌های مالی مستقر این است که سیاستگذاران بر بین‌ب‌هایی چون حقوق مالکیت و اجرای این حقوق تمرکز کنند. این مسئله بدون توجه به سطح درآمد و صرف‌نظر از محیط یک کشور، صادق است. کشورها می‌توانند وضعیت نظام‌های قانونی خود را اصلاح کرده و نظام‌های قضایی مناسبی را برای اجرای کارآمدتر و قابل پیش‌بینی‌تر قراردادها ایجاد کنند.کشورهایی که در آنها جریان تجارت و سرمایه آزادتر است، ممکن است با سطح بالاتر رقابت مواجه شوند که این امر می‌تواند اصلاحات نهادی را سرعت دهد. مطالعات موردی و تجربه کشورهایمان از این دیدگاه که آزادسازی تجاری تأثیری مثبت بر توسعه نهاد‌های مالی دارد، صرف‌نظر از اثرهای تاریخی آن حمایت می‌کند. اقتصادهای آزاد برحسب تجارت بازارهای سرمایه و جریان اطلاعات و بازارهای رقابتی‌تر با توسعه سریع‌تر رقابتی‌تری نهادها مواجهند، عملکرد نهاد‌های موجود را بهبود می‌دهند.فروش بخشی از سهام بانک مملکتی از فروش سهام بانک ملت، مهم بخش خصوصی از نظام بانکی کشور حدود۲۵درصد بود که به گفته وزیر امور اقتصادی و دارایی با الحاق بانک ملت به جرگه بانک‌های خصوصی سهم بخش خصوصی از صنعت بانکداری ایران به ۴۰درصد افزایش یافت. در آخرین روز بهمن‌ماه سال گذشته بخشی از سهام بانک ملت به‌عنوان نخستین بانک دولتی ایران در بورس عرضه شد و عهده سهام آن به وسیله شرکت‌های بزرگ سرمایه‌گذاری خریداری شد. ۴۰درصد از سهام بانک ملت به‌عنوان سهام عدالت، ۱۵درصد آن به گروه‌های دیگر همچون سازمان تأمین اجتماعی، صندوق بازنشستگی نیروهای مسلح و صندوق ذخیره فرهنگیان واگذار شده بود. همچنین ۵ درصد سهام این بانک نیز به‌عنوان سهام ترجیحی به کارکنان آن واگذار می‌شود. در نخستین روز ۲۵۵میلیون سهم بانک ملت در بورس عرضه شد که حدود۳۳۱ میلیون سهم هم مردم با مجموع قیمت حدود ۳۶ میلیارد تومان خریداری کردند و به‌علت پایان یافتن وقت کاری بورس، عرضه بقیه سهام این بانک به روز بعد موکول شد. این درحالی بود که حدود ۳۳۴ میلیون از این سهام در مدت ۲۸ دقیقه به فروش رفت.عرضه سهام بانک تجارت تمجید رضا داوری، مدیرعامل بانک تجارت ۲۴اردیبهشت‌ماه در همایش معرفی بانک تجارت پیش از عرضه سهام آن صورت گرفت و در کمتر از ۲ ماه رشد شاخص بورس به حدود هزار واحد رسیده است.حسینی با بیان اینکه با عرضه سهام بانک تجارت، سهم مؤسسات مالی از بازار سرمایه با ۲۰درصد افزایش از ۱۳ به ۱۵درصد می‌رسد، افزود: این بانک ۴درصد از کل بازار بانک‌های دولتی و ۱۱درصد از کل بازار مالی کشور را در اختیار دارد. با واگذاری سهام بانک تجارت سهم بانک‌های خصوصی از کل نظام بانکی به ۴۷درصد و با عرضه سهام بانک‌های دولتی در بورس سهم بانک‌های خصوصی از کل سیستم بانکی به

۶۰درصد افزایش خواهد یافت.۶درصد از سهام بانک تجارت در بورس فروخته شد.
دهرصد از سهام این بانک به قیمت هر سهم ۱۲۰ تومان و یک درصد آن به قیمت هر سهم ۱۳۳ تومان به فروش رسید. به این ترتیب بیش از ۶۲۶ میلیون سهم دومین بانک مشمول واگذاری و حاضر در بورس به ارزش ۴۰۷۵ میلیارد تومان به فروش رسید.این تعداد سهام از طریق ۴۷۵ ایستگاه معاملاتی شرکت‌های کارگزاری در سراسر کشور و ایستگاه‌های صندوق سرمایه‌گذاری مشترک به فروش رسید.همچنین قرار است در چند روز دیگر چند درصد از سهام بانک صادرات نیز در بازار فروخته شود. آنچه طرح آن در اینجا ضروری بنظر می‌رسد این است که به صرف اینکه بخشی از سهام چند بانک در بورس فروخته شود، اگرچه حضور بخش خصوصی را در بخش بانکداری افزایش می‌دهد و مسلماً دارای اثرات مثبتی است، اما نتیجه مطلوب زمانی حاصل می‌شود که مدیریت بانک‌ها نیز تغییر پیدا کند و مدیر با تفکر فزیدولتی و جدا از دولت بتواند کار کند تا بنگاه به کارایی، پایدی و بهره‌وری بیشتری دست یابد.
مطلبتنا سازمان خصوصی سازی با مدیریت دولتی نمی‌تواند از شکل سابق خود خیلی متفاوت باشد. تأسیس بانک ویژه مناطق آزاد-حسین سلطانی‌نا، نماینده تام‌الاختیار وزیر بازرگانی در امور مناطق آزاد و ویژه اقتصادی با اعلام جزئیات تأسیس نخستین بانک ویژه و مستقل در مناطق آزاد، گفت: به‌زودی تأسیس شعبه‌های این بانک در تمامی مناطق آزاد کشور صورت خواهد گرفت. این بانک با مشارکت همه مناطق آزاد کشور تأسیس می‌شود. این موضوع با وزارت امور اقتصادی و دارایی و معاونت امور بانکی آن مطرح شد و جمع‌بندی‌های لازم صورت گرفته است. بر این اساس، نخستین بانک مستقل با مشارکت بانک رفاه، سهامداران خارجی و مناطق آزاد کشور تأسیس می‌شود. موافقت‌نامه مربوطه نیز به امضا رسیده است.وی تصریح کرد: ۶ منطقه آزاد کشور ۴۵ درصد سهام این بانک را تقبل کرده‌اند، اما به هر میزان که سرمایه‌داران خارجی وارد شوند، از سهام در اختیار مناطق آزاد واگذار می‌شود.
باقیمانده سهام این بانک نیز در اختیار سهامداران خارجی و بانک رفاه قرار می‌گیرد، این بانک در همه مناطق آزاد شعبه خواهد داشت و با اعطای‌پذیری برای جذب سرمایه‌های خارجی و پوشش دادن پروژه‌ها با سرمایه‌گذاری خارجی در مناطق آزاد گام برمی‌دارد. همچنین دومین بانک مستقل نیز با مشارکت سایر بانک‌ها و سرمایه‌داران خارجی در مناطق آزاد شکل خواهد گرفت. بر این اساس تصور می‌شود که یک فعالیت همه جانبه باید صورت گرفته شود تا زمینه‌های لازم برای ورود سرمایه‌های خارجی در مناطق آزاد فراهم شود.سلطانی‌نا تأکید کرد: این نکته را باید مورد توجه قرار داد که در این بحران مالی که حتی کشورهای منطقه و سرمایه‌گذاران ایرانی خارج از کشور با مشکل مواجه شده‌اند، تجار و سرمایه‌گذاران باید بدانند که به‌علت وجود قوانین خاص در مناطق آزاد ایران و دور بودن از بوروکراسی‌های سرزمین اصلی و نیز وجود معافیت‌های ویژه، محیطی فراهم شده است که برای ورود آتم_____ب_____یار_____مس_____ا_____ت_____http://bina.ir/html/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=۷۶۶۸&mode=thread&order=-&thold=-

تعاونی، کوچک سازی بدنه دولت

حامد محمدی

چکیده: رفتار تعاونی که می توان آن را نوعی بلوغ اجتماعی نامید ، نشانه ای از عزم انسانها و برخورد اصولی و مبتنی بر اراده جمعی با مشکلاتی اقتصادی – اجتماعی در جامعه است ، بدین ترتیب همه مکتهای اجتماعی ، نهفت تعاون را یک راه حل اساسی برای رفع نارساییهای اقتصادی – اجتماعی می دانند. در کشورهای در حال توسعه ،دولتها ،تعاونیا را ابزاری مطمئن جهت پیشبرد برنامه های ملی می دانند و وابستگی توسعه پایدار با تعاونیا امری است بدیهی؛ پروژه هکنانی که سخن از توسعه نیروی انسانی در میان است ، تعاونیا در چارچوب نهادهای مردمی می توانند نقش مؤثری ایفا نمایند. از آنجا که هر سازمان و نهاد و اندیشه ای به وسیله اصول آن معرفی و شناخته می شود و بدون شناخت دقیق این اصول، نمی توان آن پدیده را به درستی درک کرد و تشخیص داد. در این مقال کوشش شده تا ضمن تاریخی از شرکت تعاونی ، برخی از مهمترین اصول آن که در واقع پایه و شالوده شکل گیری هر نوع شرکت تعاونی است ، نه به صورت ایستا بلکه به شکل پویا و در وضعیت واقعی آن و همچنین نقش این اصول مورد بررسی قرار گیرد.مقدمهبهجت درباره اصول شرکتی تعاونی موضوعی بسیار مفصل و وسیع است. متفکران و صاحب نظران این مطلب را به صورتی مختلف مطرح ساخته اند. این نتیجه منطقی تفاوت تفاوت تعاونیا در شرایط و زمانهای گوناگون و جوامع مختلف است. بی شک شالوده هر نظام اقتصادی سیاسی و اجتماعی و یا مذهبی بر اصول و موازینی استوار است ، به طوری که بدون رعایت این اصول امکان دستیابی به اهداف نظام مورد نظر میسر نمی شود. نظام تعاونی نیز بر پایه اصولی قرار دارد که این اصول شامل دستور عملهای راهبردی برای رسیدن به اهداف تعاونی است . از این رو ، اجرای درست این دستور عملها دستیابی به اهداف مورد نظر را آسان می کنند. گاهی این دستور عملها به صورت مقرراتی در آمده و حاکم بر شرکتی تعاونی شده اند.از میان اصول تعاونی فقط سه تا شازده اصل را به عنوان اصول اساسی پذیرفته‌اند. این اصول در کشورهای مختلف دنیا بر حسب ماهیت کار ، نوع فعالیتها و هم چنین بر اثر تجربه و پژوهشی که درباره موفقیت و یا عدم موفقیت تعاونیا صورت گرفته ، ابتاع شده‌اند.تعاریفیاز شرکتی تعاونی
تعاریف متعدد و مختلفی ارائه شده است . با اینکه این تعاریف از نظر برخورد عقاید با یکدیگر تفاوت دارند، ولی از لحاظ محتوا با هم اختلافی ندارند، زیرا در تمامی آنها به فعالیتهای گروهی از افراد که به طور داوطلبانه برای رفع نیازهای مشترک و بهبود وضع اقتصادی و اجتماعی خویش اقدام می کنند، اشاره شده است. برای آشنایی بیشتر با این تعاریف به شرح برخی از آنها می پردازیم
۱- شرکت تعاونی اجتماع عده ای از اشخاص است که با اشتراک مساعی و از طریق با هم کار کردن در بی تحصیل منافع هستند که در حالت فردی به دست آوردن آن امکان پذیر نیست.
۲- شرکت تعاونی یک واحد اقتصادی است که به وسیله گروهی که از خدمات آن استفاده می کنند، تأسیس شده است. شالوده این شرکت بر روی دموکراسی بنا شده و اداره آن به وسیله اعضا انجام می‌شود.
۳- شرکت تعاونی شرکتی است مرکب از اشخاص حقیقی و یا حقوقی که به منظور رفع نیازمندیهای مشترک و بهبود وضع اقتصادی و اجتماعی و از طریق خودیاری و کمک متقابل و همکاری بیشتر اصولی که در قانون مطرح است، تشکیل می‌شود.
۴- شرکت تعاونی تولید شرکتی است که بین عده ای از ارباب حرفه‌ها تشکیل می‌شود و شرکتا مشاغل خود را برای تولید و فروش اشیا با اجناس به کار می‌برند.
۵- شرکت تعاونی مصرف شرکتی است که برای مقاصد زیر تشکیل می شود:(الف) فروش اجناس مورد نیاز برای مصارف زندگی هم ای از اینکه اجناس مزبور را شرکت تولید کرده یا خریدار باشند.
ب) تقسیم نفع و ضرر بین شرکا به نسبت خرید هر یک از آنها؛کنه هایی که در این تعاریف دیده می شود عبارتند از:
۱- در تشکیل تعاونیا ، سود بردن ، قدرت طلبی و انحصار گرای ا ارزش و اعتباری ندارد.
۲- بر خودیاری ، هیئاری و کمک متقابل تأکید شده است .
۳- به فضیلتهای انسانی و اخلاقی تکیه شده است و هر فرد حن اظهار نظر و کنترل دارد.
۴- به عامل انسانی بیش از سرمایه بها داده شده است.اصول تعاونیایعمان
تعاونی شامل موضوعاتی است که ویژگیهای خاص و مشترک شرکتی تعاونی را بیان می کنند، بنابراین این موضوعات چنانچه صحیح و دقیق تنظیم شوند، می توانند زمینه تشخیص مؤسسات تعاونی را فراهم آورند و باعث تمایز آنها از غیر تعاونی شوند. موضوعاتی که بدین ترتیب حاوی ویژگیهای تعاونیا و وسیله تمیز آنها از غیر تعاونیا می شوند ، اصول تعاون خوانده می شوند و توجه به این اصول و پیروی آگاهانه و منطقی از آنها در کلیه شرکتی تعاونی ضروری است. از این رو مهمترین اصول مکاتب تعاونی بررسی می‌شود.
۱- عضویت آزاد و اختیاریشرکت تعاونی باید افرادی را که می توانند از خدمات آن استفاده کنند و مسئولیت ناشی از عضویت را بپذیرند ، بدون محدودیت ساختگی و یا هرگونه تبعیض اجتماعی، سیاسی ، ژادی یا مذهبی، آزادانه به عضویت درآورد . عضویت آزاد بدین معنی است که هر کس که می‌تواند از خدمات تعاونی استفاده کند و به عضویت در آن رضایت دارد ، می تواند به آن ملحق شود ، با این حال شخصی که قصد و نیتش صدمه زدن به تعاونی است از عضویت در آن محروم می‌شود.جی.جی.رولی در این باره می نویسد: فلسفهٔ تعاونی باید بر مبنای جمع آزاد از همه جوانب و اداره دموکراتیک مبتنی بر انصاف و آزادی فردی قرار گرفته باشد. بدین ترتیب عضویت در تعاونیا باید برای تمام افراد بدون توجه به تفاوتی اجتماعی ، ژادی ، خانوادگی و غیره امکان پذیر باشد، بدین ترتیب استیطاق این کلاماً منطقی و مقرون به حقیقت است که ایده تعاون اصولاً قائل به تبعیض و تفاوت بین افراد نیست.
۲- کنترل دموکراتیکجوامع تعاونی ، سازمانهای دموکراتیک هستند. اداره آن باید به وسیله افراد منتخب یا گزینش شده از طریقی که مورد توافق اعضا و مورد پذیرش آنهاست، صورت گیرد. اعضای مجمع اصلی از حق رای برابر (یکگ عضو – یک رای) و مشارکت در تصمیم گیری برخوردارند. این اصل یا میزان رای بر اساس سهام – شیوه ای که هر چه فرد سهام بیشتری داشته باشد حق رأی بیشتری خواهد داشت – در تضاد است. در شرکتی تجاری به علت حاکم بودن سرمایه ، حق رأی تصمیم گیری و کنترل شرکت ، بستگی به تعداد سهام و مقدار سرمایه هر عضو دارد در حالی که در تعاونیا همه از حق رأی برابر برخوردارند که بدین ترتیب اختلاف طبقاتی ناشی از سرمایه داری کنار می‌رود و برابری جایگزین آن می‌شود. اعضای حقیقی در سازمانی که از طریق دموکراتیک اداره می شود ، حقوق برابر دارند، اما مسئولیتها برابر هم دارند. اداره یک تعاونی به صورت دموکراتیک، اصلی است که ما اغلب اوقات از انجام آن عاجز هستیم. دموکراسی یک مهارت آموختنی است و برای اعضای تعاونی در جهت پیشرفت و گسترش مهارتها و تصمیم گیری لازم و ضروری است؛ تا یاد بگیریم چگونه تعاونی عمل می‌کند، چگونه با هیئت مدیره ارتباط دارد چگونه کسبه های مختلف کار می کنند برای سازمانهای دموکراتیک پذیرا بودن عقاید جدید حتی اگر مخالف باشند مهم است. پیشگامان شرکت درباره اصل اداره امور تعاونی بر اساس دموکراسی راهنماییهای زیر را ارائه کرده اند :_بگذارید هر عضو فقط یک رأی داشته باشد .
_ بین اعضا از لحاظ میزان سرمایه و سهمی که در تعاونی دارند، تبعیض قابل نشود. _ اجازه دهید تا در تمامی تعاونی ، مدیریت اکثریت حاکم باشد . _بگذارید قبل از آنکه کمیته های اجرایی تصمیمات پر هزینه ای را اجرا کنند از اعضا کسب تکلیف شود _ فقط کسانی را برای رهبری انتخاب کنید که مورد اعتماد اعضای تعاونی باشند. پس از انتخاب به آنان اعتماد کنید.
۳- سود محدود سرمایه‌داری تعاونیا بر پایه هیئاری متقابل و ایجاد سود برای اعضا و جامعه است، در حالی که هدف اصلی تجارت مبتنی بر مالکیت فردی ، تنها کسب سود است اعضای تعاونی، درگیر کار مشارکتی هستند و فعالیتهای یکدیگر را کنترل می‌کنند و سرمایه گذاری در یک تعاونی می تواند هم منابع فردی و هم سرمایه و بازار را تقسیم کند. اعضا پول را در تعاونی سرمایه گذاری می کنند تا به وسیله آن ، نیازهای مصرفی به طور مؤثر تأمین شود و همچنین از سازمانی که به اهدافش وفادار دارد، حمایت می‌کنند. این سهم سرمایه باید میزان سود را به طور محدود دریافت کند. مبنای این اصل آن است که تعاونی ، تجارتی است که خدماتی را برای اعضا فراهم می‌کند، هدف، محدود سازی سود در سرمایه سهام و جلوگیری از سرمایه‌گذاری برای هدف سود جویانه است. در آین نامه داخلی شرکت تعاونی راجدیل (از پیشگامان تعاونی) آمده است سود سرمایه اعضا نباید بیشتر از نرخ سود بانکی رایج باشد، سود سهام در نوسان نیست و سهام تعاونی به صورت نامطمئن خرید و فروش نمی شود.

ندارند.احساسات کارکنان اهمیت چندانی نداشته و تشریک مساعی صورت نمی گیرد.فاصله قدرت میان مدیران و پرسنل زیاد است و کارمجموری همچنان وجود دارد.در بسیاری از شرکتهای خصوصی پرسنل اطمینانی به آینده شغلی خود نداشته و نمی‌توانند نیروهای خلاق خود را در راستای اهداف شرکت به کار گیرند. بسیار مشاهده می‌شود که پرسنل پس از گذشت چند سال هیچگونه احساس تعلق خاطر به شرکت ندارند و به محض یافتن مناسب‌تر اقدام به ترک شرکت می‌کنند. سطح مشارکت پرسنل پایین است و بهره‌وری با بخش دولتی تفاوت چندانی ندارد. پرسنل بخش خصوصی نظیر بخش دولتی به هنگام ضعف نظارت مدیران جدبث کاری خود را از دست می‌دهند و دچار بی‌کاری بنهان می‌شوند. چرا که منافع شرکت را جدای از منافع خود می‌دانند.نتیجه گیریخصوصی‌سازی اگر چه قوانین و نظام حقوقی پس از اجراء خصوصی سازی تغییر می کند، اما به دلیل آنکه تغییرات، زیربنایی نیستند ، تفاوت معناداری میان اخلاق کار پرسنل خصوصی ودولتی ایجاد نمی شود.مردودموقعه های اخلاق کارمشاهده شد که خصوصی سازی برودومعاخلاق کاریعین دلستگی به کارونیزجدبث درکارذاتیترگذدار است.اما تأثیری برابعاد انسانی ومشارکتنی اخلاق کارندارد.درنتیبن این موضوع می توان گفت که خصوصی سازی باعث افزایش روحیه منتفع طلبی وفرآزم می گردد وآنهارا به تلاش بیشتر درجهت خواسته‌های مادی هدایت می کند. به عبارت دیگر، خصوصی سازی ابعاد مادی اخلاقی کارروافزایش می دهد اما تأثیری برابعاد معنوی اخلاق کارندارد. منبع: ماهنامه تدبیر-سال شانزدهم-شماره ۱۶۵مآخدا-۱م -پنوی:جوزف، مدیریت بهره‌وری و شیوه‌های بهبود آن، ترجمه: عین ا. علاء، ۱۳۷۱ تهران- ۲۰ - پیرکونیکو، جوزف، مدیریت خصوصی‌سازی، مترجمان: حسین اکبری، در دانه دوری (دفتر سازمان بین‌المللی کار «ILO» ژنو) نامشر: مرکز پژوهشی آریانا، ۱۳۸۰ تهران- ۳- تودار،مابکل، توسعه اقتصادی در جهان سوم، مترجم: غلامعلی فرجادی، انتشارات پرنامه و بودجه، ۱۳۶۴- ۴- چلبی، مسعود، بررسی تجربی نظام شخصیت در ایران، مؤسسه پژوهشی فرهنگ، ارتباطات، تهران ۱۳۸۱- ۵- محسنی، منوچهر، بررسی آگاهی‌ها، نگرش‌ها و رفتارهای اجتماعی – فرهنگ در ایران، تهران، ۱۳۷۹- ۶- Carmincinta , Easterti Zation , ۱۹۹۵v - Holling worth , journal of family and consumer , sciences , Alexandria , sept ۲۰۰۲ , vol ۲۰۰۲ , Iss ۳ , Pg ۶۶۸ -Jennifer. Sullivan careerbuilder on line : www. careerbuilder . com - Sheehy , J.w , Nework Ethic is Frightening , persandal journal , ۶۹(۶) , ۱۹۹۰۱۰ -Sawhill , I . V . , Perspectives on women and work in America , Cambridge Mass: Mit press , ۱۹۴۱۱ - Yankerlovich , D.۸immerwehr , putting the work Ethic t

مدیریت رضایت‌مندی مراجعان در سازمانهای دولتی

دکتر فرهاد نژاد حاجعلی ایرانی

چکیده: از دهه آخر سده بیستم به بعد در دنیا، با پیشرفت سریع علم و تکنولوژی و سرعت در ارتباطات و با تغییر و تحولاتی که در محیط و رسالت دولتها ایجاد شده رویکرد نویی در مدیریت دولتی پا به عرصه نهاده است. الگوی نوی مدیریت دولتی بر استرژای های جدیدی، مانند: نظریه حکمرانی ، دولت کارآفرین ، دولت پاسخگو و شهروند محور تاکید می کند. بنابراین در عصر کنونی ، ارزیابی و مدیریت عملکرد در سازمانهای دولتی با رویکرد و معیار جدیدی به نام: رضایت‌مندی مراجعان و شهروندان، مورد تاکید قرار گرفته است. بر اساس نظریه های جدید ، افزایش رضایت‌مندی شهروندان، ضمن افزایش اعتماد و مشارکت عمومی ، همگرایی جامعه و اقتدار ملی را سبب شده، روند توسعه همه جانبه را ساده می سازد. نظر به اهمیت حیاتی و راهبردی ایجاد و گسترش دولت پاسخگو و شهروند محور این مقاله در چارچوب مدیریت رضایت‌مندی شهروندان و مراجعان در سازمانهای دولتی ، ابتدا به بیان ضرورت و اهمیت توجه به مراجعان و رضایت‌مندی آنان پرداخته سپس به ترتیب مفاهیم مشتری و مراجعه کننده ، مشتری گرایی و شهروند گرایی ، و رضایت‌مندی مراجعان را مورد بررسی قرار می دهد و در ادامه به مباحثی مانند گونه‌های مراجعان ، سنجش رضایت‌مندی مراجعان و شاخص های رضایت‌مندی مراجعان در بخش دولتی و بالاخره به راههای جلب رضایت‌مندی مراجعه کننده‌ها و ویژگیهای سازمانهای مشتری مدار می پردازد. مقدمه امروزه در عصر جهانی شدن ، به سبب پیشرفت دانش و تکنولوژی، سرعت در ارتباطات و تغییر و تحولاتی که در ارزشها و فرهنگها، انتظارات و مطالبات سیاسی ملتها ایجاد شده ، برقرآیند تحولات اداری نیز تاثیر گذاشته است. تغییر سلیقه‌ها، خواسته ها و توقعات شهروندان ، سبب شده است که تحول، از امری درون زا به امری برون زا تبدیل شود. در واقع پاسخگو بودن سازمانهای دولتی در برابر شهروندان سبب شده است دولتها به افراد جامعه از منظر جدید و به مثابه مشتریان بخش خصوصی بنگردند و تلاش کنند حداکثر رضایت‌مندی را برای آنان فراهم سازند (خاکی،۱۳۸۱: ۲۶) . در گذشته ، مدیریت دولتی توجه اصلی خود را به رخدادهای درون بوروکراسی معطوف می داشت و به طور عمده مشکلات درونی بوروکراسی را مسئله اصلی می پنداشت. (الوانی و دانائی فرد، ۱۳۸۰: ۲۹۵) امروزه مدیریت دولتی باید ابعاد اجتماعی و عمومی حرقه خود را بشناسد و از آثار سازمان خود بر محیط اجتماعی آن آگاه باشد و مسائل شهروندان و شهروندی را دغدغه ذهنی خود قرار دهد (الوانی ، ۱۳۷۱ : ۲۱) . در عصر حاضر ، رویکرد سازمانهای دولتی به تحولات کارآیی و اثربخشی دچار یک دگرگونی بنیادی و اساسی شده است (شریفی کلویی، ۱۳۷۹: ۱۹) رویکردهای جدید بر خلاف رویکردهای سنتی، شاخصهای مختلفی را که به طور عمده غیرمالی هستند مورد توجه قرار داده اند. در نظام اداری و اجرایی کشورها ، سلامت اداری و رضایت مردم از دستگاہهای دولتی ، به گونه یکی از معیارها و شاخصهای اصلی تحول نظام اداری و ارزیابی و بهبود عملکرد سازمانهای دولتی تلقی می شود. « به اعتقاد آنتیشینشان علوم سیاسی و اداری، اگر دولتها و حکومتها نتوانند خواسته‌ها و نیازهای مادی و معنوی و رضایت شهروندان را برآورد سازند، بحرانهای مختلفی از، قبیل: بحران اعتماد عمومی، بحران مشروعیت نظام ، بحران مشارکت عمومی و بحران همگرایی در جامعه ایجاد می شود و این بحرانها ضمن تقلیل کارآیی و اثربخشی نظام سیاسی و اداری ، موجب بروز بحران و گسست در فرآیند توسعه خواهندشد. (کاشانی ، ۱۳۷۹: ۲۲۷). بنابراین مدیریت عملکرد سازمانهای دولتی در جهت بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به منظور ایجاد رضایت‌مندی در شهروندان و مراجعان می تواند از اهمیت بسزایی برخوردار شده، در تحول و توسعه جوامع نقش استراتژیک داشته باشد، زیرا بهبود عملکرد سازمانهای دولتی توانمندی رفائی ، بهره وری و قدرت پاسخگویی این سازمانها را افزایش می‌دهد.(خاکی و نژاد ایرانی ، ۱۳۸۶: ۹۲) ضرورت و اهمیت توجه به رضایت‌مندی مراجعان در سازمانهای امروز الوبن تاقرتویستنده و جامعه شناس مشهور آمریکایی در کتاب: جایجایی در قدرت یکی از مهمترین ویژگیهای عصر فرا صنعتی (موج سوم و عصر دانث) را مشتری سالاری عنوان می کند و براین باور است که به علت مفارشی شدن تولید از دهه ۹۰سده بیستم به بعد ، دیگر تولید انبوه وجود نخواهد داشت ، بلکه کالاها و خدمات بر اساس خواست و نیاز مشتری ارائه خواهد شد. یکی از استرژای ها و اولویتهای اول سازمانهای کامیاب و موفق در دنیای کنونی مشتری مداری و جلب رضایت مراجعان است. سازمانهایی که به نیازها و خواسته های مراجعان و مشتریان خود بی‌اعتنای می کنند و رویکرد محصول محوری را به جای مشتری محوری پیشه خود می سازند، از صحنه رقابت حذف می شوند. امروزه مشتری مداری فقط به سازمانهای خصوصی و بازرگانی اختصاصی نداشته ، بلکه از دهه ۹۰سده بیستم به بعد با مطرح شدن نظریه مدیریت گریایی و شهروند محوری، مشتری مداری در سازمانهای دولتی نیز از اهمیت و جایگاه ویژه ای برخوردار بوده است. با توجه به اینکه، فلسفه و رسالت اصلی مدیریت دولتی، تأمین منافع و مصالح عموم جامعه می باشد بنابراین همه مردم و شهروندان به عنوان مشتری در سازمانهای دولتی قلمداد می شوند. (هیوز ، ۱۳۷۷) جلب رضایت شهروندان و مراجعان باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی وقا ملئ، مشارکت عمومی و اقتدار ملی می شود که در دنیای کنونی به مانند شاخص های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه نظام اداری و سیاسی محسوب می‌شوند. (کاظمی ، ۱۳۷۹) مفهوم مشتری و مراجعان و تفاوت بین آنها برای واژه مشتری تعریفهای مختلفی ارائه شده است که برخی از آنها عبارتند از: ۱- مشتری ، شخصی حقیقی یا حقوقی است که محصول یا خدمتی را دریافت می‌کند. (هنورد ، ۱۳۸۲: ۲۹) ۲- منظور از مشتری ، شخص (مراجعان مردم) ، گروه کار، یا واحد اداری و به طور کلی گیرندگان خدمت از سازمانها می‌باشند. (کازرانی ، ۱۳۸۱: ۲۹) مشتری کسی است که انجام معامله داد و ستدی را در یک محیط رقابتی به عهده دارد و در حالت تعاملی چیزی را می دهد و چیزی را می گیرد، ولی مراجعه کننده مثل مشتری حالت تعاملی و طرفینی ندارد بلکه خدمات یکجانبه را شامل می شود که در آن فروشنده ها، اطلاعات بیشتری نسبت به موضوع معامله دارند ولی خریدار نمی تواند به سادگی آن اطلاعات را به دست آورد ، در حالیکه سخت به آنها نیازمند است، مثل: خدمات درمانی ، خدمات علمی ، خدمات آموزشی و پژوهشی . (محمدی ، ۱۳۸۲: ۴۴-۴۵) به گونه اصولی به کارگیری لفظ مشتری که از بخش خصوصی عاریه گرفته شده، در بخش عمومی ودولتی درست نیست زیرا در بخش خصوصی ، مشتریان به طور کامل شناخته شده اند و به گونه مشخصی خدمت با کالای خود را از بخش خصوصی دریافت کرده، هزینه آن را می‌پردازند، در حالی که در بخش دولتی تمامی شهروندان باید مشتری محسوب شوند اگر چه هنگام خریدار و خواهان خدمت ویژه ای از دولت نیستند. (الوانی و دانائی فرد، ۱۳۸۰: ۲۹۶) در بخش خصوصی، هر فردی که پول بیشتری بپردازد، از خدمات بهتر و با کیفیت تری برخوردار می شود، در حالی که در بخش دولتی چنین عملی بی عدالتی و تبعیض محسوب می شود. (همان منبع : ۲۹۷) مفهوم مشتری گریایی و تفاوت آن با شهروند گریایی مشتری گریایی بیشتر در سازمانهای خصوصی و بازرگانی معنا و مفهوم پیدا می کند . مشتری گریایی یعنی تمایل به ارائه خدماتی که مشتریان خواهان آن بوده ، از آنها احساس خشوندی کنند (کازرانی، ۱۳۸۱: ۲۹) . در حالی که شهروند گریایی بیشتر در سازمانهای دولتی معنا و مفهوم پیدا می کند. در شهروند محوری ، مردم و شهروندان در اولویت اول قرار می گیرند. (در جدول ۱) ، مفهوم مشتری مداری با شهروند مداری مقایسه شده است. تعریف و مفهوم رضایت‌مندی مراجعان (مشتری) رضایت‌مندی مراجعان یکی از معیارهای جدید سنجش عملکرد سازمانی و کیفیت خدمت رسائی در سازمانهای دولتی است . برای رضایت‌مندی مراجعان تعریفهای متعددی ارائه شده که در ذیل به بعضی از آنها اشاره می شود: ۱- ایجاد حالت شادمانی، خشوندی و مظلومیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجهای مراجعه‌کننده توسط ارائه کننده خدمت در مراجعه کنندگان ایجاد می‌شود، رضایت‌مندی گفته می‌شود. (Retail Management ۲۰۰۲:۲) ۲ Associates, ادراک مراجعان از عملکرد سازمان و خدمات دریافت شده یا ادراک مراجعان را که از برآورده شدن خواسته ها و انتظاراتشان ایجاد می شود رضایت‌مندی می گویند.۳ (Treasury Board, ۲۰۰۲:۱) . به عقیده « کانتر ، ۱ ، سطح رضایت، تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظاراتی فرد. (هنود، ۱۳۸۲: ۳۱):۴- ارزیابی های مراجعان از کیفیت کالاها و خدمات دریافت شده را رضایت‌مندی می گویند. (۵۷: ۲۰۰۴ ، Fedcova) با بررسی تعریفهای یاد شده، این نکته روشن می شود که رضایت‌مندی مراجعان: لفظ – یک‌فرآیند است. ب- ادراکی است و بر حسب ادراک افراد مختلف متفاوت

است. ح – حاصل مقایسه عملکرد مورد انتظار و عملکرد واقعی است.انواع مراجعان (مشترکها) با استفاده از معیارهای مختلف، مشتریان و مراجعان را به گونه های مختلف تقسیم کرده اند که به بعضی از آنها اشاره می شود:
۱. انواع مشتریان از لحاظ داخلی و یا خارجی بودن :
مشتریان داخلی یک سازمان ، کارکنانی هستند که در داخل سازمان دریافت کننده خدمات یا اطلاعات هستند.
مشتریان خارجی، خود به دو دسته: مصرف کننده گان نهایی و مشتریان میانی طبقه بندی می شوند.مصرف کنندگان نهایی به طور مستقیم از محصولات و خدمات استفاده می کنند و مشتریان میانی در زنجیره ارزشی خارجی نقش واسطه را بین تولیدکننده و مصرف کننده نهایی بر عهده دارند (هنورد، ۱۳۸۲ : ۲۹) .
۲. انواع مشتریان از جنبه میزان رضایت‌مندی آنها : بر این اساس مشتریان به پنج گروه تقسیم می شوند:
۱-۲. مشتریان خوشگین ؛
۲-۲. مشتریان ناراضی ؛
۳-۲. مشتریان راضی ؛
۴-۲. مشتریان شاه ؛
۵-۲. مشتریان شقیفه و به وجد آمده.
۳.انواع مشتریان از نظر رضایی : بر این اساس مشتریان به هفت گروه تقسیم می شوند:
۱-۳. مشتریان پرحرف ؛
۲-۳. مشتریان عصبی ؛
۳-۳. مشتریان حوصل ؛
۴-۳. مشتریان پرحوصله؛
۵-۳. مشتریان از خود راضی ؛
۶-۳. مشتریان کم ادب ؛
۷-۳.مشتریان معمولی. (محمدی، ۱۳۸۱: ۳۵-۳۵)
۴.انواع مشتریان بر اساس زمان : بر این اساس مشتریان به دو گروه تقسیم می شوند:
۱-۴. مشتریان قدیمی ؛
۲-۴. مشتریان جدید. (همان منبع ؛ ۵۴)
سنجش رضایت‌مندی مراجعان
کاپلان و نورتون در سنجش عملکرد سازمان ، دیدگاه مشتری را مهمترین دیدگاه دانسته و پیترز و واترمن دانستن نیازها و خواسته های مراجعان را از ویژگیهای سازمانهای موفق بیان کرده اند.(خیاط زاده ماهانی، ۱۳۸۲ : ۷۶)
پرسی و اوزبای نظریات و دیدگاههای مراجعان (نظرسنجی از مراجعان)، راهی سریع و ارزان برای تعیین بخشهایی از خدمات هستند که کیفیت آن نیاز به بهبود دارد.(۳۱:۲۰۰۰ ، Williams & et al)
برای اندازه گیری رضایت‌مندی مراجعان به دو عامل باید توجه شود :
Office of the Comptroller ... (۲۰۰۳: ۳-۴)
انتظارات (توقعات) مراجعان: بر اساس نتایج پژوهشها میزان انتظارات و توقعات مراجعان به عوامل مختلفی از جمله: زمینه های فرهنگی مراجعان، سطح آمال و آرزوها، میزان درآمد ، نیازهای شخصی ، تجربه پیشین مراجعان ،موقعیت خانوادگی و سطح تحصیلات والدین و ... بستگی دارد.
۲. کیفیت خدمات ارائه شده : به عقیده دیوید گامبرون در سنجش کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعان مشخصه های مختلفی باید مورد نظر قرار بگیرد که، عبارتند از : اطلاع رسانی سریع و دقیق ، سرعت در ارائه خدمات ، درستی خدمات ، زیبایی و تمیزی ، رفشار مناسب ، قانونمندی ، سادگی و سهولت ، و انعطاف‌پذیری، (رجب بیگی ، ۱۳۷۷ : ۸۲-۸۰) .
انواع اندازه گیری رضایت‌مندی مراجعان به این شرح است: الف: اندازه گیری رضایت‌مندی اولیه و نهایی :
اوزبایی نظرات مراجعان مستقیم، درست بعد از دریافت کالا یا خدمت در مورد کیفیت کار انجام شده را اندازه‌گیری رضایت اولیه می گویند. معمولاً بعضی وقتها بین کار انجام شده (کالا و خدمت دریافت شده) و اوزبایی نظرات مشتریان فاصله وجود دارد. به این صورت که نظرات مشتریان را هنگام دریافت کالا یا خدمات اوزبایی نمی‌کنند و این کار را بعد انجام می دهند. این نوع اوزبایی را اندازه‌گیری رضایت‌مندی نهایی می گویند. ب : اندازه گیری عینی و ذهنی رضایت‌مندی :
ب- اندازه گیری ذهنی : این نوع اندازه گیری به احساسات و نگرشهای مشتریان مربوط می‌شود که با استفاده از ابزار پرسشنامه و به صورت نظرسنجی از مراجعان اندازه گیری می‌شود. ب- اندازه گیری عینی : این نوع اندازه گیری از راه بررسی اسناد و مدارک سازمانی و جمیع آوری داده های واقعی انجام می‌شود. از جمله شاخص های عینی برای سنجش رضایت‌مندی مراجعان می‌توان به : حجم شکایت عمومی سهام بازار ، سطح فعالیتها و ... اشاره کرد.(۲۰۰۲۹) ، Office of the comptroller)
به طور کلی سنجش رضایت‌مندی مراجعان، فرآیندی شامل این گامها و مراحل است:
۱. تعیین عوامل و شاخصها برای رضایت‌مندی مراجعان ؛
۲. انتخاب روش و طریقه سنجش ؛
۳. سنجش و اوزبایی رضایت‌مندی مراجعان ؛
۴. گزارش رضایت‌مندی مراجعان ؛
۵ تحلیل داده ها.(۱۹۹۹:۲)
(Todorov) شاخص های رضایت‌مندی مراجعان در بخش عمومی شاخص های رضایت‌مندی مشتری در بخش عمومی ، تفاوتهای عمده ای با بخش خصوصی (بازرگانی) دارد. انتظارات و خواسته های مشتریان در بخش خصوصی از محصولات ارائه شده، شامل مواردی، نظیر: بهای پایین ، کیفیت بالا، تحویل به موقع ، دوام محصولات ، خدمات پس از فروش ، شکل ظاهری ، کارکرد و ... است. اما شاخص های رضایت‌مندی در بخش عمومی، می تواند ابعاد مختلفی داشته باشد و این ابعاد بسیار فراتر از نگرشی است که مشتری در بخش خصوصی به یک کالا یا یک شئی دارد(ریاحی، ۱۳۸۱). از دیدگاه زینهمال شاخصهای رضایت‌مندی مراجعان در بخش دولتی، عبارتند از :
۱. ملموس و محسوس بودن : نمایش فیزیکی و آسان وسایل ، کارکنان و عناصر ارتباطی ؛
۲. قابل اعتماد بودن کارکنان و سازمان ؛
۳. مسئولیت پذیری کارکنان ؛
۴. صلاحیت و شایستگی ؛
داشتن دانش و مهارتهای لازم برای انجام خدمت ؛
۵. تواضع و ادب و احترام در برخورد با مراجعان ؛
۶. اعتبار ؛
معتبر بودن و مشروعیت ارائه دهندگان خدمت ؛
۷. ایمنی ؛
داشتن آرامش کافی و دور از خطر بودن ؛
۸. در دسترس بودن : قابل دسترسی و سهولت تماس و ارتباط با کارکنان ؛
۹. ارتباط مناسب ؛
آگاه ساختن مشتریان به زبانی که آنها بفهمند و گوش کنند ؛
۱۰. درک کردن : تلاش برای درک نیازها و خواسته های مراجعان. (۴-۲۰۰۳ ، Office of the Comptroller ...)
از نگاهی دیگر، شاخصهای رضایت‌مندی مراجعان در بخش دولتی، عبارتند از :
۱. فرآیندی : استقبال از مشتری ، توجه به حضور مشتری ، با روی گشاده و خوشایند سخن گفتن ، مؤدب و یاری دهنده بودن ، پایان دادن به دیدار، به گونه ای دوستانه ؛
۲. موثر بودن : واکنش سریع داشتن، ارائه توضیحات و دستور کارهای موثر ، تمرکز به موضوعهای کاری؛
۳. کامل بودن : ارائه خدمات به طور کامل ارائه دستور کارها و پاسخهای کامل ؛
۴. پاکیزگی : ظاهر آراسته و تمیز داشتن ، حفظ محیط کاری تمیز و مرتب و امین؛
۵. وضوح : به وضوح صحبت و پرشش کردن ؛
ارائه دستور کارهای روشن، ارائه توضیحات شفاف و قابل فهم ، عدم استفاده از واژههای ویژه قبی و نامفهوم؛
۶. توجه به مشتری : با توجه کامل به سخنان مشتری گوش دادن (ریاحی،۱۳۸۱:۳۸)
اراهای جلب رضایت‌مندی مراجعان گوش دادن به سخنان مشتری، پیش نیاز تامین رضایت مشتری محسوب می‌شود. توجه به شکایتهای مشتریان، نظام پیشنهادها، تضمین کیفیت، بازرسی و اوزبایی و مانند اینها روشهایی هستند که امکان دریافت ندای مشتری را فراهم می سازند. (هنورد، ۱۳۸۲ ، ۳۱) البته فقط اوزبایی لفظه‌ای که مشتری کالا یا خدمت را دریافت می‌کند به تنهایی کافی نیست.سازمانها برای کسب رضایت مشتری باید از نیازهای فعلی و آتی مشتری آگاه باشند، عکس‌العملهای مشتری را تشخیص دهند و بدانند آنها چه دوست ندارند.(۲۰۰۱) ، Jensen)
در محیط های متلاطم امروزی، حتی باید به نیازهای بیان نشده مشتریان نیز توجه کرد. ویژگیهایی از محصول یا خدمت‌که در رضایات مشتریان تاثیر دارند به این شرح طبقه بندی شده است:
۱. انتظارات اساسی : ویژگیهایی که مشتری آن را بدیهی می داند و اگر حذف شده باشند، به ناراضیاتی مشتری منجر می‌شود.
۲. نیازهای بیان شده : ویژگیها و مواردی که توسط مشتری تقاضا می‌شود.
۳. نیازهای بیان نشده : ویژگیها و مواردی که به دلیل فراموشی یا کم توجهی توسط مشتری بیان نمی شود اما برای مشتری مهم است.
۴. تحریک کننده : ویژگیهایی که به نیازهای آینده مشتریان مربوط می‌شود و در صورت ارائه ، موجب شور و شغف مشتری می‌شود.هنورد ، ۱۳۸۲ : ۳۱)
منابع :
۱. الوانی ، سید مهدی: مدیریت مسائل عمومی ، فصلنامه مطالعات مدیریت ، دانشگاه علامه طباطبائی تهران ، شماره ۶ ، صص ۳۵-۲۱ (۱۳۷۱) .
۲. الوانی ، سید مهدی و داناتی فرد حسن؛ گفتارهایی در فلسفهٔ تئوری سازمان دولتی ، انتشارات صفار ، تهران ، چاپ اول، (۱۳۸۰) .
۳. ناظر ، الزین ، چابجایی در قدرت ، ترجمه شهیندخت خوارزمی ، نشر نی ، تهران ، چاپ اول (۱۳۷۰) .
۴. جهانگیری ، علی ، دولت مشتری مدار ، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه ، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ، شماره ۶۱-۶۰ ، تابستان ، صص ۴۱-۳۴. (۱۳۸۲) .
۵. خاکی ، غلامرضا ، و راهبرد مجازی سازی دولت : مهمترین چالش پیشروی نظام اداری در برنامه چهارم توسعه : ؛ فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه ، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ، شماره ۵۸ ، زمستان ، صص ۳۶-۲۳ ، (۱۳۸۱) .
۶. خاکی ، غلامرضا و فرهاد نژاد حاجعلی ایرانی ؛ بررسی مقایسه ای عوامل موثر بر عملکرد سازمانهای دولتی در استانهای (الف) و (ب) و ارایه الگویی برای بهبود عملکرد آنها؛ با تاکید بر طرح تکثیرم و رضایت‌مندی ارباب رجوع : ، فصلنامه اقتصاد ومدیریت ، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران ، شماره ۷۵ ، زمستان ، صص ۹۹-۹۱ (۱۳۸۶) .
۷- خیاط زاده ماهانی ، اکرم ؛ رضایت مشتری ، ؛ مجله تدبیر ، سازمان مدیریت صنعتی ، شماره ۱۴۱ بهمن ، صص ۷۷-۷۵. (۱۳۸۲) .
۸. رهنورد ، فرج الله ؛ توانمندسازی کارکنان ، گامی به سوی مشتری مداری ، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه ، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ، شماره ۵۹ ، بهار ، صص ۳۷-۲۸. (۱۳۸۲) .
۹. رجب بیگی ، مجتبی : ابعاد کیفیت در بخش دولتی ، فصلنامه مدیریت دولتی ، مرکز آموزش مدیریت دولتی ، شماره ۴۰ ، تابستان ، صص ۸۴-۷۷. (۱۳۷۷) .
۱۰. ریاحی ، بهروز ؛ مدیریت کیفیت جامع در بخش عمومی ، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران ، چاپ اول،(۱۳۸۱) .
۱۱. شریفی کلویی ، منصوره ؛ مدلی برای شناخت و آسیب شناسی سازمانها ؛ فصلنامه مدیریت و توسعه ، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت تهران ، شماره ۵ ، تابستان ، صص ۱۹-۱۸. (۱۳۷۹) .
۱۲. کاظمی ، سید علی اصغر ، مدیریت سیاسی و خط مشی دولتی ، دفتر نشر فرهنگ اسلامی ، تهران ، چاپ اول، (۱۳۷۹) .
۱۳. کازرانی ، مسیح و دیگران ، طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری ، سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان گلستان ، چاپ دوم ، (۱۳۸۱) .
۱۴. محمدی ، اسماعیل ، مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع ، خدمات فرهنگی رسا ،تهران ، چاپ اول،(۱۳۸۱) .
۱۵. هیوز ، آون ، مدیریت دولتی نوین ، ترجمه سید مهدی الوانی و دیگران ، انتشارات مروارید ، تهران ، چاپ اول،(۱۳۷۷) .

۱۶. Fecikova, I.(۲۰۰۴) . An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction, The TQM Magazine, Volume ۱۶ , Number ۱.
۱۷. Jensen, poul Buch (۲۰۰۱). Customer Satisfaction Analysis , U.S.A.[on line]. [۶ May ۲۰۰۴].
۱۸. Office of the Comptroller General Evaluation & Branch. (۲۰۰۲). Draft Measuring Clinet Satisfaction. Canada. [on line]. [۶ Jan ۲۰۰۴].
۱۹. Retail Management Associates (۲۰۰۲), * Insuring Customer Satisfaction,* R.M.A-All Rights Reserved. [on line]. [۸ July ۲۰۰۴].
۲۰. Treasury Board of Canada a Secretariat(۲۰۰۱), Quality Services Guide – Measuring Client Satisfaction, Canada ۲۱.
۲۱. Todorov, Branimiy(۱۹۹۹), Building Customer Focus Organization (with Iso ۹۰۰۰:۲۰۰۰ Family), BTA, Inc.
۲۲. Williams, Timothy & et al (۲۰۰۰), Measuring Family planning Service Quality Through Client Satisfaction Exit Interviews, International Family Planning Perspectiver, Volum ۲۶, [Number ۲. [on line]. [1۵ july ۲۰۰۴]

بقیه منابع در دفتر مجله محفوظ است.

۵۰ماتمه تدبیر

مدیریت دانش در سازمانهای دولتی

علیرضا اژدری

عنوان لاتین مقاله : Knowledge Management in Public Organizations:مب نویسنده : علیرضا اژدریتاریخ ویرایش: بهمن ۱۳۸۸ (۲۰۱۰)

خلاصه/ معرفی مقاله:مدیریت دانش به عنوان یک رشته علمی جدید در دنیای امروز مطرح است. این مقوله برای بخش خصوصی بدلیله کسب مزیت رقابتی تا حدود زیادی شناخته شده است و سعی بر آن دارند تا در سازمانهای خصوصی خود آن را نهادینه کنند ولی در بخش دولتی تاکنون به اهمیت مدیریت دانش بصورت آگاهانه توجه نشده است و اگر هم به این مقوله پرداخته شده هنوز راه زیادی برای عملیاتی کردن آن پابد طی گردد.معرفی کوتاه نویسنده:تحصیلات: کارشناسی مدیریت بازرگانی – دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمالسوابق اجرایی: کارشناس محلی امور کنسولی در نمایندگی ج.ا.ا در دبیدهیر داخلی دفتر فروش نمایندگی هواپیمائی ماهان – دبیسریست شیفت خدمات مسافرین هواپیمائی ماهان در فرودگاه بین المللی دبیدهیر دفتر شرکت بازرگانی ریچید در دبی (نماینده فروش منطبقه شرکت آئین‌پست الکترونیک)؛

document.write(addy111111)

document.write)

</script>

<!-->

'< document.write('<span style=\\display: none

<-->

</script>آدرس ایمیل جهت جلوگیری از رباتهای هرزنامه محافظت شده اند، جهت مشاهده آنها شما نیاز به فعال ساختن جابوا اسکریپت دارید!>

document.write)>)

'< document.write('<span

<-->

</script>

نشانی : P.O.BOX ۸۵۸۰۹ DUBAI, U A Eوزانگان کلیدی:نارسی(۱) مدیریت دانش (۲) سازمان (۳)
سازمان دولتیانگلیسی: (۱) Governmental Organization (۲) Knowledge Management
Organizationعنوان مقاله :مدیریت دانش در سازمانهای دولتیچکیده: در این مقاله سعی گردیده ابتدا به اهمیت نهادینه شدن مدیریت دانش پرداخته شود و مزایای سازمانهای دانش محور بیان گردد و همچنین بطور مختصر به موانع اجرایی آن در سازمانها اشاره شده و راهکارهای برای نهادینه کردن آن در سازمان پیشنهاد گردیده.مقدمه:دنیای پیرامون ما در حال پیشرفت سریع و غیر قابل تصور است، و در این دنیای پیشرو ملتها و جوامع هستند که باید سرعت فهم و تعامل خود را با جهان پیرامون کنترل کنند و علم و دانش خود را با دانش روز تطبیق دهند؛ اگر جامعه بتواند هم قدم با دنیای امروز پیش رود قطعاً از مزایای این پیشرفت بهره خواهد برد و اگر نتواند به سرعت خود بیفزاید قطعاً از سایر جوامع جدا خواهد شد و در اثر او با سر خواهد برد. با توجه به این مهم محققان و دانش پژوهان در تمام حوزه های علمی بویژه علوم انسانی در تلاش هستند تا استنادها و ساختارهای مدیریت دانش را کاربردی نموده تا جوامع به دانش روز که به نوعی یک سرمایه استراتژی محسوب می شود دست یابند و بر دارائی های فکری و انسانی بیفزایند.با توجه به اینکه کم و بیش دولتها به اهمیت مدیریت دانش در حال پی بردن هستند، با این وجود تا مرحله عملیاتی نمودن آن فاصله زیادی دارند، ولی با توجه به اینکه در ارتباطات بین المللی سازمانهای سنتی توانائی ایجاد ارتباط را نخواهند داشت به ناچار باید به این موضوع با انگیزه و سرعت بیشتری پرداختند.۰۰۰مدیریت دانش :دانش همیشه برای افراد ارزشمند است و فرهنگهای قوی و منسند در جوامعی بوجود می آمدند که افراد در این جوامع به علم آوزی و دانش بها می داده اند، ولی این اصل همچنان باقی است و بلکه توجه به دانش با اهمیت تر از گذشته نیز شده است و برای هر فردی در هر سطح اجتماعی اهمیت دارد و برای کسب آن هر اقدامی می کنند و در حقیقت می توان گفت کلید اصلی گنجینه ثروتهای یک جامعه به میزان دسترسی به دانش در آن جامعه شباهت دارد.صاحبزنان و نظریه پردازان مدیریت همگی بر این موضوع اتفاق نظر دارند که کسب مزیت رقابتی تنها خاصیتی است که برتری سازمانها را نسبت به دیگرکنندگان میدهد که با توجه به شرایط تر تحول و پیچیده فعلی سازمانهای می توانند ماندگار خود را تضمین کنند که محصولات و خدمات بهتری را نسبت به سایر رفا ارائه کنند و از این طریق به مزیت رقابتی خود بیفزایند و برتری سازمان خود را نسبت به سایر سازمانها نشان دهند.اضطب سازمانهای بزرگ امروز دریافته اند که بخاطر مهارتها و تجارب نیروی انسانی شان موفق خواهند بود و نه بخاطر سیستم های فیزیکی و مکانیکی، و اگر نتوانند سطح علمی و تخصصی نیروهای انسانی در سازمان را بالا ببرند قطعاً از بازار جهانی کنار گذاشته خواهند شد. با توجه به اینکه در سازمانهای خصوصی رقابت حرف اول را میزند بحث مدیریت دانش به عنوان اصلی ترین فاکتور کسب مزیت رقابتی بیشتر مورد توجه قرار گرفته است ولی در موسسات دولتی با توجه به می معنا بودن رقابت چندان به موضوع مدیریت دانش توجه نشده است، ولی با توجه به پیشرفت سازمانهای دولتی در سایر کشورها و ارتباطات بین المللی در بین سازمانهای جهان که به نوعی جهانی سازی تجارت و ارتباطات هم به آن گفته می شود باعث می شود تا ناخواسته سازمانهای دولتی در کشور بسوی ایجاد سازمانهای دانش محور روی آورند. تحقیقات دانشگاهی و علمی صورت گرفته بر سازمانهای دولتی که در آنها مدیریت دانش نهادینه شده است نشان دهنده عملکرد موفق و بازدهی بالایی آن سازمانها می باشد.اهمیت نیاز به مدیریت دانش در سازمانهای دولتی :بسیاری از سازمانهای دولتی بطور نسبی خدماتی را به شهروندان ارائه می کنند که بسیاری از آنها جهت رفاه حال شهروندان می باشد و بعضی از سازمانهای دولتی هم به ارائه خدمات خاصی به قشرهای از جامعه می پردازند که با تناسب شغل، کسب و کار افراد نوع ارائه خدمات نیز متفاوت است. ولی بطور کلی سازمانهای دولتی مکانهایی هستند که محل تعامل افراد سازمان بعنوان نیروی انسانی سازمان و مراجعین به سازمان بعنوان ارباب رجوع می باشند، که بحث مدیریت دانش برای هر دوسوی این تعامل لازم و ضروری است و اگر هر یک از این دو گروه از مدیریت دانش سهمی نبرند قطعاً آن سازمان به اهداف کلان خود نخواهد رسید.برای گذرش مدیریت دانش و رسیدن به اهداف آن در یک سازمان نیاز به یکسری فرایندهای خواهد بود تا فعالیت ها در هر سازمان دانش محور شود و کارکنان آن سازمان هم به کارکنان دانش محور تبدیل شوند، بدین معنا که استفاده از دانش در انجام امور و فرایندها یکی از مهمترین سرلوحه های هر فرد در سازمان باشد.برای نهادینه کردن دانش در یک سازمان نیاز به یک سیستم آموزشی و پرورشی مستمر، کارآمد و پویا میباشد تا با استفاده از ابزارهای مدیریتی نوین، فنون و تکنولوژی پیشرفته سطح علمی و هوشیاری افراد را با توجه به تغییرات سریع در دنیای امروز در سازمان افزایش دهد. بعنوان مثال میزان از برگزاری دورههای آموزش کامپیوتر و کاربرد آن در کارهای روزمره و استفاده از اینترنت و سایر نرم افزارها و سخت افزارهای جانبی و سازمانی و همچنین یادگیری زبانهای خارجی نام برد.پس از اینکه استراتژی سازمان، مدیریت منابع انسانی، سیستم ها و روشهای انجام امور سازمانی در چهارچوب مدیریت دانش قرار گرفتند، آنگاه میتوانیم بگوئیم مدیریت سازمان بر مبنای دانش است و با دانش محور است.بعد از اینکه جایگاه مدیریت دانش در سازمان مشخص شد و استراتژی های سازمان بر این اساس نقش بست آنگاه باید به دنبال آن باشیم تا مراجعین به این سازمان که از آنها بنام ارباب رجوع یاد می شود هم در چهار چوب مدیریت دانش سطح علمی و فرهنگی و توانائی خود را افزوده تا بتوانند از خدمات سازمان بدون مشکل و در کمال آرامش و رضایت استفاده نمایند. برای این منظور نیاز خواهد بود تا برنامه های آموزشی جامعی را برای تمام رده های سنی و طبقات اجتماعی تهیه کنیم که با افزایش سطح توانائی و آگاهی افراد و افزایش روز افزون شهروندان دانش مدار کارآئی سازمانهای دولتی به حداکثر برسد.مزایای سازمان دانش از مدیریت دانش :تحقیقات و مطالعات انجام شده در سازمانهایی که مدیریت دانش پایه و اساس اصول سازمانی را تشکیل می دهند بیشترین موارد بهره گیری سازمانها را به قرار زیر تعیین کرده اند : (با توجه به بالاترین درصد)۱- کسب و اشتراک دانش .
۲- مهارت آموزی و یادگیری سازمانی.۳- ارتباط بهینه با مشتریان .
۴- ایجاد مزیت رقابتی.در حقیقت مدیریت دانش کارآمد، منجر به کاهش خطاها و دوباره کاری ها می شود، سرعت حل مسائل و تصمیم گیریها را افزایش میدهد، کاهش هزینه ها را در پی دارد، تفویض اختیارات بیشتر به اعضاء موجب روابط اثربخش تر و خدمات مطلوب تر به مشتریان خواهد شد و نگرانی مدیران منابع انسانی را در مورد بازنشستگی افراد و کمبود نیروهای متخصص را نیز جبران میکند و همچنین از میزان تخلفات و فساد اداری می کاهد.با توجه به اینکه در این گونه سازمانها با یکارگیری علوم و تکنولوژی جدید و مدرن روز، ارتباط مستقیم بین کارکنان و مشتریان به حداقل میرسد و پل ارتباطی آنها معمولاً فضاهای مجازی از قبیل نرم افزارها، اینترنت، سامانه های بانکی و شبکه های پستی هستند. عوامل روانی و عوامل محیطی و فرهنگی و خشکیهای ناشی از تردد بین ادارات و شلوغی شهرها و سایر عوامل طبیعی که در زندگی شهری بر سیستم روحی و روانی افراد تاثیر گذار هست و باعث بروز درگیری ها و برخوردها می شوند نیز کاهش می یابد و در نتیجه کارائی سازمان افزایش یافته و اهداف سازمانی بیشتری محقق می شوند.بهره وری بیشتر از سرمایه های انسانی، یادگیری کارآمدتر و موثرتر نیروهای انسانی، ارائه کالا و خدمات با ارزش افزوده بیشتر، رضایتمندی کارکنان و مشتریان همه از اهداف مدیریت دانش در یک سازمان میباشد. مدیریت دانش در سازمانها بعنوان فرآیندی مطرح میباشد که طی آن یک سازمان به تولید ثروت از دانش با سرمایه فکری خود می پردازد و با طراحی الگوهای مناسب از اتلاف سرمایه های ملی جلوگیری بعمل می آورد.موانع استقرار مدیریت دانش در سازمانها:عوامل متعددی در سازمانها باعث می شود تا استقرار مدیریت دانش با کندی صورت گیرد و از کارآئی آن بکاهد. تعدادی از مهمترین این موانع را به شرح زیر می توان نام برد:۱- یکی از موانع استقرار مدیریت دانش در سازمانها که از آن بعنوان مهمترین عامل یاد میشود، مقاومت نیروی انسانی در به اشتراک گذاشتن دانش می باشد زیرا دانش را قدرت میدانند و از دست دادن و یا به اشتراک گذاشتن آن را نوعی تقلیل قدرت برداشت میکنند و دانش خود را عامل تضمین شغلی میدانند. لذا به با اشتراک گذاشتن دانش و تخصص خود خودداری میکنند. برای از میان برداشتن این مانع باید به تغییر دیدگاه نیروی انسانی از این برداشت غیر صحیح پرداخت.۲- از دیگر موانع می توان به عوامل سازمانی اشاره کرد، ساختارهای سلسله مراتبی و غیر منطقی نمیتوانند بستر مناسبی برای استقرار مدیریت دانش باشد، از سایر عوامل ساختاری می توان به عدم اعتماد و حدایت مدیریت عالی از فعالیت ها و برنامه های مدیریت دانش و سبکهای نامناسب رهبری نیز اشاره کرد

در این راستا شرح شفلهای نامناسب و مشاغل تکراری، ابهام و تعارض در ساختار سازمان هم برای مدیریت دانش نامطلوب خواهد بود. در این خصوص اصلاح سیستم های حقوق و دستمزد که انگیزه مالی را در نیروها افزایش دهد هم ضرورت دارد.۳- عامل فرهنگ هم می تواند بسیار نقش بسزائی در استقرار مدیریت دانش داشته باشد و در صورتی که فرهنگ مشارکت و اعتماد متقابل در فرهنگ سازمانی نباشد مدیریت دانش را با چالش های ناگوار روبرو خواهد کرد. لذا مسئولین و مدیریت سازمان باید تلاش کنند تا فرهنگ توزیع و تسهیم دانش در سازمان تقویت شود.راهکارهای لازم جهت استقرار مدیریت دانش در سازمان بهی:
از بررسی مزایای مدیریت دانش و موانع استقرار آن در یک سازمان، راهکارهایی را برای استقرار مدیریت دانش در سازمان بیان میگردد:۱- منابع انسانی و ساختار سازمانی از مهمترین عوامل استقرار کامل مدیریت دانش در یک سازمان است زیرا این دو عامل برای سایر عوامل تاثیر گذار هستند. در حوزه منابع انسانی و در فرایند استخدام از نیروهای استفاده شود که تمایل به یادگیری، خلق و تبادل دانش را دارند و در سیستم ارزیابی عملکرد برای ارزیابی مشارکت کارکنان باید بر اساس فرایند تبادل و استفاده از دانش این ارزیابی صورت گیرد. سیستم های آموزشی باید بر اساس ایجاد انگیزه یادگیری عمیق تر و بکارگیری آموخته ها در محیط کار و انتقال به همکاران طراحی شود. سیستم پاداش دهی مادی باید بر اساس تشویق و تقدیر از کسانی باشد که زمینه انتقال دانش و ایجاد مشارکت بین افراد را ایجاد کرده اند. برگزاری همایش های علمی برای انتقال تجربت نیروهای موفق و بازنشسته به سایر نیروها نیز در استقرار مدیریت دانش در سازمانها میتواند موفق باشد.۲- جایگاه مدیریت دانش در ساختار سازمان باید مشخص باشد و استانداردهای لازم در سازمانها تدوین و طراحی شود. آگاهی و اطلاع کارکنان از تغییرات و مزایای حاصل از استقرار دانش افزایش یابد. فرهنگ مدیریت مشارکتی و پرسش و مطالعه در سازمانها نهادینه گردد. فرایندها، رویه ها و دستور العمل ها مستمراً بازنگری گردد و تقابض رفع گردد. از سیستم ها و تکنولوژی جدید در ساختار سازمان استفاده شود و در ساختار سازمان با ایجاد واحد سیستم ها و روش ها که در ارتباط مستقیم با مدیریت دانش می باشد به طراحی سیستم و روشهای جدید بپردازند. و مدیران ارشد یا سازمانهایی که در این زمینه موفق بوده اند ارتباط و مشارکت موثر داشته باشند.البته دانش پژوهان و اندیشمندان فعال در زمینه مدیریت دانش راه های زیادی را برای نهادینه کردن مدیریت دانش پیشنهاد می کنند که عموماً در دو حوزه بالا.مطالب بیشتری مطرح گرد دیده.یک نمونه سازمان دانش محور :مدیریت دانش بیان میکند امروزه انجام کلیه امور مستلزم انجام کار دانش محور است و کارکنان هم باید به کارکنان دانش محور تبدیل شوند تا فرایندهای سازمانی هم بر اساس دانش طراحی شوند تا در نهایت شهروندان دانش مدار بتوانند بنحو شایسته از خدمات سازمان بهره ببرند. در بسیاری از کشورها مدیریت دانش و بکارگیری تکنولوژی توانسته است مشکلات زیادی را از پیش روی سازمانها بردارد، نمونه از این سازمانها را میتوان دولتهای الکترونیکی بیان کرد که کلیه وزارتحانه ها و سازمانها و شرکت های زیر مجموعه با بکارگیری از سیستم های الکترونیکی خدمات خود را ارائه میکنند. در این گونه سازمانها مراجعه افراد به سازمانها به حداقل میرسد و افراد با استفاده از رایانه و نرم افزارها و سخت افزارهای جانبی و همچنین بکار گیری از سامانه های بانکی و سیستم پست درخواست خود را ارائه و خدمات مورد نیاز را دریافت میکنند. در بسیاری از موارد به راحتی از طریق رایانه محل سکونت میوتانند به امور خود بپردازند، بدون اینکه نیاز به طی مسافت برای مراجعه به سازمان باشد و اگر کمی دقت کنیم به این نتیجه خواهیم رسید که مدیریت دانش در زمان کوتاهی تأثیراتش را بر محیط زیست و فرهنگ جامعه نشان خواهد داد.نتیجه گیری :مدیریت دانش به عنوان یک رشته علمی هنوز به جایگاه واقعی خود دست نیافته است(پروژه در بخش دولتی)
به همین دلیل هنوز مسائل و ابهاماتی در این زمینه وجود دارد، البته تجارب کشورهای پیشرفته و صنعتی نشان میدهد میحث مدیریت دانش به عنوان جزء لاینفک سازمانها در آینده نزدیک مطرح خواهد شد. در صورتی که سازمانهای دولتی نتوانند زیرساختهای لازم را برای پیاده سازی مدیریت دانش مهیا کنند قطعاً با چالشهای مختلفی روبرو خواهند گردید.اهمیت مدیریت دانش در سیاستگذاری و خدمات رسانی به مردم به حدی است که در برخی از بخش های دولتی مدیریت دانش در دستور کار دولت قرار گرفته است. منابع :
۱- ماهنامه صنعت برق — مرداد ۱۳۷۸ — شماره ۱۴۲۲- کاربرد مدیریت دانش در بخش دولتی —نویسنده میثم نوروزیان — ماهنامه تدبیر شماره ۱۵۶ ازیپشت۱۳۸۴-
۲-هران سازمانی کلبه نهادهای سازی مدیریت دانش در سازمان - لفسانه بها،۴- مدیریت دانش: تعاریف و مفاهیم - تألیف وحیده علیپور - برگرفته از سایت مرکز تحقیقات و مطالعات رسانه ای (مهمشهری)۵- نیل به سرآمدی با ابزار مدیریت دانش - دکتر حسین ادیب، محمد شفیع خانی -ماهنامه تدبیر شماره ۱۸۲ تیر ۱۳۸۶

</div class="e">

ابزارهای مدیریت استراتژیک و بخش دولتی

ابزارهای مدیریت استراتژیک و مدیریت بخش دولتی

استاد راهنما:دکتر کامیابشاهرودی-دانشجوسنیمیه زحمتکش

چیکه: این مقاله قابلیت کاربرد و اثر بخشی دو ابزار دیرینهٔ مدیریت استراتژیک ، یعنی تحلیل زنجیرهٔ ارزش و ذینفعان را در بخش دولتی نشان می دهد. این مقاله نشان می دهد که ابزارهای استراتژیکی مثل تحلیل زنجیره ارزش، وقتی در محیط بخش دولتی بکار می روند، نیاز به انطباق زیادی دارند تا نقش آنها در درک شرایط مفروض حداکثر گردد . این مطالعات پیشنهاد می کند که تحلیل استراتژیک روابطی که تمام با بخشی از مفاهیم ارزش سازمانی را تشکیل می دهد، کم اهمیت است اگر، دست روابط پیچیده ای که متقابلاویسته به هم هستند، به طور واضح بیان نشوند. از این رو این اثر مورد مناسبی برای به کار بردن و مدل استراتژیک ، یعنی تحلیل زنجیره ارزش و تحلیل ذینفعان، با یکد روش همانند است تا نشان دهد که چگونه درک استراتژیک در بخش دولتی در نتیجهٔ چنین همزیستی ای افزایش می یابد.واژه های کلیدی:مدیریت دولتی جدید- طرحری ذینفعان- مدیریت استراتژیک - ابزارهای استراتژیک، تحلیل زنجیره ارزشمقدمه:هدف از این مقاله نشان دادن کاربرد و تاثیر دو ابزار کلاسیک مدیریت استراتژیک در محیط بخش دولتی است. کاربرد ابزارهای استراتژیک در بخش خصوصی در گذشته قابل توجه است که بیانگر سودمندی آنها را در بحث استراتژیک است. این مطالعه ، کاربرد و تاثیر دو چهارچوب مدیریت استراتژیک یعنی برنامه ریزی گروههای ذینفع و تحلیل زنجیره ارزش در محیط مدیریت دولتی را توجیه می کند . در این مقاله لزوم تطابق محتاطانه مدلهای استاندارد بخش خصوصی، هنگام بکارگیری در بخش دولتی بیان شده است. مدیریت استراتژیک موثر در بخش دولتی بریتانیا نیازمند اجرای ابزارهای بخش خصوصی در فعالیتهای بخش دولتی هستنیه، که اغلب خلاف آنچه می خواهیم حاصل شود ، بحساب می آید. این مقاله دو چهارچوب تحلیلی مدیریت استراتژیک ارائه می دهد که می تواند برای استراتژیست های بخش دولتی بسیار مفید و موثر باشد. و انتظارات ذینفعان را برآورد کرده ، بعلاوه در تعیین خدمات ، ارزش افزوده تولید کند . [۱]

و کاربرد چهارچوبهای مدیریت استراتژیک که ممکن است در رویارویی با چالشهای (NPM) استفاده شود، آغاز می شود. این مقاله، استفاده از ذینفعان و تحلیل زنجیره ارزش و کاربرد آنها را برای مدیران و استراتژیست های بخش دولتی با تاکید بر اهمیت نیازمندیهای محیطی در استفاده از چنین چارچوبهای استراتژیک نشان می دهد. تقوذ و انتخاب ابزارهای استراتژیک بخش خصوصی ، مانند چارچوبهای امتیازات متوازن، کازین و شش سیگما ، که برای مثال می توان ثابت کرد؛ چنانچه بدون توجه به شرایط و موفقیت بخش دولتی به کار بروند بیشتر از مفید بودن ، مخرب هستند . این مقاله عمیقاً تاکید می کند که در تطابق دادن در استفاده از چنین چهارچوبهای نیازمند هستیم .چهارچوبهای مدیریت استراتژیک: تاکنون بر سر کاربرد چهارچوبهای استراتژیک سنتی در شرایط بخش دولتی بحث های بسیاری بوده است ، گرچه NMP در بخش دولتی از ابزارها ، چهارچوبها و مدلهای بخش خصوصی اقتباسهای بسیاری داشته است . در اینجا دروازه این بحث می کنیم که بخش دولتی نباید در استفاده از چهارچوبهای استراتژیک ، تنها ، گزینشی عمل کند و مهمتر اینکه مدلهای تجویزی که در محیط دولتی ناسازگار یا کم سازگار بکار میروند، احتمالاًموفق نمی شوند. این عدم موفقیت بدلیل آن است که اغلب چهارچوبهای استراتژیک به تجدید نظرها ی بسیاری برای تناسب با شرایط استراتژیک موجود در بخش دولتی نیازمندند. زمان و منابعی که برای آموزش، اِعمال و اجرا بدون سازگاری مناسب صرف می شود به احتمال زیاد به شکست و ناکامی منجر می شود. درحالیکه ابزارهای مدیریت استراتژیک مثل کارت ارزیابی متوازن به طور هدفمند در بعضی از بخشهای خدمات رسانی بخش دولتی گنجانده می شوند؛ برای مثال بهداشت در وزارتخانه بریتانیا در سال ۲۰۰۱، که مراکز داخلی بسیاری دارند. چنین گفته شده است که چهارچوبهای مختلفی مثل تحلیل ذینفعان و زنجیره ارزش ، دورنامهای استراتژیک همه جانبه، اصولی و کل نگر به شرایط سازمانی و در نهایت به خود استراتژی عرصه می کنند.[۲]مدیریت استراتژیک عبارتند از مجموعه تصمیمات و فعالیت های موجه صورت بندی و اجرای استراتژی طراحی شده برای دستیابی به هدفهای سازمان.[۳]خواصگاههای استراتژیک و چندگانگی محیطی: نویسنده گانی مثل مک آدام و واکر از چشم انداز چند گروه ذینفع در مدیریت عملکرد در بخش دولتی حمایت کرده اند و رادنور و مک گویر بیان کرده اند که چنان رویکردی لازم است که مدیریت عملکرد، فراتر از یک وسیله تشخیص، بلکه به سوی یک تعامل مناسب استراتژیک سوق دهد. ما با این پیشنهاد، اضافه می کنیم که رویکرد چند ذینفعی، باف بالا رفتن اعتبار سازمانی می شود. از لحاظ درک خدمات رسانی بخش دولتی ، شهرت و اعتبار سازمانی ، حداقل به اندازه میزان خدمات رسانی واقعی آن است . بانگ بر اهمیت وضوح فرآیند در تعامل میان سازمان و گروههای ذینفع آنها تاکید می کند . سازمانها می توانند ارزش دریاقتی پیشنهاد شده به ذینفعان را مدیریت کنند ، اما برای این باید از چهارچوبهای پیشرفته مثل تحلیل زنجیره ارزش و طرحری ذینفعان استفاده کرد.[۴]استدش ارزش : شبکه ارزش حاصلتشریک مساعی و پیوستگی ابزارهای مختلف کیفی و کمی که برای تشخیص و سنجش فعالیتهای ارزش بکار گرفته شده اند، شامل تحلیل ارزش اقتصادی و تحلیل ارزش استراتژیک ، کارت ارزیابی متوازن ، گزارش سه گانه پایان خط و شاخص اصلی عملکرد است . یک ابزار استراتژی با قدمت طولانی استفاده در بخش تجاری ، مدل "زنجیره ارزش" است. در اصل از ابزارهای حسابرسی شرکت که حسابداران از آن استفاده می کنند، مشتق شده است. مفهوم زنجیره ارزش را مایکل پورتر استاد مدرسه بازرگانی هاروارد (۱۹۸۵) به مجموعه ابزارهای تحلیلی استراتژیست ها آورد. پورتر کارش را بر مبنای کارهای کاوس (Coase ۱۹۷۵) و ویلیامسون با تاکید بر ارتباط بیرونی و درونی در ارزش آفرینی در سازمانها بنا کرد . در آغاز، سود در چهارچوب زنجیره ارزش، از عملیات و ارتباطات مدیریت زنجیره تقاضا بدست می آمد. گرچه این چهارچوب، به طور روزافزون با دیدگاهی استراتژیک و با تمرکز بر ایجاد ارزش برای ذینفعان و خریداران یکباره برده می شود . آشنایی پورتر

با ادراک ذینفعان از ارزش، تا حدودی او را به سوی تشخیص یک زنجیره ارزش عمومی با داشتن دو مولفهٔ " مقدماتی " و "نگهدارنده "هدایت کرد. مدل عمومی زنجیره ارزش در تصویر ۱، فعالیتهایی را که در یک سازمان وابستگی متقابل دارند نشان می دهد. مثلا فعالیتهای مقدماتی، شامل: تدارکات داخلی؛ عملیات (تولید)؛ تدارکات بیرونی ؛ بازاریابی؛ فروش و خدمات خواهد بود. فعالیتهای پشتیبانی در سازمان شامل: زیر بنای اقتصادی ؛ مدیریت منابع انسانی ؛ گسترش تکنولوژی و تهیه و تدارک در سازمان است. فعالیتهای پشتیبانی بسیار ضروری هستند تا شرایطی فراهم کنند که فعالیتها مقدماتی بتوانند به طور مناسب عمل کنند، اما مهمتر اینکه، این فعالیتها می توانند به خصوص در صنایع مبتنی بر خدمات یا در هر جایی که خدمات یک مولفه کلیدی است، تولید ارزش کنند. مطالعات پیشینه ای موجود درباره زنجیره ارزش به طور روزافزون بر مزایای شرکتیک مساعی در یک شبکه ارزش (یا رشته فعالیتها) با تأکید بر هزینه های اجرای عملکرد شبکه ای تمرکز کرده است.[۷]ایپد گفت که احتمال دارد که سازمان های بخش دولتی، کارایی و تاثیر واقعی و درک شده خدمت رسانی را با درک ارتباط میان فعالیتهای ارزش در رشته یا شبکه حداکثر کنند. پیچیدگی گروههای متعدد ذینفع که سازمانهای بخش دولتی با آن مواجه اند، احتمالاً بیش از آنهايي است که شرکتهای بخش خصوصی با آنها مواجه هستند. با اتخاذ رویکرد شبکه ارزش، تأکید مدیریت می تواند از عملیات به سوی فرآیندها و رو به گسترش ارتباطات و همکاری در کل شبکه حرکت کند. استفاده از چشم انداز شبکه ارزش، استراتژیست های بخش دولتی را متمرکز خواهد کرد تا به گروههای ذینفع اسپانسان، که اغلب متعده هستند، و چگونگی درک و دریافت آنها از ارزش توجه کنند . در شرایطی که بخش سنتی دولتی به سوی مدیریت عملکرد نزدیک می شود همانند چشم انداز شبکه ای فعالیتهای که ارزش افزوده سازمانی دارند ، مدیریت را بر گروههای ذینفع آن تمرکز می دهد. رویکرد شبکه ای شرایطی فراهم می کند که تمام سیستم تولید ارزش تحلیل شود.[۸] تجزیه و تحلیل زنجیره ارزش نگاه جامع وکلی در فعالیت های شرکای تجاری(تولید کنندگان بخرد، فروشان، عمده فروشان،تامین کنندگان)دارد.[۵]ابعادطور که پروک و ریست (۱۹۹۶) (Brooks and Reast) پیشنهاد کردند، مدیریت روابط گروهی در سیستم ارزش ، در هر جایی که موضوعات مدیریت " ملایم تر " کمتر دیده می شود، نیازمند مدیریت متعطف است. روشهای کارت ارزیابی متوازن ، TQM ، پنج مارکینگ و دیگر تکنیکهای تحلیلی در کار عملی اندازه گیری عددی و نه در کاربرد کلی گفتگوی خبری ، عمیقاً با هم پیوند خورده اند. طرحریزی گروههای ذینفع،مدیریت این دسته عوامل، به مهارت بسیاری در فهم و تشخیص نیازها و خواسته های ذینفعان احتیاج دارد . ذینفعان افراد یا گروه هایی هستند که می توانند بر یک شرکت اثر بگذارند غالباً به خلق ارزش کمک کرده یا از آن منامنت می کنند.توانستگانی مانند نات و یک آف و براین از چشم اندازی واحد مثل اوسع، به اندازه نامی مولفه های ذینفع، که ضعیف ها را هم در بر بگیرد حمایت کرده اند.یک ابزار استراتژی که تکامل یافته است تا در ارزیابی و مدیریت شبکه ذینفعان کمک کند ، همان طرحریزی ذینفعان است. این چهارچوب، عاملین را برحسب سطح علاقه (یا جدیشان) و سطح قدرتشان طبقه بندی می کند (به شکل ۲ توجه نمایید). هر دو معیار تصورات ذهنی اند، اما برای درک تقدم های سیاسی و انتظارات که عاملین خاصی ممکن است داشته باشند، اساسی اند. از آنجا که ممکن است موقعیت نسبی ذینفعان تغییر کند ، این مدل ، یک مدل دینامیک است و همین پویایی است که می تواند برای مدیران خدمات دولتی مفید باشد ، مثل حرکت ذینفعان که دائماً تأکیدهایشان تغییر می کند. همچنین این مدل می تواند در طراحی استراتژی پردازان بخش دولتی استفاده شود تا در جایی که می خواهند ذینفعان را قرار دهند، کمک کند. ما می گویم که هر دوی این چهارچوبهای معرفی شده در این مطالعه برای درک شرایط استراتژیک در هر دو بخش خصوصی و دولتی بسیار مهم اند . ذینفعان استراتژی را تعیین می کنند و سازمانهای بخش دولتی ذینفعان بسیاری دارد که با هم رقابت می کنند . درک موقعیتهای نسبی آنها در خدمات رسانی بخش خدمات دولتی بسیار مهم است و واضح است که سازمانهای بخش خصوصی و دولتی باید به ذینفعان خود ارزش رسانی کنند. زنجیره ارزش ممکن است به انطباق زیادی احتیاج داشته باشد، بویژه وقتی در موقعیت بخش دولتی به کاربرده می شود. گرچه، اغلب به انطباق زیاد این مدل برای کاربرد استراتژیک معادار و اثر بخش در شرایط فعالیت بخش دولتی نیاز هست.[۹]اینساختار تجزیه و تحلیل استراتژیک نیاز به درک کامل از شبکه ارتباطات حول مباحث ویژه دارد. هم زنجیره ارزش و هم تحلیلهای ذینفعان چهارچوبهایی هستند که به طور تاریخی استفاده شده اند تا محققان را برای درک پیوستگی موجود توانا کنند . زنجیره ارزش ینگ چهارچوب مناسب و بسیار مفیدی برای ارزیابی استراتژیک است .سهم زنجیره ارزشی سنتی ایستک که برای محققان، چهارچوب و زبانی مشترک حول آنچه که آنان می توانستند تجزیه تحلیل های اولیه و یافته ها شان را تنظیم کنند، فراهم آورد . از مباحث بوجود آمده ، مدل زنجیره ارزش با شرایط مخصوص پژوهش انطباق داده شد. از طریق بحثهای کامل و روشن بین هر یک از تیمهای تحقیق ومراجعه کننده ها و ذینفعان کلیدی به این موضوع می رسم . بسیار دیده شده است که یک ویژگی از مدل زنجیره ارزش مانند " تدارکات داخلی در خیلی از موقعیت های بخش دولتی کاملاً مرتبط نیست ، علی رقم این حقیقت که یک جزء اصلی در یک سازمانی است.سخت زنجیره ارزش و تحلیل ذینفعان به درک عمیق تر از تناسب بین یک سیستم ارزشی فردی و سیستم ارزشی ادراک شده از یک سازمان کمک می کند . این ممکن است منجر به رأی اکثریت برای سیاستگذاران محلی یا برای برخی یا یک لیست سیاسی شده خصوصی شود. گرچه ، این اساسی می تواند منجر به یک احساس بزرگتر مالکیت و رفاه سیاسی و عملکرد دولتی در اجتماعات محلی شود .بهر حال تطبیق پیوسته ابزارها و مدلهای استراتژی همیشه مناسب نیست. در حالیکه طرح ذینفعان آنچهان تکنیکی نیست که بتواند دائماً متناسب با محیط های متفاوت بخش دولتی شود ، مدل زنجیره ارزشی نیاز بیشتری به تطبیق دارد.استراتژیستهای بخش خصوصی نباید گستاخانه فرض کنند که تکنیکها و مدلهای استراتژی تجارت کلاسیک بدون هیچ تلاشی رشد کرده اند. مدیران بخش دولتی باید درک کامل و روشن از شیوه عمل استراتژی داشته باشند، قبل از اینکه تا آگاهانه فرض کنند که این تکنیکها خودشان ، ارزش را افزایش می دهند ، یا حتی بدون حداقل تطبیقی ، کاربردی هستند . خصوصیات محیطی واقعاً اساسی است.منابع:

- ↑ cong, X. Pandya K. (۲۰۰۳) . Issues of Knowledge Management in the Public Sector. Journal of Management Studies. ۳۹: ۱.PP۲۵–۳۲۲. Levy, R. (۲۰۰۲) . A Modernisation, decentralisation and governance.A public management perspective.PP۱–۲۰۳.Payne, A. and Holt, S. (۲۰۰۱) Diagnosing Customer Value: Integrating the Value Process and Relationship. Marketing, British Journal of Management. ۱۲: ۲ pp۱۵۴–۱۷۴. Radnor, Z. and McGuire, M. (۲۰۰۴) Performance Management in the Public Sector: Fact or Fiction?, International Journal of Productivity and Performance Management. ۵۳: ۳ pp۳۴۵–۶۰۵.Schiebelw.(۱۹۹۰). The Value Chain Analysis of ECR Europe, Interpreting A System Innovation in Supply Chains.pp۱–۸۶. Williams, W. Lewis, D. STRATEGIC MANAGEMENT SYSTEMS MANAGEMENT.(۲۰۰۸). Vol.۱۰. Issue ۵ .Public Management Review.۱۰:۵PP ۶۵۳–۶۷۱

۷پیرس و رابینسون،۱۳۸۵،نیمه ارزی و مدیریت استراتژیک،خلیلی شورینی،تهران، چاپ چهارم

راه خروج دولت از اقتصاد

رها کرپلاهی

اکنون که برنامه پنجم توسعه به قانون و نقشه راه پنج‌ساله توسعه کشور تبدیل شده است، ضرورت دارد تا به این پرسش، جدی‌تر اندیشیده شود که تأثیر سیاست‌های کلان اقتصادی بر فضای کسب و کار چیست و چگونه می‌توان با شفاف‌سازی و ثبات سیاست‌های اقتصادی راه را برای نقش‌آفرینی کارآفرینان هموارتر و یستر کسب و کار را برای فعالان اقتصادی مهیاست ساخت؟واقعیت این است که فقدان ثبات در سیاست‌های اقتصادی نه فقط به عملکرد دولت و دستگاه‌های اجرایی که به تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری در سطوح مختلف درون قوای سه‌گانه کشور برمی‌گردد که البته نقش و تأثیر رفتار دولت بیشتر برجسته‌تر از قوای مجریه و قضاییه است.توضیح اینکه سیاست‌های کلان اقتصادی در برگیرنده مجموعه‌ای از سیاست‌های پولی، مالی و بودجه‌ای، تجاری، اشتغال، صنعت، کشاورزی و البته سیاست‌های معطوف به امنیت و حمایت قضایی و قانونی از سرمایه‌گذاران است. پرواضح است که آمیزه پیچیده‌ای از روابط و مناسبات بین این سیاست‌های کلان باعث می‌شود تا حدودی دولت‌ها برای تحقق اهداف اقتصادی خویش برخی از سیاست‌ها را در حاشیه و اولویت کم‌رنگ‌تر قرار دهند و برخی دیگر را در متن برنامه‌ها و ماموریت‌های خویش بدانند؛ چه اینکه نمی‌توان نسخه واحدی را برای توسعه اقتصادی همه کشورها تدارک دید اما دست‌کم می‌توان چارچوبی برای تعقیق و تامل بیشتر و دقیق‌تر در باب ارزیابی فضای کسب و کار از سیاست‌های کلان اقتصادی در نظر گرفت.به‌نظر می‌رسد می‌توان با درس‌گرفتن از فراز و فرود سیاست‌های کلان اقتصاد ایران در سه دهه گذشته به درک مشترکی از بایدها و نبایدها دست پیدا کرد و از این رو داشتن درک مشترک از چالش‌ها و تهدیدها می‌تواند بستری برای تعامل کارشناسی و البته دفعه‌ده نخبگان اقتصادی کشور در باب یافتن الگویی برای پیشرفت اقتصادی کشور واقعیت این است که آنچه در گزارش نهادهای بین‌المللی درباره شاخص کسب و کار یا رقابت‌پذیری اقتصاد و نظایر آن منتشر می‌شود و خوب یا بد، بر رفتار و تصمیم سرمایه‌گذاران تأثیر می‌گذارد، ریشه در سیاست‌های کلان اقتصادی کشورها دارد و از این منظر می‌توان در این نوشتار به برخی از دفعه‌ها و چالش‌های ناشی از سیاست‌های کلان اقتصادی بر بهبود و عدم بهبود فضای کسب و کار اشاره کرد.ثبات و نه تثبیت سیاست‌های اقتصادیبرهمین مسئله سه دهه اخیر در اقتصاد کشور به نظارت و کنترل قیمت‌ها برمی‌گردد که باعث تدوین قوانین و مقررات بازدارنده و کنترلی در برابر افزایش قیمت‌ها به واسطه کشش و واکنش بازیگران در عرصه تولید و تجارت و کشش تقاضا و عرضه شده است. این مسئله در نهایت موجب تشکیل سازمان‌های نظارتی دولتی برای کنترل بازار و نظارت بر قیمت‌ها شده و گاه در قالب قوانین موسوعه و گاه در قالب قوانین پودجه سنواتی مقرراتی در جهت تثبیت قیمت‌ها تدوین شده است.به‌نظر می‌رسد چالش اصلی در نظارت دولت بر بازار و مهار قیمت‌ها بیشتر متکی بر تقابل بین منافع مصرف‌کننده و تولیدکننده کالاها و خدمات شکل گرفته است و به جای رشد طبیعی قیمت‌ها در اثر افزایش هزینه‌های تولید، دولت‌ها تلاش کرده‌اند تا با وضع قوانین و مقررات، کلف و سقف قیمت‌های مورد انتظار تعریف شود؛ بی‌آنکه به سایر مولفه‌های اثرگذار توجه جدی شود.اکنون فرصتی است تا دولت رویکرد گذشته که محصول دخالت در بازار و ساختار اقتصاد دولتی است را رها کند و به

می‌کنند و هرگاه انضباط و حساسرسی قوی‌تر باشد تمکین آنان به نظم – ولو ظاهری – بیشتر می‌شود به راستی کنش‌های عوامل دست‌اندرکاران که این اشکال بیانی و پایمال‌کننده حقوق ملت، در سیستم‌های سازمانی به خصوص دولتی ما، جا خوش کرده‌اند؟ و نه تنها یونید-جل‌شدن آن‌ها پیوده می‌نماید که بنظر می‌رسد، هر قدر به جلو می‌رویم با افرادی کم‌انگیزه‌تر واجد بهروردی کمتر، در سیستم مواجه می‌شویم که هیچ رابطه‌ای را بین دریافتی‌های آنان از سازمان یا کارکردهای‌شان برای سازمان نمی‌توان برقرار کرد. آنان اینگونه عادت کرده‌اند که صرف‌نظر از میزان کارآئی خویش، تمام و یا بخشی از اهداف شخصی ورود راه، در سازمان‌های اداری جستجو کنند. و در این تلقی، دیگر سخن گفتن از یکسان‌شدن اهداف، امر غریبی بنظر می‌رسد.بنظر ما، کارکرد دولت‌ها یکی از عمده‌ترین ادله پیدایش و بقا و همچنین مانده‌گاری تمام یا اقوال این شرایط در نظام اداری ما می‌باشد. از یک طرف عمده زیادی جذب سازمان‌ها می‌شوند بدون اینکه توجیه معقولی برای جذب آنان باشد. خواسته نماینده‌گان مجلس، وعده‌های معطوف به حل‌لا مشکلات‌بودن دولت‌ها، فشار مطالبه‌کنندگان جذب و… به این وضعیت دامن می‌زنند و از سوی دیگر به دلایل سیاسی و اجتماعی، ممکن است از ادغام چندین وزارت‌خانه درهم، صرفاً جمعیتی حاصل شود که هیچ فردی مزایاد بر احتیاج در سازمان جدید پیدا نشود! یعنی هم میل به جذب و هم میل به نگاهداشت، و هم شعار کوچک‌سازسی سازمان هم‌زمان وجود دارد و ما عجیب قدرتی در جمع افساد داریم! در کنار این واقعیات تلخ، که فشار مالی خود را بر ارکان دولت وارد می‌سازد، تناسی بین پرداختی‌های دولتی به افراد و نوع کار آنان و هزینه‌های زندگی برقرار نمی‌کنیم و چون جذب‌شدگان هم، لزوماً از بهترین‌ها نیستند و عمدتاً به انگیزه اشتغال آمده‌اند، با همین مختصر می‌سازند. اما بتدریج سیستم را بدنبال اهداف شخصی خویش از ناکارآمدی بیشتری برخوردار می‌نمایند. و در ادامه کار دولت‌ها، بخاطر کاهش نارضایتی‌های ناشی از ضعف وضعیت معیشتی کارمندان سعی می‌کنند با اقدامات غیرمالی، آنان را به لحاظ سیاسی از خود راضی نگاهدارند. وعده‌دادن‌ها، تعطیلی‌های پی‌درپی قانونی و غیرقانونی و کاستن از ساعات کار روزانه، و افزایش مرخصی‌های زایمان و… درخصوص بی‌اتوان و برخوردارکردن آنان از بازنشستگی پیش از موعد و پذیرش بار مالی بسیار سنگین آن بر بیت‌المال و… از جمله این اقدامات است. البته تعریف و تمجید بیش از حد از نظام اداری، بجای حساب‌کنشی و مطالبه خدمت از آنان در قبال مالیات‌دهنده‌گان هم، ازجمله رویه‌های به عادت تبدیل شده، است.با این کارها" سازمان‌"های اداری ما، در گذر زمان واجد چهارهائی شده‌اند که جزء فرهنگ سازمانی آنان در آمده است. جایگزینی خدمتگزاری مردم با تمهیداتی بنفع گذران زندگی‌های شخصی، فراموش کردن اهداف سازمانی و استغاله تمام با پشتیبانی آن با اهداف فردی، کاستن مدام از ساعات و ایام کار و فراموش کردن رسالت‌های نظام اداری و استفاده‌ی کشور در قبال مالیات‌دهندگان و خدمت‌رسانی به آنان و آینه‌گان اگر هم بخواهند به این شرایط تمکین نکنند مبارزه سختی را با افرادی در پیش دارند که این اقدامات غیرمنطقی را جزء" حقوق" خود پنداشته‌اند و بلاموضوع کردن آن‌ها را" ظلم" ظلم" به خویش تلقی‌اند و خواهند کرد. یعنی کارکردهای انفعالی نه تنها مشکل استحال اهداف سازمانی به اهداف شخصی را حل نکرده که بر عین آن‌ها می‌افزاید.مشرق نیوز

چالش‌های مدیریت دولتی در ایران

دکتر حسن دانیایی فرد

خلاصه ی کتاب :
حجت علایی-مدیریت دولتی چیست ؟
دامنه فعالیت های مدیریت دولتی چنان گسترده است که از جست وجوی فضا تا جابرو کردن خیابان ها را در بر می گیرد. بر این اساس ،چالش فراوی اندهیشتندان در حوزه مدیریت دولتی تعریفی جامع و مانع ازمدیریت دولتی بوده است . ویلسون مدیریت دولتی را «اجرای نظام مند و کارآمد قانون عمومی» می داندست . سال تحصیلی ۹۱-۹۲شماه ی کتابخوان ونام پدید آورنده ؛ چالشهای مدیریت دولتی در ایران لاكثر حسن دانیایی فرد(عضو هیئت علمی دانشگاه تربیت مدرس)مشخصات نشر:سازمان مطالعه وتندوین کتب علوم انسانی دانشگاهها(سمت)،مرکز تحقیق وتوسعه علوم انسانی،۱۳۸۷-چسپ اول، زمستان ۱۳۸۷،چاپ سوم:زمستان۱۳۸۹،موضوع:سازمان های دولتی - ایران - مدیریتشناسه افزوده: سازمان مطالعه وتندوین کتب علوم انسانی دانشگاهها(سمت)،مرکز تحقیقی وتوسعه علوم انسانی .فهرست مطالب:مدیریت دولتی چیست؟.....دوره

ومدیریت.....۴ص-سول اول اداره ام-ور
عمومی.....۴مردم مح-سوری درم-مدیریت
دولتی.....۵د-مسائل ملی بر مهن-موم
عقلانیت در خط-مشقی
گذارى.....۷مدیریت دربخش
دولتی.....۹ویرکردها بس-مدیریت در بخش
دولتی.....۹مد-سای راه-سیرد دربخش
دولتی.....۹ام-صت اعتم-صاد به
دولت.....۱۱چهارچوب های نظری اعتماد به
دولت.....۱۱مدیریت دولتی مش-ارکت
جویانه.....۱۱ا-حکوبی در م-مدیریت
دولتی.....۱۲رضایت-سندی شهروندان از م-مدیریت
دولتی.....۱۳پرستشهای مرسوم پس-رفع مشکلات م-مدیریت
دولتی.....۱۳افساد

چيست؟.....۱۴هزينه-ه ی
فساد.....۱۴ام-صت پيش-گيري از
فساد.....۱۷ازرق-سای با-حکوبی
سیاسی.....۱۷تقسویت جایگاه آس-وزره های

دینی.....۱۸ا-بخش خصوص-دسی
رقابت.....۱۸مدیریت دولتی چیست ؟دامنه فعالیت های مدیریت دولتی چنان گسترده است که از جست وجوی فضا تا جابرو کردن خیابان ها را در بر می گیرد. بر این اساس ، چالش فراوی اندهیشتندان در حوزه مدیریت دولتی تعریفی جامع و مانع ازمدیریت دولتی بوده است . ویلسون مدیریت دولتی را«اجرای نظام مند و کارآمد قانون عمومی» می داندست . دیماک تعریف زیر را در باره ی مدیریت دولتی عرضه کرد: « مطالعه قدرت ها و مسائل ،سازمان و کارکنان و شیوه ی مدیریت اجرای قوانین و خط مشیهای مقالات دولت «مارشال دیماک ،گلادی دیماک و داگلس فکس مدیریت دولتی را چنین تعریف کردند: «مدیریت دولتی به تولید کالاها و خدمات برای ارضای نیازهای شهروندان-صرف کننده‌گان اشاره دارد.درهمین راستا ، دنهارت تعریف دیگری پیشنهاد می دهد:«مدیریت دولتی بر مدیریت برنامه های عمومی متمرکز است». در نهایت ،جانسون مدیریت را چنین تعریف می کند:«مدیریت دولتی را می توان چرخه ی روابط متمرکز بر اجرای خط مشی عمومی قلمداد کرد.»اگر عمومی بودن را فقط به سازمان های دولتی اختصاص ندیم،تعریف زیر می تواند مناسب باشد:«مدیریت دولتی یعنی مدیریت مسائل عمومی برای تحقق منافع عمومی.» اداره ومدیریت در باره ی تفاوت های بین اداره مدیریت بحث ها و مناظره های روزافزونی در می گیرد که با وجود برخی شباهت ها ، تفاوت های معناداری نیز بین آن دو به چشم می خورد.به عبارت دیگر، نقش یک مدیر با نقش اداره کننده متفاوت است. تعریف اداره را می توان به شرح زیر مطرح کرد: «فعالیتهای مربوط به حفظ استاد و برداشن اطلاعات ،کار با کاغذبه کارگیری قواعدو رویه ها و خط مشیهایی که دیگران تعیین و تدوین کرده اند». مدیریت را نیز می توان چنین تعریف کرد: «فرایند ، فعالیت یا مطالعه ی انجام دادن آن دسته از وظایف سازمانی است که سازمان را در راستای تحقق اهداف از پیش تعیین شده جهت می دهند.»همچنین «واژه های اداره و مدیریت مترادف نیستند و کاربردشان نیز در بخش دولتی یکسانی ندارند . اداره ی امور عمومی فعالیت است معطوف به خدمت به مردم و مدیران دولتی که خط مشیهای تدوین شده به وسیله ی دیگران را اجرا می کنند. بنابراین اداره ی امور عمومی با رویه ها ، اجرای خط مشیها و مدیریت دفر سر و کار دارد. اصول اداره امور عمودیدر نهضت دولت دینی اسلام یا اداره امور دینی مردم سالار اسلامی ، اصول زیر می توانند مأخذ اداره امور عمومی قرار گیرند: ۱- اصل روز بازخواست اعمال مدیر (اصل معاد) ۲- مدیریت در بخش دولتی عمومی محل خدمت است نه نفعطلب قدرت ۳- رضایت مطلق به معنای رضایت خالص است ۴- مدیریت در بخش دولتی اماتت مردم است و حفظ اماتت ارزش اخلاقی مهمی در جامعه اسلامی محسوب می شود۵- مدیریت دولتی مقید به اجرای سیاستهایی است که با روح ارزشهای دینی سازگاری داشته باشد۶- سرپچی مدیریتی در بخش دولتی در صورت تضاد فرامین مدیریتی با اخلاق دینی جایز است ۷- سیاست عین دیانت است و دیانت عین سیاست ۸- مدیران دولتی سازنده گان اصلی خط مشیهای کشورند.مردم محوری در مدیریت دولتیلتباسیر متفاوتی از مردم محوری رایج است (داناتی فرد ۱۳۸۱) آنچه عقل متعارف جامعه می پذیرد مردم محوری را تجلی حاکمیت مردم در مدیریت دولتی می داند. مردم محوری ، که مدیریت دولتی را از بخش خصوصی مستثنی می کند، از عوامل زیر نشأت می گیرد. قانون اساسی: قانون اساسی هر کشور تجلی حاکمیت خواست و اراده مردم ، و میثاق حکومت و ملت است. فرمانرانی عمومی در فصول و اصول قانون اساسی جاری بوده ، راهنمای سیاستهای کلی نظام سیاسی کشور است.

منفعت عامه: شاید واژه ای مقدس تر از واژه ((منفعت عامه)) در قاموس مدیریت دولتی وجود نداشته باشد. به عبارت دیگر ، شاید بتوان گفت که مرز اصلی مدیریت در بخش های خصوصی و دولتی در آن است که بخش خصوصی به منفعت شخصی می اندیشد، اما بخش دولتی باید همه چیز را در راستای تحقق منفعت عامه سامان دهد.این روز و ، شرکت های بخش خصوصی نباید به بهانه دیوانت سود بیشتر سلامت و ایمنی کارگران یا کلیت جامعه را به خطر بیندازند (برای مثال ، برای دریافت سود بالا جنگلهای کشور ، آیریان کشور ، و معادن کشور را صادر کنند). بنابراین ، نباید محیط زیست جامعه را تخریب و به ضایعاتی تبدیل کنند که در محیط قابل جذب نباشد. بر این اساس ، دولت در قالب مدیریت دولتی باید قوانین و مقرراتی را تدوین کند که از

آسیب زدن بخش خصوصی به منافع عامه جلوگیری کند.نیروی بازاریبکی دیگر از عمده تفاوت های مدیریت بخش عمومی با بخش خصوصی نقش بازار در عملیات آنهاست.سروشست سازمان های دولتی ، با ر خاستگاه شکل گیری ، ماهیت وظایف ، و روح حاکم بر فعالیتهای آنها، در دستان بازار آزاد و رقابتی نیست. به عبارت دیگر ، قیمت کالا ها و خدمات بخش عمومی در محیط بازار تعیین نمی شود ، بلکه قیمت بیشتر آنها از طریق ابزار بودجه ای تعیین می شود (بودجه ای که مجلس تصویب می کند) نه از طریق معاملات آزاد بین خریدار و فروشنده . درآمدهای مدیریت دولتی عمدتاً از طریق فروش نفت (در کشورایران) و اخذ مالیات به دست می آید،اگر چه بابت عرضه برخی از خدمات ، نظیر صدور گواهینامه های گوناگون و مجوزهای متعدد ، حق الزحمه ای دریافت می شود؛ولی این درآمد درصد بسیار ناچیزی از کل بودجه کشور را تشکیل می دهد. در عین حال ، در جاهایی که سازمانهای دولتی بابت عرضه برخی از خدمات یا کالاها حق الزحمه ای دریافت می کنند ممکن است یا به صورت یکک انحصار قانونی عمل کنند . یا براساس قانون موظف باشند که خدمات یا کالاهایی را با هزینه ثابت به مردم عرضه کنند ، اگر چه بهای تمام شده آن کالاها یا خدمات چند برابر قیمت فروش آنها به مردم باشد (بهای تمام شده نان یا بنزین و …) یا با قیمت عرضه آنها مقایسه کنید.(حکمرانی (مردمی)در کشورهای مردم سالار و همین طور در ایران ، حکمرانی (یا حق صدور دستور) در مردمی نهفته است که آن را از طریق انتخاب یکک دولت نماینده (و در ایران انتخاب رهبر از طریق مجلس خبرگان رهبری) اعمال می کنند. به عبارت دیگر ، مردم حق دستور دادن را به مجموعه ای به نام رهبری یا دولت واگذار می کنند و دولت از جانب مردم حق صدور فرمان دارد. براین اساس در چنین کشورهایی ، مدیریت دولتی امین مردم است . به همین ترتیب ، دولت فرامین مردم را در قالب سیاستهایی به مدیریت دولتی ابلاغ می کند و مدیریت دولتی باید دستورات مردمی را در عمل اجرا کند.بنابراین ، مدیران دولتی ، به منزله نمایندگان مردم (دارای حق فرماندهی)،درعقلمی قرار دارند که با جایگاه مدیران و کارکنان در بخش خصوصی درحد قابل توجهی متفاوت است. مدیران دولتی ، به مثابه امین حاکم (مردم) ، در تدوین و اجرای خط مشی های عمومی مشارکت می کنند. اعمال (کنشها) آنان تلخ اراده حاکم (مردم) است ؛ یعنی اعمال مدیران دولتی براساس قانون اجباری و مبتنی بر زور است.به عبارت دیگر ، مدیر دولتی چه خواهد. چه نخواهد به اجبار باید چیزی را اجرا کند که به او ابلاغ شده است (لایه مدیر اخلاقی در برابر دستورات اخلاق جامعه و اصول و مبانی ارزشی دین واکنش نشان می دهد). در این میان ، بخش خصوصی نیز خط مشی های خاص خود را تدوین می کند و به فعالیتهایی اشتغال دارد که در زندگی مردم جامعه تأثیر می گذارد ، اما اعمال آنها مبتنی بر اجبار قانونی نیست . اگر نخواهد چیزی تولید کند ، کسی نمی تواند او را مجبور به این کار کند ؛ اما اگر در بخش خصوصی امری خلاف قانون صادر و سایر قوانین کشور صورت بگیرد،پی تردید دادگاه ها و تیرهای انتظامی متوسل به اجبار و زور برضد آن بخش خواهند شد.تأمیل بر مفهوم عقلانیتتعریف واضح و روشنی از مفهوم عقلانیت در دست نیست. هر صاحب نظری برای طرح موضوعی که محور آن عقلانیت است با بیان تعریفی بحث خود را مطرح می کند . در این فصل ، با انکا بر گفته اسنن (۲۰۰۲:۳۲۴) تعریف عقلانیت را در قالب چند گزاره حکمی (قفیه) عرضه کرده ، بحث خود را بی می گیریم.»
علیلی ذهنی است که « با خرد انسان» ، که آن را «عقل» می نامیم ، مطابقت داشته باشد.»
عقلانیت مفهومی مطلق نیست . هر عملی ۱۰۰ درصد عقلانی یا غیرعقلانی نیست ، بلکه عقلانیت مفهومی نسبی است. هر عملی کم و بیش عقلانی است یا ممکن است براساس مقیاس بین ۰ تا ۱۰۰ درصد تا حدی عقلانی باشد.»
عقلانیت مفهومی است تابع شرایط . بدین معنا که عقلانیت راهکاری است که تحت شرایط خاص ممکن است عقلانی یا غیر عقلانی به نظر آید.»
انتخاب ابزارها و رویه های رعایت یک ارزش ممکن است عقلانی باشد، در حالی که هم زمان انتخاب خود ارزش ، که باید رعایت شود ، عقلانی یا قدری غیرعقلانی باشد.»
انکا بر یک عقلانیت واحد، در عرصه زندگی عمومی ، نظیر مدیریت دولتی که در آن ارزشهای متفاوتی (قانونی ، اقتصادی و …) باید همساز شوند ، غیرعقلانی یا در حد جزئی عقلانی است.عقلانیت در خط مشی گذارسیاستهایی که دولت (قوه مجریه ، قوه مقننه و قوه قضائیه) تدوین می کند متأثر از انواعی از عقلانیهاست . اسنن (۲۰۰۲:۳۲۱) از چهار نوع عقلانیت نام می برد که سیاستهای دولت را تحت تأثیر قرار می دهند:
۱. عقلانیت اقتصادی ؛
۲. عقلانیت سیاسی ؛
۳. عقلانیت قانونی ؛
۴. عقلانیت حرفه ای.
اما نگارنده با مطالعه ادبیات مدیریت دولتی بینندهای می کند که می توان از دو نوع عقلانیت دیگر نیز سخن گفت که بر جوامع بشری حاکمیت دارند:
«عقلانیت اخلاقی ، « عقلانیت دینی.عقلانیت اقتصادی:بی تردید منابع و امکانات یک دولت برای تحقق همه خواسته ها و تقاضاهای شهروندان یک نظام سیاسی محدود است. اصل محدودیت در منابع هسته اصلی مدیریت است. بنابراین ، دولتها هم در مبارزات انتخاباتی خود و هم در تدوین خط مشیها باید این اصل را سرلوحه کار خود قرار دهند. در قلموس مدیریت ، «امدیریت بر محدودیتها» کلید عملکرد یک مدیر است . در غیر این صورت ، با وجود وفور منابع ، مدیریت اساساً بی معناست . دولتها از بنا متنی به میزان محدود(حتی منابع بالقوه) برخوردارند. بنابراین ، خط مشی های عمومی را باید بر اصل محدودیت منابع ملی بنا گذاشت. در غیر این صورت ، عدم تحقق وعده ها منجر به کاهش مشروعیت دولت خواهد شد. براین اساس ، دولت عاقل اقتصادی دولتی است مسکنک در منابع که خط مشی ها را با انکا بر ارزشهای اقتصادی تدوین ، اجرا و ارزیابی می کند و تغییر و خاتمه می دهد.عقلانیت قانونی:باگر سیاست های دول حاوی عناصری باشند که برای ایجاد «اطمینان به قانون « ضروری اند ، از عقلانیت قانونی برخوردار خواهند شد. عناصر اصلی شکل دهنده عقلانیت قانونی عبارتند از: «حق دادخواهی عادلانه ، امنیت حقوقی و حفاظت از اقدامات اختیاری شهروندان ، بنابراین ، سیاستی از عقلانیت قانونی برخوردار است که با انکا بر قانون اساسی و سایر قوانین صادر تدوین شود و عناصر فوق را در تدوین ، اجرا و تغییر و خاتمه خط مشی مخدوش نکند.عقلانیت سیاسی:عقلانیت سیاسی بر این اصل استوار است که وقتی عقل جمعی (رای دهنندگان) دولتی را بر مسند قدرت می نشاند ، مسائل مورد نظر آن جمع باید در قالب سیاستهایی حل شوند. این سیاستها باید به نحوی تدوین و اجرا شوند که تداوم آن دولت را تضمین کنند. در این راستا، برخی از مسائل مرتبط با اکثریت باید مشخص و برخی دیگر حتی به طور نمایان حل شوند و به اعتماد مردمی که دولت فعلی را برگزیده اند باید پاسخ داده شود. (اسنن ۲۰۰۲:۳۲۸)عقلانیت حرفه ای (علمی)اددیرسی نظری تاریخی پیشرفت انسانها در علم و دانش از سایر یزیرقها بلندتر و پرافراشته تر بوده است. پیشرفت مادی و بعضاً معنوی انسانها در بر تو پیشرفتهای علمی رخ داده است . بنابراین ، علم و عالم در نظر انسانها شأن و منزلت خاصی دارد. حضور علم در همه عرصه های زندگی بشری نوید بخش دستیابی به نتایج ارزشمندی است که سعادت دنیوی و بعضاً اخروی انسانها را رقم می زند. در عرصه حکومت داری ، آن دسته از حکومتهایی که در سیر تاریخی جهان به علم و عالمان عنایت بیشتری داشته اند ، دوام و استمرار حکومتی بیشتری تجربه کرده اند. یکی از عرصه هایی که دولتها می توانند علم و دانش را در آن تریزین کنند عرصه خط مشی گذاری عمومی است ، چنان که امروز از این عرصه به نام علوم خط مشی یاد میشود(در بسیاری از دانشگاه های علوم سیاسی و مدیریت دولتی کشورها ، رشته خط مشی گذاری به شدت تقویت میشود.)عقلانیت اخلاقی: هر جامعه بشری دارای اصول و قواعد اخلاقی است که مورد احترام مردم آن جامعه است. این اصول اخلاقی در ابعاد گوناگون زندگی مردم آن جامعه رخنه کرده ، تخطی از آن جامعه را آزرده خاطر می کند و جامعه انتظار دارد که حکومت با فرد یا افرادی برخورد کند که اخلاق جامعه را مخدوش می کنند. دولتی که بر آن جامعه حاکمیت می کند ،حاکمیت و احیائاً تصدی خود را در قالب مجموعه ای از خط مشی های عمومی اجرا می کند. این خط مشی ها راهنمای حاکمان یک نظام سیاسی هستند. چون دولت نماینده شهروندان است ، بی تردید باید ارزشهای مورد احترام جامعه را در خط مشیهای خود مد نظر قرار دهد ، زیرا تخطی از آنها مشروعیت نظام سیاسی را خدشه دار می کند.عقلانیت دینی:در ادبیات عقلانیت ، به مقوله عقلانیت دینی چندان اشاره شده است . اگر چه شاید بتوان این عقلانیت را در عقلانیت اخلاقی جستجو کرد ، بین آن دو مرزهایی مشاهده می شوند . دین ، به مثابه راهنمای عمل انسان ، در خود نوعی عقلانیت دارد که به نظر می رسد تحقق آن عقلانیت در زندگی بشر سایر عقلانیها را به شدت تحت تأثیر قرار دهد. این مثال ، جامعه اسلامی ایران (اکثریت غالب) بینهتد به دینی به نام دین اسلام هستند. این دین مدعی است که انسان با رعایت اصول و قواعد خاصی در ابعاد گوناگون زندگی به رستگاری دنیوی و اخروی دست می یابد.مدیریت در بخش دولتی بی تردید ، اداره امور عمومی در کلیه مراحل چرخه خط مشی نقش ایفا می کند. اما اصلی ترین کار ویژه این بخش از مدیریت در هر کشور اجراء خط مشی های عمومی « است که دولت آنها را تدوین می کند. مدیریت دولتی در سیر تکامل خود پارادیمها ، نهضتهای مدیریتی ، عقلانیتهای متفاوت و رویکردهای متعددی را در پیش گرفته است . تمرکز این فصل بر شرح رویکردهایی است که مدیریت دولتی در پیش می گیرد و براساس آنها به اجراء سیاستها می پردازد. دو این بخش تشریح این رویکردها و پیوند آنها با نهضتهای مدیریتی ، به این نکته اشاره خواهد شد که همان طور که دولت در تدوین سیاست انواع عقلانیتها را در پیش می گیرد ، مدیریت دولتی نیز در اجراء سیاستها ، که در قالب برنامه ریزی راهبردی محقق می شود ، ملأزم است این عقلانیتها را در انواع راهبردهای خود مد نظر قرار دهد.رویکردها به مدیریت در بخش دولتی
۱- رویکرد مدیریتی-
رویکرد قانونی
۲- رویکرد سیاسی
۳- رویکرد حرفه ای (علمی)
۴- رویکرد اخلاقی
۵- رویکرد رویکرد دینی معنای راهبرد در بخش دولتی معنای راهبرد در ادبیات بخش خصوصی واضح و روشن است ؛ راهبرد ، جوهر موفقیت دقایق است. راهبرد با پیش بینی و مدیریت چالش هایی بقای سازمانی را رقم می زند که رقبا ایجاد می کنند . اگر چه مکاتب متفاوتی (استور و جانسون ۱۹۹۴) در زمینه تفکر راهبردی شکل گرفته اند ، مبتز برگ (۱۹۹۴) آن را کلید موفقیت می داند.راهبرد را در بخش خصوصی می توان چنین تعریف کرد :«چیدمان منابع سازمانی در بهترین موقعیت ممکن ، به گونه ای که بتوان ضمن حفظ سهم خود در بازار سهم وبقی را نیز تصاحب کرد « (هچ ، ترجمه دانائی فر د ۱۳۷۵) . در این تعریف ، فلسفه وجودی به وجود رقیب بستگی دارد که در محیط سازمان قرار دارد و سازمان می کوشد تا منابع خود را طوری چیدمان کند که سهم خود را از بازار افزایش دهد . در این نگاه ، هدف اصلی راهبرد کسب سود است که بر تو گرفتن سهم بیشتری از بازار به دست می آید. بنابراین سازمان های بخش خصوصی برای گرفتن سهم بیشتر از بازار باید توان جولان راهبردی داشته باشند.اما موضوع راهبرد در بخش دولتی این چنین نیست. در این بخش ، همکاری بین سازمانهای دولتی کلید اثربخش و کارآمدی دولت است و رقابت بین دستگاهی دولت فقی را از کنار می اندازد. رقابت در عرصه عمومی بین سازمانهای دولتی نه فقط ممکن است مفید نباشد بلکه ممکن است اهداف متعالی مدیریت دولتی را مخدوش کند.به نظر استوارت (۱۹۲۰۰۴) تفکر راهبردی در بخش دولتی در سه قلمرو حائز اهمیت است : راهبرد خط مشی ، راهبرد سازمانی و راهبرد مدیریتی .»
راهبرد خط مشی : به آنچه دولت می خواهد تغییر دهد اشاره دارد ؛ یعنی ، دستور کار دولت و راههایی که از آن طریق مؤسسه دولتی به تحقق آن دستور کار کمک می کند. به بیان دیگر ، وقتی دولت سیاستی تدوین می کند ، مؤسسه چه راهبردی برای اجراء آن باید داشته باشد.»
راهبرد سازمانی : در پرتو راهبرد خط مشی ، سازمانهای تابعه وزارت خانه ها باید راهبردهای سازمانی را تدوین کنند تا اجراء آنها راهبرد خط مشی را مشخص کند (برای مثال ، « راهبرد کاهش تسهیلات بلند مدت کالا» ، شاید بتوان به راهبرد «توسعه تسهیلات محدود کم بهره «

۱۹۹۷-۳۱۳). می‌توان فساد را در دو مقوله کلی زیر تقسیم بندی کرد:(الف) فساد جزئی : به افزونه خواهی های جزئی اشاره دارد که کارکنان دولت بر اثر پایین بودن حقوق و دستمزدهشان برای پرداخت هزینه های خانواده خود از شهروندان دریافت می کنند(ب) فساد کلان : توسط آن دسته از مقامات عالی رتبه دولتی صورت می گیرد که در زمینه انعقاد قراردادهای دولتی بزرگ تصمیم گیری می کنند.هزینه های فساد فساد در بین کشورها و حتی در بین بخش های دولتی هر کشور متفاوت است.
زینته پوز فساد در برخی از نهادهای دولت (مانند گمرک و سازمان امورمالیاتی) از سایر نهادهای آن بیشتر است . همچنین ، پژوهشها نشان می دهند که در جاهایی که فساد مزمن هست هزینه ناعادلانه هفتگی پرکسب و کارهای کوچک تحویل می شود.مهم تر اینکه سنگین ترین هزینه ها نوعاً در خود رشوه ها نهفته نیستند ، بلکه اساساً در تحریب پایه های اقتصادی نهفته اند که ره آوردهای این رشوهها هستند (رز و اکرم ۱۹۹۶).
وقتی انگیزه از رشوه خورای در کشور نهادهی شود ، مقامات دولتی فاسد برای افزایش میزان رشوه های مودتقاضای خود از انگیزه لازم برخوردار و برای دریافت رشوه های بیشتر به راهکارهای دیگری متوسل خواهند شد. برای مثال ممکن است عرضه خدمات را به شهروندان تا زمانی که رشوه پرداخت نکنند به تعویق بیندازند.یا ممکن است برای دادن اطلاعات محرمانه درباره مناقصه ها یا پروژه های خصوصی سازی رشوه دریافت کنند.
بیدیهی است که همه این هزینه ها خطر بزرگی را بر جامعه تحویل می کنند.رشوه نوعی مانع برای ورود به عرصه تولید و خدمات است و شرکتهایی که رشوه می دهند نه فقط انتظار دارند که قرارداد یا پروژه خصوصی سازی را ببرند ، بلکه توقع دارند که مانع آتی را نیز به شکل پارتانه ، انحصاری در بازار و اعمال کاری در اجرای رویه های قانونی به دست آورند.
سطح رشوه گیری و رشوه دهی بسیار بالا می رود ، چه بسا معاینه یا عطایاتی که قصد خصوصی سازی آن را داریم به کارآمدترین پیشنهاددهندگان تخصیص یابند.
پروژه ها ممکن است آنچنان بزرگ و تخصصی و در عین حال از نظر فنی بسیار پیچیده باشند که بتوان رشوه گیری را در آنها به راحتی مخفی کرد.
اگر پیمانکاران به مقامات دولتی رشوه دهند ، این مقامات به آنها اجازه می دهند تا الزامات ایمنی و رعایت مقررات را نادیده گیرند.همچنین ، فساد در الگوهای استخدام و ارتقا نیز تأثیر می گذارد . مثلاً ، کارآمدترین کارکنان ممکن است استخدام نشوند و کسانی که پست دولتی دریافت می کنند ممکن است افرادی ناشایست و نالایق باشند.
اگر کارکنان بالقوه کارآمد از رقابت برای تصاحب پشتهای دولتی دلسرد شوند ، این وضعیت بدتر خواهد شد ، زیرا انرژی و نیروی کارکنان به سمت فعالیتهای فسادآور می رود و بدین ترتیب آنان از فعالیتهای ارزشمند اجتماعی روی گردان می شوند.
در نتیجه ، فساد رفاه کلی عامه مردم را تقلیل می دهد.اهمیت پیشگیری از فسادفساد نوعی ویروس مستعد برای فلج کردن دولتها ، بی اعتبار کردن نهادهای عمومی و شرکتهای خصوصی است و اثر ویرانگری در حقوق انسانها در جوامع دارد و بدین ترتیب جامعه و توسعه آن را نابود می کند و فقرا را تحت تأثیر قرار میدهد.محوراهی اصلی تأثیر گذاری فساد در جامعه را می توان در قالب گزاره های زیر مطرح کرد :
« فساد به فقر آسیب می رساند .»
مبارزه با فساد فقر را کاهش و توسعه اقتصادی را ارتقا می دهد.»
فساد کارایی شرکتهای را کاهش می دهد.ارتقای پاسخگویی سیاسی برای دستیابی به شفافیت سیاسی می توان از ساز و کارهای متفاوتی استفاده کرد ، که برخی از آنها عبارتند از :
«: برگزاری جلسات مجلس به صورت علنی «: برگزاری جلسات هیأت دولت به صورت علنی «: برگزاری جلسات پریهامی دادگاهها به صورت علنی «: از میان برداشتن فعالیتهای دلالی سیاسی در مجلس شورای اسلامی ، هیأت دولت و مجمع تشخیص مصلحت نظام«: انتشار آرای نمایندگان مجلس در موضوعات کلیدی و حتی غیرکلیدی «: انتشار گزارش های سالانه سازمانها و مجموعه های دولتی «: انتشار احکام دادگاه ها در موارد کلیدی مؤثر در منافع جامعه «: افشای هدفایا و رشوه ها به کمک مردم «: براساس قانون افتخاری تقویت جایگاه آموزه های دینیچنانچه شرایط زیر فراهم شوند ، آموزه های دینی کشور ، که در قرآن ، نهج البلاغه و سایر منابع اسلامی به چشم می خوردند ، به یکی از ارکان پیشگیری از فساد تبدیل می شوند.
۱- افرادی که امروزه در جامعه ما آموزه های دینی را ترویج می کنند خود عامل به آنها باشند۲- از فزون و ابزاری بهره بگیریم که بتوانند باور به دوری از فساد را در اذهان افراد شکل دهند۳- رسانه ملی کشور ، سازمان صدا و سیما ، سیاست فرهنگی کشور رایه گونه ای مناسب تحت پوشش قرار دهد.۴- عالمان دینی به نقش کلیدی خود در اصلاح جامعه یقین داشته باشند.۵- مدیرانی که از قشر روحانی اند ، به عملکرد سازمانی و فردی خود حساسیت بیشتری نشان دهند.تقویت نقش رسانه هارسانه های مستقل و حرفه ای با افشای سوء استفاده ها به بازبینی سطح فساد کمک می کنند.
براین اساس ، رسانه ها نهاد عمومی کلیدی در مبارزه با فساد تلقی می شوند.
اگر چه بسیاری از کشورها بعضاً رسانه های آزاد و بازی دارند ، برخی از عوامل محدود کننده مشارکت قدرتمند بالقوه رسانه ها در مبارزه با فساد تضعیف می کنند (کانزل ۱۹۹۹ و بالکن ۱۹۹۹) بنابراین ، در همه کشورها ، رسانه ها یکی از ارکان اصلی جامعه مدنی قلمداد می شوند.ایجاد بخش خصوصی رقابتی برای داشتن اقتصادی قوی باید بخش خصوصی قوی و با انگیزه ای داشت.بنابراین برای ایجاد بخش خصوصی رقابتی ، توجه به محورهای زیر اساسی است :
۱- سیاست اقتصادی یکپارچه ۲- تقویت رقابت ۳- خصوصی نکردن بخشهایی از دولت ۴- تشکیل انجمنهای بازرگانی

ضرورت و موانع خصوصی‌سازی

... Privatizationحسین عبده تبریزی

پایه اصلی نظام اقتصادی مبتنی بر بازار، تعداد زیاد مشارکت‌کنندگان در بازار است و وجود یک نظام انگیزشی که بتواند به درستی کار کند. اجماع این است که حوزه دخالت دولت در امور تجاری و کسب و کارها باید محدود شود و به منظور افزایش کارایی در داخل اقتصاد و افزایش بهره‌وری،بالا بردن گرایش به پس‌انداز و درنهایت ایجاد ثروت و اشتغال ضروری است که بخش خصوصی در یک اقتصاد رقابتی فعالیت کند.تجربه هفتاد ساله حکومت‌های سوسیالیستی هم‌چون خلق ارزش نکرد و آنها را عقب نگه داشت یا حتی تجربه اخیر در چین، خود بیانگر این است که خصوصی‌سازی در عرصه و صحنه اجرا برای تشکیل یک جامعه مدنی و جامعه‌ای مبتنی بر آزادی‌های فردی ضرورت تام دارد. به نظر می‌رسد که رعایت حقوق مالکیت خود جزئی از جامعه مدنی است. از این رو است که خصوصی‌سازی در زمان حاضر برای تشکیل جامعه مدنی یک ضرورت است. ضرورتی غیرقابل انکار که نتایج مثبت اجرای آن در همه کشورهای جهان مشاهده می‌شود.اینکه بشود بخش دولتی کارآمد و موثری داشت، تجربه بسیار محدودی در منطقه اروپای شمالی دارد. در کشورهایی نظیر سوئد و فنلاند هم در کنار یک بخش دولتی بزرگ یک بخش خصوصی قدرتمند نیز وجود دارد و حرکت سرمایه به آسانی در آنجا انجام می‌شود و حساب سرمایه حساب بسته‌ای نبوده است، با توجه به موارد مذکور، خصوصی‌سازی در ایران نیز ضروری است و در مورد ضرورت خصوصی‌سازی اجماع وجود دارد. فارغ از اینکه اجزای سیاسی ایران در حوزه سیاست یا فرهنگ چه گرایش‌هایی دارند، همگی در حوزه اقتصاد بر خصوصی‌سازی تأکید می‌کنند و احزاب سیاسی و نمایان یافت که به طور مستقیم در مقابل خصوصی‌سازی موضع گرفته باشند. به ویژه پس از ابلاغیه اصل ۴۴ توسط مقام رهبری این‌گونه احزاب مخالف خصوصی‌سازی حضور پرزنگی نداشتندیکی از سوالهای که همواره وجود داشته، این است که آیا بازار سهام تنها راه اجرای خصوصی‌سازی است؟ قطعاً هیچ کس نمی‌گوید که همه سهام شرکت‌های دولتی باید از طریق بازار مشتکی که متشکل‌ترین آن بورس است واگذار شود. البته باید توجه کرد مبادله‌ای که انجام می‌شود در نهایت مبادله سهام است؛ چرا که شرکت‌های دولتی مابیت حقوقی سهامی دارند.تصور نادرستی است که فکر کنیم شرکت‌های دولتی تنها باید از طریق سهامی عام واگذار شوند، بلکه این کار می‌تواند از طریق سهامی خاص نیز انجام شود و لزومی برای سهامی عام بودن وجود ندارد. تأکید قانون جدید خصوصی‌سازی بر واگذاری از طریق بورس در درجه اول و سپس سایر روش‌ها، به دلیل این است که عرصه شرکت‌ها در یک بازار مزایده‌ای که قیمت‌ها شفاف است، انجام گیرد.اصلی‌ترین مشکل پیش‌روی واگذاری شرکت‌های دولتی و خصوصی‌سازی این است که می‌گوییم بخش خصوصی ضعیفی داریم و این بخش خصوصی به دلیل بزرگ بودن دولت نقدینگی لازم را برای خرید دارایی‌های دولت ندارد و با این تحلیل عملاً خود را داخل یک کوچه بن بست حبس کرده‌ام. ما باید هرچه سریع‌تر از این کوچه بن‌بست بیرون بناییم. این کار می‌تواند از طریق بخش خصوصی بین‌المللی صورت پذیرد. به نظر می‌رسد که بخش خصوصی بین‌المللی از نظر نقدینگی مشکلی ندارد. در تمام دنیا این‌گونه است که در زمان خصوصی‌سازی بخش زیادی از سهام به وسیله سرمایه‌گذارانی از دیگر کشورها خریداری می‌شود. در این روش است که سرمایه داخلی نیز تجهیز شده و ترس سرمایه‌داران داخلی از سرمایه‌گذاری می‌ریزد. اگر واقعیت دارد که بر طبق آمارهای غیر رسمی فقط ۲۰۰میلیارد دلار سرمایه ایرانیان در امارات متحده عربی وجود دارد، پس به نظر می‌رسد منابع داخلی گما بیش موجود است و تنها مسأله امنیت سرمایه است که آنها را نگران کرده و اذیت می‌کند. ما باید از این کوچه بن‌بست خارج شویم و خود را در خیابانی با ترافیک دو طرفه قرار دهیم.مشکل دیگر خصوصی‌سازی در شرایط و با روش کنونی خصوصی‌سازی از طریق سهام عدالت ۲۰۰صدهای است که باید در اختیار دولت باقی بماند. سرجمع این روش به گونه‌ای می‌شود که بخش خصوصی بازم جرات نخواهد کرد با پیش بگذارد و از این نظر موسسات شبه دولتی و نزدیک به دولت همانند صندوق‌ها وسازمان‌های عمومی اقدام به خرید سهام می‌کنند. چون بخش خصوصی می‌بیند که ۲۰درصد این سهام همچنان در دست دولت قرار دارد، ۲۰ تا ۳۰درصد آن نیز از طریق سهام عدالت در کنترل دولت است؛ پس دیگر جایی برای فعالیت موثر بخش خصوصی باقی نمی‌ماند و سرمایه‌گذاران وارد این بخش‌ها نمی‌شوند. بنابراین مشکل واگذاری‌ها دو دو سطح قابل بررسی است. اول اینکه سرمایه‌گذاران خارجی را از ابتدا راه ندادیم و اکنون اگر بخواهیم آنها را بپذیریم، در جو سیاسی کنونی نخواهتد آمد. موضوع دوم آنکه تا توانیم سهام دولت را به طور جدی به ارقام خیلی پایین برسانیم، بخش خصوصی جرات پیدا نخواهد کرد.یکی از مشکلات دیگر خصوصی‌سازی اشکالات ساختاری برخی بنگاه‌های دولتی است. به عنوان مثال در صنعت برق اصلاح ساختار بسیار مهم‌تر از خصوصی‌سازی است. اگر در این‌گونه صنایع اصلاح ساختار صورت نگردد، انحصار بخش دولتی به بخش خصوصی منتقل می‌شود که بسیار خطرناک‌تر است. از این نظر تجدید ساختار لازم است.اما با وجود نیاز به تجدید ساختار در برخی صنایع و شرکت‌های دولتی، نظر به اینکه مقوله خصوصی‌سازی در کشور ما با تاخیر انجام می‌شود و آثار مخرب آن بسیار شدید است، بهتر است که دولت دارایی‌های خود را حتی به افراد کم‌تجربه و با قیمت‌های پایین بفروشد. این به نفع اقتصاد ملی ما است که روند خصوصی‌سازی شتاب بیشتری بگیرد. این نگرانی وجود دارد که تجدید ساختار بهانه‌ای برای شوی تاخیر بیشتر خصوصی‌سازی و از این نظر از موضع اجرایی تأکید روی اصلاح ساختار وجود ندارد. بانک‌ها یکی از اقلام بزرگ خصوصی‌سازی هستند. بانک‌ها همگی آماده واگذاری هستند. منابع اصلی واگذاری بانک‌ها می‌تواند تعداد زیاد کارمندان آنها باشد. به عقیده من یک راه ساده در حوزه واگذاری بانک‌ها این است که ۳۰درصد بانک‌ها را به کارمندانان بدهیم.از این طریق هم می‌توان بخش مسن کارمندان را بازنشسته کرد و هم می‌توان همدالی کارمندان را در راه خصوصی‌سازی جلب کرد.ما ناگزیر از باز کردن بازار خود به روی بانک‌های خارجی

هستیم. به همین دلیل رقابت بانکها عموماً رقابت خارجی است. بانکهای خارجی دارای ترم‌افزارها و بازاریابی پیشرفته‌تری هستند و می‌توانند میدان را از دست بانکهای داخلی ما خارج کنند. اگر ما بتوانیم عناصری از نظام بانکداری خارجی را نهایتاً با حل موانع سیاسی جذب کنیم، هیچ کدام از بانکهای ما حتی بانکهای خصوصی ما توان مقابله جدی را ندارند. خوشبختانه بانکهای خصوصی در ایران با وجود مشکلات جدی نظام بانکی کشور توانسته‌اند رشد خوبی در بخش‌های مختلف اعم از سپرده‌ها، تسهیلات و دارایی‌ها داشته باشند. از سوی دیگر حساب بانکهای خصوصی نزد بانک مرکزی فرمز نیست. در واقع در شرایط فعلی بانکهای دولتی از بانک مرکزی گذر کرده‌اند، یعنی بانک مرکزی، بانک مرکزی بانکهای دولتی نیست؛ چرا که همه آنها به دلیل فشارهایی که در دو سال اخیر به ویژه دولت روی آنها وارد کرده است، سپرده‌های قانونی خود را به بانک مرکزی پرداخت نکرده‌اند. حساب همه بانکهای دولتی فرمز است و اگر بخواهیم جرایم این حساب‌ها را محاسبه کنیم، همه بانکهای دولتی اسماًل زیانده خواهند بود. بانکداری مرکزی ما اکنون تنها روی بانکهای خصوصی نظارت می‌کند. بنابراین در حوزه بانکها کمترین مشکلی نداریم و کافی است دولت دست از سر بانکهای دولتی بر دارد و خودش را در تنگنا و مفسدیه بیشتری قرار دهد که در آینده نمی‌تواند زیاد به آنها دستور بدهد. در صورت تحقق این شرایط، به نظر می‌رسد با وجود وضعیت کنونی که بانکها در آن هستند، باز هم امکان واگذاری باشد. درآمد واگذاری می‌تواند صرف پرداخت بدهی‌های دولت به نظام بانکی و حتی بانک مرکزی شود. بر اساس محاسبات انجام گرفته در سال ۸۴ دارای‌هایی که باید واگذاری شود، ۵۰ میلیارد دلار است. البته این بدان معنی نیست که دولت می‌تواند معادل ریالی این پول را به داخل جمع‌آوری کرده و نیازهای ریالی خود را برطرف کند و در آینده کمتر از بانکها آویزان شود. بخشی از این پول را می‌تواند از خارج و با فروش خارجی تامین کند. سود این کار این است که دیگر فشاری به ریال وارد نمی‌شود و آثار تورمی ندارد. دولت به راحتی می‌تواند ۳۰ تا ۴۰ میلیارد دلار سرمایه خارجی را در خصوصی‌سازی جلب کند. بخش دیگری را می‌تواند از داخل جمع‌آوری کند که به عقیده من نمی‌تواند بیش از ۱۰ میلیارد دلار باشد. برای نتیجه دادن خصوصی‌سازی باید تعریف جدیدی از طرح‌های عمرانی ارائه دهیم که بی‌جهت دولت فکر نکند باید همچنان جاده‌سازی کند یا کارخانه بسازد و تجهیزات مخاررانی بسازد. حوزه طرح‌های عمرانی را باید چنان محدود کرد که دولت نیازی به منابع نداشته باشد و هزینه‌های دولت به طرف هزینه‌های جاری حرکت کند. دولت باید فشار بیشتری روی جمع‌آوری مالیات برای تامین هزینه‌های خود وارد کند. صندوق ذخیره ارزی را نیز برای اعطای وام‌های ارزی و تقویت بخش خصوصی در نظر بگیرد و در کنار آن همانند کاری که کویت و چین و عربستان انجام داده‌اند، سرمایه‌گذاری مالی کند. دولت می‌تواند اوراق سهام و دیگر اوراق بهادار را خریداری کند. اجرای قوانین یکی دیگر از مشکلاتی است که پیش روی واگذاری‌ها قرار دارد. ما هر قدر هم بخواهیم عادلانه و بی‌طرفانه قضاوت کنیم، در مورد عملکرد دولت نهم در مورد برنامه چهارم توسعه، انحرافات به قدری زیاد است که به راحتی می‌توانیم این گونه جمع‌بندی کنیم که دولت برنامه چهارم را اجرا نکرده است. در مورد سایر قوانین نیز اجرای این قوانین مشکلات جدی دارد و دولت نیز متأسفانه با عدم تقید خود به اجرای قانون این زمینه را در بخش خصوصی نیز ایجاد کرده است که قانون را نادیده بگیرد. در مجلس ششم قوانینی تصویب شد که بسیار کارآمد هستند. علاوه بر این قوانین دیگری همچون پول‌شویی که اکنون در مجلس است یا قانون ضدانحصار موردنیاژ هستند. با این وجود احساس می‌شود که اکنون بیشتر از کمبود قوانین به درست اجرا شدن قوانین نیازمندیم. به طور کلی خصوصی‌سازی در دولت‌های قبلی هم با کندی همراه بوده است. بسیاری از آقاییانی که امروز داعیه بازار آزاد دارند، وقتی خودشان در راس امور بودند، متأسفانه از اسب پیاده نشدند. نمونه خوب آن سازمان گسترش است که بالاخره تا چند روز مانده به تغییر دولت حاضر نشدند آن را واگذار کنند و در ۱۰ روز آخر، دولت سفد داشت آن را واگذار کند که جلوی آن گرفته شد. می‌توانستند این کار را یک سال قبل انجام دهند که بدون هیچ مانعی واگذار شود. نمونه بهتر آن صنعت خودرو است. صنعت خودرو ما واگذار نشد و با هزاران تمهید به گونه‌های مناسب رای‌گیری را بستند که سازمان گسترش بر مجامع صنایع خودروسازی حاکم شود و نمایندگان خود را بگذارد. منبع: ستاک

Privatization

Privatization can also be called denationalization or disinvestment. All three terms describe a situation where a government decides to transfer control of a government, and thus public owned, resource to the private business sector, either partially or totally. Sometimes, the government continues to exert a certain amount of control over the industry or service, called municipalization. For example the government may be able to limit prices and make certain demands through contracts, but private companies perform the work for a municipalized industry or service. The reverse process of privatization is called nationalization, when a government takes control of an industry or service from the private sector. There are many industries in the US that are either privatized or municipalized, and there are arguments for and against nationalizing certain private industries, and privatizing others. For example, considerable debate exists regarding the issue of privatization of the social security system. Supporters for privatization contend that this would allow people to better fund their retirement by giving them opportunities to invest in higher yield investments. Opponents suggest that privatizing the system could be disastrous for those who don't make wise investments. Theoretically, a person who invests poorly could end up with no retirement income. In general, the arguments for privatization of an industry are as follows: Government run industries cost more because they have larger bureaucracies. Government run industries leave people with little choice in the market place. Privatizing an industry fosters competition in the market place, which transfers to lower prices and greater choice for the consumer. Governments should not be in the business of controlling industries or services since this gives them too much control over the people. Arguments against privatization include the following: ۱. A privatized industry is most concerned with profit, so while initial benefits to the consumer may occur, the industry may not be induced to keep prices low unless government controls are exerted. ۲. The competition fostered in privatized industries may result in dirty or unsavory business practices. ۳. Privatization may limit access to certain industries for people who cannot afford them. ۴. The public has little control over a private industry, and decisions in that industry may adversely affect those in the public sector. In the US, people point to problems encountered when certain industries have been privatized. When utility companies were privatized, problems began to occur, and higher prices have been noted. There's consideration of privatizing various industries: education, public transportation, social security, and a slew of others. Some people, especially on the left side of the political spectrum, feel that other industries in the private sector should be nationalized. Creating a national health plan has been proposed for several decades. In some countries, medical care is nationalized, and has both problems and benefits. In a nationalized health care plan, no one does without basic health care, access to immunizations, or emergency room services when needed. Funding for such a plan is largely through increased taxes, but people don't pay additional money to health insurance companies. Critics of nationalized health plans say that one of the biggest problems is people may have to wait for several months to several years for elective surgeries, like gallbladder removal. Yet, privatized health plans, especially large ones, may have so many members that the same wait time exists thus this criticism may not be applicable. Privatization continues to be a matter of much debate, especially in the US where capitalism, choice, and free market economies are valued. Right wing politicians tend to favor denationalizing many of the current privatized government services or industries. Left wing politicians conversely support nationalizing several of the industries currently run in the private sector.

اصول مدیریت دولتی

administration principles ...

مقدمه: مفهوم و سازمانهای اجتماعی و گسترش روزافزون آنها یکی از خصیصه های بارز تمدن بشری است . و به این ترتیب ویا توجه به عوامل گوناگون مکانی و زمانی و ویژگیها و نیازهای خاص هر جامعه هر روز بر تکامل و توسعه این سازمانها افزوده می شود. بدیهی است هر سازمان اجتماعی برای نیل به اهدافی طراحی شده و با توجه به ساختارش نیازمند نوعی مدیریت است . یکی از پیامدهای مهم در هم ریخته شدن نظام ارزشی غرب حاکم شدن مکتب اصالت نفع بر رونده فایدههای اقتصادی و تولید است . معتمدین به این مکتب یک عمل را تا آنجا درست قلمداد میکنند . که برای فرد یا افرادی بیشترین خوشی و آسایش را به وجود آورد به بیان دیگر ملاحظ درستی یک عمل تابع آن است نه شیوه انجام آن عمل. تعریف مدیریته: پریرت فرایند به کارگیری مؤثر و

کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه ریزی سازماندهی بسج منابع وامکانات هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و بر اساس نظام ارزشی مورد قبول صورت می گیرد. واقعاً باید گفت که در ابتدا انسانها دربراه مدیریت چقدر میدانند؟دانش مدیریت تا چه حد علمی است و آیا مدیریت علم است یا هنر؟ بخشی از مدیریت را میتوان از طریق مدزیت آموزش فرا گرفت و بخشی دیگر را ضمن کار باید آموخت در واقع بخشی را که با آموزش فرا گرفته می شود علم مدیریت است. و بخشی را که موجب به کار بستن اندوخته‌ها در شرایط گوناگون می شود هنر مدیریت می نامند.
به عبارتی دیگر سخن علم دانستن است و هنر توانستن ، نظریه نقشهای مدیریتی جدیدترین نظریه مدیریت نظریه نقشهای مدیری است اساس این نظریه این است که آنچه را مدیر انجام میدهد باید ملاحظه نمود و بر پایه این ملاحظاتی فعالیتها یا نقشهای مدیری را معین کرد.
آدیوزس (adizes) این مطالعه مدیریتی برای اداره مؤثرتر سازمان چهارنقش را مدایر تولید-اجرای -ایندامی و ترکیبی و لازم میدانند هر یک از این نقشهای مدیری با یکی از خرده سیستم و یک سیستم اجتماعی ارتباط دارد. زیرا هر نوع سازمانی خواه بازرگانی،صنعتی یا اداری یک سیستم اجتماعی است و بیشتر خرده سیستم های اجتماعی مرکب از خرده سیستم های به هم پیوسته زبادی هستند که شامل خرده سیستم های انسانی ، اجتماعی ، اداری ، ساختاری ، اطلاعاتی ، تصمیم گیری و تکنولوژی اقتصادی است.
آدیوزس این چنین استدلال می کند که به طور کامل هر چهار نقش را ایفا کند و هیچ گونه سبک مدیری نغظ نداشته باشدند اندکند زیرا چنین مدیری باید تکنسینی عالی ، رئیس ،مبتکر و نیز ترکیب کننده باشد.
هر مدیری با توجه به نوع کار سطح سازمان و شرایط محیطی به درجاتی از مهارتها ی مدیری نیاز دارد .
مدیریت به شکل یک هرم است که در پایین آن عالی ددر وسط میانی ، و در بالا عملیاتی مدیران عملیاتی ،این مدیران سرشان بسیارشلوغ است و مراجعه مکرر افراد موجب انقطاع کارشان می شود .
و اغلب مجبورند برای نظارت در رفت و آمد باشند و برای پرسنل خود ماموریتهای کاری تعیین خاص کنند ویا برنامه عملیاتی تفصیلی کوتاه مدت طرح ریزی کنند.
مدیران میانی؛ آنها به طور مستقیم به مدیریت رده بالا گزارش میدهند کارشان مدیریت بر سرپرستان ن است و نقش حلقه واسطی را میان مدیریت عالی و مدیران عملیاتی به عهده دارند بیشتر وقتها به تحلیل دادهها آماده کردن اطلاعات برای تصمیم گیری تبدیل تصمیمهای مدیریت عالی به پروژههای معین برای سرپرستان و جهت دادن به نتایج کار مدیران عملیاتی است.
مدیریت عالی ؛ مدیری که در نقشهای عملیاتی و میانی موفق بوده و عملکرد کلی واحدهای عمده را ارزیابی می کندند و درباره موضوعات و مسائل کلی با مدیران سطح پایین به تبادل نظر می نشینند و بیشتر وقتشان را با همکاران یا افراد خارج از سازمان واندک زمانی را با افراد زیردست می گذرانند.
ماکسیم گورکی می گوید :اگر کار تفریح باشد زندگی لذیبتبخش است و اگر وظیفه باشد زندگی پردرگی است.
خلاصت مدیرانهر مدیری باید خلاصت داشته باشد خلاصت یعنی به کارگیری توانای های ذهنی برای ایجاد یک فکر یا مفهوم جدید.
تداوم حیات سازمان ها به باسازی آنها بستگی دارد باسازی سازمان ها از طریق هماهنگ کردن اهداف با وضعیت روز و اصلاح و بهبود روش های حصول این اهداف انجام می شود.
چه کسی خلاصت و نوآوری می کند ؟هر انسان مدیر یا غیرمدیری از استعداد خلاصت برخوردار است بنابراین نباید خلاصت فقط در انحصار مدیران خاصی باشد زیرا آنچه که محکتر از وجود استعداد خلاصت است جلوگیری از عوامل بازدارنده ظهور آن است که در صورت آزاد سازی ذهن از پیش فرض ها و الگوهای زنجیرهای ذهنی در مدت کوتاهی توان خلاصت و به کارگیری فکر های نو در عمل را می تواند و برابر افزایش داد.مدیریت موفق و مؤثرمدیریت موفق و مؤثر عبارت است ؛ از کسب اهداف سازمانی یا چیزی بیش از آن .
و پیام جیمیز با تحقیقی که درباره انگیزش انجام داد ، به این نتیجه رسید که کارکنان ساعتی ، تقریباً با میزان کاری در حدود۲۰ الی ۳۰ درصد توانایی یشان می توانستند شغل خود را حفظ کنند و اعراج نشوندها این تحقیق همینجین نشان داد که اگر کارکنان، انگیزش بیشتری داشته باشند تقریباً با ۸۰ الی ۹۰درصد توانای خود، کاری کنند .
مدیری که بتواند حداقل کار مورد قبول را با استفاده از امکانات مدیری مانند ؛ تویج ، کسرت حقوق و … فراموش سازد ؛ مدیر موفق نامیده می شود ولی مدیر مؤثر کسی است که بتواند درصده ۹۰درصد توانای های افراد را به کار بگیرد .
چگونه می توان مدیریومق و مؤثری بود ؟برای موفق و مؤثر بودن ، توانای های ذاتی و اکتسابی معینی لازم است .
مدیر مؤثر نیاز به توانای های فنی ، انسانی ادراکی ، طراحی و حل مسائل دارد .
یک مدیر موفق ، دگرش و انگیزه های معینی دارد.
پاداش های سازمانی (اضافه حقوق ، ارتقاء و …) و جو سازمانی بر انگیزه و انگیزش وی اثر دارد .
یکی دیگر از موفقیت ، رویدادهای پیش بینی نشده وامسادهای غیبی است ؛ زیرا همیشه توانای های افراد نیست که برای ایشان موفقیت می آورد .
بررسی میزان موفقیت و مؤثر بودن هر مدیر بر اساس دیدگاه و معیارهای سازمانی صورت می گیرد.
برنامه ریزیبهنگامی که آدمی در مسیر رشد عقلانی خود به ضرورت برنامه ریزی در زندگی خویش پی برد، آن را در نظام های اجزاعی به عنوان ابزاری در خدمت مدیریت و رهبری ، مورد توجه قرار داد و امروز می بینیم که ساختار وجودی سازمان ها پیچیده گشته اند ، که بدون برنامه ریزی های دقیق نمی توانند به حیات خود تداوم بخشند.تعریف برنامه ریزیبرای دست یافتن به هدف مورد نظر ، یابد قبل از تلاش فیزیکی یا اقدام به انجام کار، تلاش ذهنی یا برنامه ریزی کافی صورت بگیرد؛ برنامه ریزی شالوده مدیریت را تشکیل می دهد.
فلسفه و ضرورت برنامه ریزیفلسفه برنامه‌ریزی به عنوان یک تکرش و راه زندگی که متضمن تعهد به عمل بر مبنای اندیشه ، تفکر و عزم راسخ به برنامه ریزی منظم و مداوم می باشد ، بخش انفلاک ناپذیر مدیریت است؛ فرد و سازمان برای رسیدن به اهداف خویش نیاز به برنامه ریزی دارند ، بنابراین ضرورت برنامه ریزی ، برای رسیدن به جزئیترین اهداف یک واقعیت انکار ناپذیری است .
نیاز به برشنامه ریزی از این واقعیت نشأت گرفته است.
« همنه نهاده‌ها در محیطی متحول فعالیت می کنند».سازماندهیاسان ذاتاً کجکجاکو است با حواس پنجگانه خود به جستجو در دنیای اطرافش پرداخته و تلاش می کند تا مشاهدهاتش را در قالب های منسجم نظم بخشد.
انسان امروزی نه تنها نمی از روزش را به همکاران در تلاش های گروهی می گذراند بلکه نیم دیگر را به نمایش تلویزیون ، خواندن روزنامه و کتاب یا به مجامع عمومی برای سرگرمی میری می کند که همگی حاصل تلاش گروهی انسانها در واحدهای سازمانی است .
نظریه پردازان سازمان از حوزه های گوناگون نظیر: مدیریت ، روانشناسی ، جامعه شناسی ، علوم سیاسی، اقتصاد، مردم شناسی، مهندسی ، مدیریت بیمارستانی و … پدید آمده اند و هر یک چیزی براین موضوع افزوده اند.
تعریف سازماندهیاسازماندهی ، فرایندی است که طی آن تقسیم کار میان افراد و گروه های کاری و هماهنگی میان آنان ، به منظور کسب اهداف صورت می گیرد.
انواع مختلف سازماندهیروش های بسیار متفاوتی برای دسته بندی سازمان ها هست ؛ سازمان رسمی و سازمان غیر رسمی .سازمان رسمی وغیر رسمیسازمان رسمی را مسئولین به طور قانونی بنیانگذاری و تصویب می کنند و در آن تعداد مشاغل ، حدود وظایف و اختیارات و چگونگی انجام آن مشخص می شود .
ساختارهای رسمی در واقع تجلی هستند زیرا سازمان آن گونه که پیش بینی می کنند عمل نمی کند ؛ اما سازمان های غیررسمی بیانگر حالت واقعی است، یعنی چگونگی عمل سازمان را به طور واقعی نشان می دهد.
بعد از آنکه ساختار رسمی ایجاد می شود ، سازمان غیر رسمی به طور طبیعی در چارچوب آن پدیدار میگردد؛ سازمان غیر رسمی حاصل تعامل اجتماعی مداوم است و ساختار رسمی تعدیل ، تکمیل یا گسترش می دهد.
تعریف سازمان رسمیدر سازمان رسمی ، مدیر روابط سازمانی را به طور مکتوب و به کمک نمودار یا فقت هر چه بیشتر برای کارکنان تشریح می کند .
تغیرات بعدی در صورت لزوم می‌تواند به طور رسمی یا غیر رسمی انجام شود.
تعریف سازمان غیر رسمیدر سازمان ، مدیر روابط سازمانی را به طور شفاهی برای کارکنان توضیح می دهد.
و این روابط را بر حسب نیاز تغییر می دهد.
برنامه ریزی فرایندی است که به موجب آن شما آینده خود را دالماً می سازید ؛ روجرقرتزمانیع: تفاهم

معرفی رشته مدیریت دولتی

...administrationبهتر درس های تخصصی و جایگاه رشته مدیریت دولتی در کسب و کار
معرفی رشته مدیریت دولتیدوره کارشناسی مدیریت دولتی یکی از دوره های تحصیلی آموزش عالی است و هدف از تشکیل این دوره آموزش نیروی انسانی متخصص مورد نیاز سازمانها، اداره ها، موسسه های و شرکتهای دولتی و خصوصی دولتی و خصوصی و نیز آشنایی دانشجویان با کاربرد روشهای علمی در مدیریت است.شرکت کنندگان در این دوره افزون بر آشنایی با مسایلی نظری دانش مدیریت با کاربردهای این رشته آشنا می شوند.
ضرورت و اهمیت این دوره در آشناسازی مدیران رده های گوناگون با نقش رشته مدیریت در سازمانها و موارد استفاده این دانش، و همچنین تربیت نیروی متخصص به عنوان رابط بین مدیران کارمندان اداری و فنی که معمولاً مسوولیت اجرایی و سرپرستی واحدها را عهده دار خواهند شد، می باشد.
فهرست درس های تخصصی رشته مدیریت دولتی در مقطع کارشناسیآمار و کاربرد آن در مدیریت-آمار و کاربرد آن در مدیریت ۲-اصول حسابداری ۱-اصول حسابداری ۲-اقتصاد خرد-اقتصاد کلان - تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم - تحقیق در عملیات ۱ - تحقیق در عملیات ۲ - تصمیم گیری و تعیین خط مشی دولتی - توسعه اقتصادی و برنامه ریزی - جامعه شناسی سازمانها - حسابداری دولتی - حقوق اداری - حقوق اساسی - روابط کار در سازمان - روانشناسی کار یا روانشناسی سیاسی - روش تحقیق در مدیریت - ریاضی پیش دانشگاهی - ریاضیات و کاربرد آن در مدیریت ۱ - ریاضیات و کاربرد ان در مدیریت ۲ - زبان پیش دانشگاهی - زبان تخصصی مدیریت ۲ و ۱ - زبان تخصصی مدیریت ۳ و ۴ - سازماندهی و اصلاح تشکیلات - سیر اندیشه سیاسی و تحول نهاد اداری - سیستم اطلاعاتی مدیریت - علم کلام ۱ - فراگرد تنظیم و کنترل بودجه مایه عمومی و تنظیم خط مشی مالی دولت - مباحث ویژه مدیریت دولتی - مبانی سازمان و مدیریت - مبانی مدیریت اسلامی و الگوهای آن - مبانی مدیریت دولتی ۱ - مبانی مدیریت دولتی ۲ - مدیریت تحول سازمانی - مدیریت تطبیقی - مدیریت تعاونیها - مدیریت توسعه - مدیریت رفتار سازمانی - مدیریت سازمانهای محلی و شهرداریها - مدیریت منابع انسانی - کامپیوتر و کاربرد آن در مدیریت جایگاه رشته مدیریت دولتی در صنعت و بازار کاررشته کارشناسی مدیریت دولتی یکی از دوره های تحصیلی آموزش عالی است که با طول دوره ۴ سال در ۸ نیمسال عرضه می شود.
هر نیمسال تحصیلی ۱۷ هفته می باشد در این رشته دروسهای تئوری جنبه های کاربردی آن ها نیز مدنظر می باشد تعداد واحد های درس این رشته ۱۳۳ واحد است.
هدف از تشکیل این دوره آموزش نیروی انسانی متخصص برای سازمان ها، ادارات، مؤسسات و شرکت های دولتی و خصوصی می باشد.
رشته مدیریت در جهان دچار تحولات بسیار عینی شده که متأسفانه این تحول در کشور ما بسیار کند و در بسیاری از مواقع خارج از حوزه مدیریت علمی کارها انجام می شود به هر حال مدیریت سر سلنه پیشرفت کشور هاست و متأسفیم که مجال صحبت در این باره وجود ندارد ما شما را دعوت می کنیم در این مورد به کتاب های موجود در بازار مراجعه فرمایید.

کلردر مدیریت دانش در بخش دولتی

یادداشت‌های مدیریتی

داشتن بیک ادراک است که از طریق تجربه، استدلال، درک مستقیم و یادگیری حاصل می‌شودApplication of knowledge management in governmental sector توروژیان

اشارهتجربیات سریع در دنیای امروز، سازمانها را با چالشهای مختلفی روبرو کرده است:اما در این میان سازمانهایی موفق هستند که به کمک ابزارهای مدیریتی و فناوریهای نوین، از فرصتهای ایجادشده به نفع خود استفاده کنند.مدیریت دانش یکی از این ابزارهاست.مدیریت دانش فرایند ایجاد ارزش از داراییهای نامرئی سازمان (سرمایه انسانی است). بخش خصوصی اولین قدمها را در زمینه پایه سازی مدیریت دانش برداشته است اما دولت با یک قدم فاصله به دنبال بخش خصوصی در حرکت است. باتوجه به اهمیت مدیریت دانش و کاربرد آن در بخش خصوصی و کسب نتایج مطلوب،این سوال مطرح می شود که آیا مدیریت دانش در بخش دولتی کاربرد دارد یا نه مقدمه‌ما در دنیایی زندگی می کنیم که به خاطر پدیده جهانی شدن، دچار تغییرات سریع و اجتناب ناپذیری است. در این دنیا اقتصاد به سمت اقتصاد دانش محور حرکت کرده و بسیاری از معادلات کنونی کشورها را با چالش مواجه ساخته که این امر، خود حاصل فناوری اطلاعات و ارتباطات است. این تغییرات اگرچه ما را با مشکلاتی مواجه می کند اما فرصتهایی را نیز پیش روی بخش خصوصی و دولتی قرار می دهد.به منظور کسب مزیت رقابتی و جهت ادامه بقا و مقابله با شرایط متغیر محیطی، بسیاری از شرکتهای بخش خصوصی به استفاده از ابزارهای مدیریتی نوین، تکنیک ها و اصول نو رو آورده اند. تجربه نشان داده که اکثر تئوری های مدیریتی و تکنیک های نوین، ابتدا در بخش خصوصی مورد استفاده قرار گرفته اند و پس از اثبات کارایی و اثربخشی، به بخش دولتی راه یافته اند.(۱) طرح ریزی منابع سازمان، مهندسی مجدد فرایندها و مدیریت کیفیت جامع بسیاری تکنیک های مشابه دیگر، نمونه هایی از این دست هستند. آنچه مشخص است، مدیریت دانش از این امر مستثنی نیست؛اگر کمی دقت به ماهیت سازمانهای دولتی در خواهییم یافت که طی چند سال آینده، بخش اعظمی از کارمندان دولت بآزنشته خواهند شد.(۲) مشخصاً تعداد زیادی از این افراد از مدیران و متخصصان رشته های مختلف هستند و دراختیار گرفتن، تسهیم و استفاده از دانش این افراد قبل از بازنشته شدن، یکی از مخاطرات و مشکلات اصلی دولتها خواهد بود. در همین راستا، مدیریت سرمایه های انسانی به عنوان یکی از مهمترین استراتژی های هر د ولت شناخته می شود و مدیریت دانش به عنوان یکی از آخرین ابزارها و تکنیک های مدیریتی، نقش مهمی را به عنوان بخشی از استراتژی های مدیریت سرمایه های انسانی بازی می کند. مفهوم مدیریت دانشمفهوم مدیریت دانش برای مدتهای متمادی به صورت عملی اما غیررسمی مورد استفاده واقع شده است.(۳) فقدان یک توافق عمومی در ارائه تعریف مشخصی از این مفهوم، به ایجاد آشفتگی و افتشاش منجر شده است که در مطالعات مختلفی که در این زمینه انجام گرفته به خوبی منعکس گردیده است. بنابراین، به منظور درک بهتر مفهوم مدیریت دانش و

آنها یرواژیم. عبارت اطلاعات و داده، اغلب به جای عبارت دانش به کار برده می شوند. اما در واقع آنها مفاهیم متفاوتی دارند و درک تفاوت آنها برای انجام یک کار دانش محور بسیار مهم و حیاتی است.داده : داده یک واقعبیت از یک موقعیت و یا یک مورد از یک زمینه خاص بدون ارتباط یا دیگر چیزهاست. در حقیقت، داده ها حقایق و واقعیهایی خام هستند. داده ها منعکس کننده معاملات و مبادلات کامل و واحد و منسجمی هستند که تحت عنوان جزء ناچیز از آنها یاد می شود. این اجزاء در پایگاههای داده، ذخیره و مدیریت می شوند.داده ها حداقل متن را دارند وبه تنهایی مفهوم موضوع بزرگتری را القا نمی کنند، تا زمانی که مورد پردازش واقع شوند. ۱۲ و ۱۰۰۱۱۰ و JANنمونه هایی از داده هستند. بدون ارائه توضیحات بیشتر، هیچ پردازشی از این سه داده صورت نمی پذیرد. هریک از این داده ها ممکن است اینگونه زمان، مقدار، وزن، مبلغ، اندازه، ماهی از سال و... باشند.اطلاعات : اضافه کردن زمینه و تفسیر به داده ها و ارتباط آنها به یکدیگر، موجب شکل گیری اطلاعات می شود. اطلاعات داده های ترکیبی و مرتب همراه با زمینه و تفسیر آن است. ارتباط داده ها ممکن است بیان کننده اطلاعات باشد. ممکن است صرفاً ارتباط داده ها به اطلاعات منجر نگردد. مگر اینکه موجب درک مفهوم آنها باشد. اطلاعات در حقیقت داده های خلاصه شده را در بر می گیرد که گروه بندی، ذخیره، پالایش، سازماندهی و تجلیل شده اند تا بتوانند زمینه را روشن سازند. می توان با بررسی اطلاعات به اتخاذ تصمیمات پرداخت. اطلاعات معمولاً شکل اعداد و ارقام، کلمات و گزاره های اثباته شده را به خود می گیرند و اعداد و گزاره ها را به صورت خلاصه شده ارائه می کنند.دانش : اضافه کردن درک و حافظه به اطلاعات موجب توسعه طبیعی پس از اطلاعات می گردد. خلاصه سازی هر چه بیشتر (اتیش) اطلاعات اولیه به دانش منجر می شود. دانش را در این حالت می توان بیشهانی حاصل از اطلاعات و داده هایی تعریف کرد که می تواند به روشهای مختلف و در شرایط گوناگون موثر و قابل تقسیم باشد. دانش به حداقل رساندن جمع آوری و خواندن اطلاعات است نه افزایش دسترسی به اطلاعات. دانش کارآمد کمک می کند تا اطلاعات و داده های ناخواسته حذف شوند.دانش یک ادراک و فهم است که از طریق تجربه، استدلال، درک مستقیم و یادگیری حاصل می شود. زمانی که افراد دانش خود را به اشتراک می گذارند، دانش هریک افزایش می یابد. و از ترکیب دانش یک فرد با افراد دیگر، دانش جدید حاصل می شود.خرد (WISDOM : آخرین مرحله، حرکت از دانش به خرد و کمال است. خرد همان کاربرد دانش است. اگر شخصی اثر گذاری بزرچرب را در چفتی بداند اما بدون توجه به آن در خوردن پرهیز نداشته باشد، فرد خردمدی نیست، چرا که از دانشی آگاهی داشته که آن را به کار نگرفته است.هرم دانش : باتوجه به تعاریف و مفاهیم فوق می توان هرم دانش را ترسیم کرد. داده ها در پایین ترین سطح و خرد در راس هرم قرار دارند. برخی اختلاف نظرها درباره جزئیات وجود دارد ولی در کل، وفای عمومی درباره حرکت و ترکیب کلی هرم دانش وجود دارد.مدیریت دانش : باتوجه به مباحث پیش گفته اکنون می توان مدیریت دانش را اینگونه تعریف کرد:توانایی یک سازمان در استفاده از سرمایه معنوی (تجربه و دانش فردی نزد هر فرد) و دانش دسته جمعی به منظور دستیابی به اهداف خود از طریق فرایندی شامل تولید دانش، تسهیم دانش و استفاده از آن به کمک فناوری. اصول مدیریت دانش شامل توسعه، اجرا و نگهداری زیرساختهای فنی و سازمانی به عنوان بستر و الزام انتشار دانش و انتخاب فناوریهای خاص است.در هر سازمان، دانش از تمام منابع موجود از پرسنل، سیستم ها، بانک های اطلاعاتی، مستندات روی میزها و پرونده های بایگانی جمع آوری می شود. تمام دانش جمع آوری شده در ساختارهای مناسبی دسته بندی می شوند. این دانش به سرعت و به راههای مختلف بین آنهایی که در سازمان به آن نیاز دارند قابل توزیع است. دانش مناسب صحیح نزد افراد یا سیستم مناسب و در زمان مناسب قرار می گیرد.چرخه دانش : چرخه دانش و یا به عبارتی فرایند مدیریت دانش همانگونه که در شکل ۳ نشان داده شده از چهار بخش اصلی تشکیل شده است. در مرحله اول می یابد دانش موجود در سطح سازمان و منابع آن (اعم از دانش صریح (۲) و ضمنی (۳) نزد افراد، بانک های اطلاعاتی، مستندات و...) مورد شناسایی واقع شده و سپس اخذ و کسب گشته به صورت مناسبی ذخیره سازی گردد. سپس برای اینکه دانش باارزش شده و به هم افزایی و زایش مجدد دانش منجر گردد، باید دانش موجود نزد افراد به اشتراک گذاشته شده و تسهیم گردد.پس از طی این مراحل اکنون باید از دانش کسب شده در جهت اهداف عالی سازمان استفاده کرد زیرا در غیر این صورت تمامی تلاشهای انجام گرفته اثر خواهد ماند. خلق دانش شامل ورود اطلاعات جدید به سیستم و حاصل به اشتراک گذاری و تسهیم دانش نزد افراد است.خلق دانش خود شامل اکتساب، کشف و توسعه است.مدیریت عمومی نوین در بخش دولتیبردر حالی که تاکنون بخش اعظم توجهات معطوف به پیامدها، مخاطرات و فرصتهای موجود برای بخش خصوصی در زمینه به کارگیری مدیریت دانش بوده است، عده ای نیز به فکر استفاده از آن در بخش دولتی افتاده اند. برنامۀ ریزی هایی نظیر مدیریت عمومی نوین پیشنهاد می کنند که سازمانهای دولتی نیز باید فرایند مدیریت را از بخش خصوصی وارد بخش دولتی کنند و هر دو بخش تکنیک های موفقیت آمیز خود را از یکدیگر تقلید کنند. هر چند بسیاری از متخصصان و نقادان مدیریت عمومی نوین معتقدند که تفاوتهای بین بخش خصوصی و دولتی آنقدر زیاد و فاحش است که تجارب آنها به راحتی قابل تفسری به یکدیگر نیستند و تفاوتهای فاحشی در زمینه سیاستها و رویه های مدیریت نوری انسانی و فرایندهای تصمیم گیری بین این دو بخش وجود دارد.حتی ممکن استنوان استراتژی های مدیریت موفق تصدیق شده ای در بخش خصوصی یافت که قابل تفسری به بخش دولتی باشد. در نتیجه نیاز به یک استراتژی که منحصرأ برای بخش دولتی طراحی شده باشد، احساس می شود.مدیریت عمومی نوین و مدیریت دانش : مدیریت عمومی نوین مجموعه ای از ابزارها و ایده ها به دولت ارائه می کند که به کمک آن به هدایت بخش دولتی می پردازد. ایده اصلی این شیوه در استفاده از قراردادهای بخش خصوصی و واگذاری امور به این بخش برای تأمین خدمات عمومی است. مدیریت عمومی نوین برای اولین بار در اوایل دهسۀ ۱۹۸۰ در زمان نخست وزیری مار گارت تاچر در انگلستان مورد استفاده قرار گرفت و سپس به کشورهای اسراییل، ژلاند نی، فلاندا، سوئد، فرانسه و آلمان تفسری یافت. در آمریکا عبارت خلق مجدد دولت با همین منظور استفاده می گردد.(۴) مدیریت عمومی نوین یک تئوری کلی دو مورد این است که دولت چگونه می تواند، کارها را انجام دهد و اینکه چگونه می تواند خدمات را سازماندهی کرده و به مردم ارائه کند. ادعای اصلی این شیوه بر اینست که مدیریت عمومی کنونی دارای یک سبک قدیمی و کهنه است که می تواند با مدیریت عمومی نوین جایگزین شود.مباحث مدیریت عمومی نوین دارای دو بعد است. بخش اول مبتنی بر این ایده است که بیوروکراسی (دیوان سالاری، تشریفات اداری) موثرترین راه اداره حکومت نیست. این بخش گویا این مطلب است که به جای قوانین دولتی می توان مقاطعه کاری (واگذاری امور به امور بخش خصوصی) را جایگزین کرد. رویای این انجام کارها توسط دولت از طریق مزایده، مناقصه، اجاره و امتال آن به عنوان ابزارهای نوین حکومت کردن برای دولت به منظور کاهش هزینه و افزایش کارایی، ویژگی اصلی مدیریت عمومی نوین است. تمامی این موارد (و یا حداقل بخشی از آنها) با مزایایی که مدیریت دانش ارائه می کند در یک راستا هستند. اما نباید از اشکالات موجود در این سیستم چشم پوشی کرد. یکی از مهمترین معایب اینست که میزان اعتماد کاهش پیدا می کند. این گونه دقیقاً در مقابل مدیریت دانش قرار می گیرد که در آن اعتماد به عنوان یک اصل بسیار مهم در فرهنگ به اشتراک گذاری و تسهیم دانش محسوب می شود. بااین حال، تجربه پایه سازی مدیریت عمومی نوین در بسیاری کشورها موید این مطلب است که مزایایی آن از معایب بیشتر است.اهمیت نیاز به مدیریت دانش برای دولت:مدیریت دانش دارای یک اهمیت فرآینده برای دولت جهت مواجهه با مخاطراتی است که توسط اقتصاد دانش محور ایجاد می شود. این مخاطرات در جنبه های زیر توجه قرار می گیرند. دانش به یک عامل حیاتی تعیین کننده برای رقابت پذیری در بخش دولتی تبدیل شده است. خدمات رسانی و سیاست گذاری دو فعالیت اصلی دولتها هستند. در یک اقتصاد دانش محور، دولتها به شدت در هر دو زمینه با رقابتهای بین المللی و حتی ملی مواجه شده اند. برای مثال در سطح بین المللی،سازمانهای غیردولتی و دولتها با سازمانهای خارجی که خدمات مشابه ارائه می دهند در حال رقابت هستند.موسسات تحقیقاتی برای جذب بهترین محققان و سرمایه گذاران در حال رقابت با یکدیگرند. در حالی که دانشگاهها نیز به دنبال به دست آوردن بهترین سرمایه گذارها، دانشجویان و استادان هستند. در سطح ملی نیز رقابت افزایش یافته است.در بخش دولتی کالاها و

یابید ابتدا به بررسی مفاهیم داده(DATA)، اطلاعات

سرمایسه ها آفتقدو که در بخش خصوصی دارای اهمیت هستند، مهم شمرده نمی شوند؛ بلکه این دانش است که به عنوان مهمترین فاکتور رقابتي شناخته می شود. دانش مهمترین فاکتور رقابت و منبع اصلی و مرکزی دولت است.کارکرد اثربخش دولت در گرو انتشار دقیق و موثر دانش است.شرکتهای خصوصی به تولید کالا و خدماتی می پردازند که مستقیماً در رقابت با کالا و خدمات بخش دولتی است. آموزش،دانش، امنیت و علسس از جمله زمینه های رقابت بین این دو بخش است. بسیاری مثال آموزش از راه دور و به ویژه آموزش از طریق اینترنت توسط شرکتهای خصوصی، ارائه خدمات آموزشی توسط دولت را به شدت تحت تاثیر قرار داده است. وقتی مشتریان بتوانند نیازهای خود را به صورت کاملاً دلخواه و سفارشی توسط بخش خصوصی بر طرف کنند، ناخودآگاه چنین انتظاری را از بخش دولتی نیز خواهند داشت.بازنشسته شدن کارمندان دولت و همچنین انتقال آنها بین بخشهای مختلف، چالش جدیدی برای ابقای دانش و حفظ حافظه سازمانی و متعاقب آن آموزش کارکنان جدید ایجاد می کند. به مرور زمان کارمندان فعلی دولت تا چندسال آینده بازنشسته خواهند شد. این به عنوان یک مشکل اصلی پیش روی بسیاری از دولتهاست. سازمانهای دولتی نیازمند این هستند که با ابتکار عمل، دانش کارکنان ارشد را حفظ کنند زیرا در غیراین صورت ارائه خدمات به بخش عمومی دچار مشکل خواهد شد. بنابراین، کسب دانش از کارکنان ارشد و سپس انتقال آن به سایر کارکنان و همچنین روزآمد کردن آموخته ها طی زمان امری بسیار حیاتی است.افزایش روزافزون شهروندان دانش مدار، دولت را مجبور می کند تا در راس دانشهای ایجاد شده و به روز قرار گیرد. مدیریت دانش بیان می کند که مهمترین منابع ارزشمند، هر سازمان، دانش کارکنان آن است. این تاکتید و تمرکز با توجه به شتاب روزافزون تغییرات در سازمان و در کل جامعه انجام می گیرد.مدیریت دانش بیان می کند که امروزه تقریباً تمامی امور مستلزم انجام کار دانش محور هستند و لذا تمامی کارکنان باید به نوعی به کارکنان دانش محور تبدیل شوند. (۷) (کارانجام شده توسط کارکنان به جای اینکه به نیروی بازوی آنها وابسته باشد به دانش آنها متکی است) این بدین معناست که خلق، تسهیم و استفاده از دانش یکی از مهمترین فعالیتهای هر فرد در هر سازمان است. نیاز به چارچوب مدیریت دانش در بخش دولتیسازاری از محققان، مدل ها و چارچوبهای مختلفی برای درک مفهوم و همچنین پیساده سازی مدیریت دانش ارائه کرده اند؛اگرچه چارچوبهای زیادی برای پیاده سازی مدیریت دانش در بخش خصوصی ارائه شده است. تعداد بسیار کمی که به صورت مجزا برای دولت طراحی شده باشند وجود دارد. بخش عمومی متفاوت بودن خود با بخش خصوصی را با پیوستن و از این جهت برخی مشخصه های ویژه نیز دارد. چارچوب مدیریت دانش برای بخش دولتی دو تفاوت عمده با چارچوبهای ارائه شده برای بخش خصوصی دارد. اولاً بخش دولتی به ذینفعان (STAKEHOLDERS) تعلق دارد. در حالی که بخش خصوصی متعلق و وابسته به شرکا و سهامداران (SHAREHOLDERS) است. رویکرد ذینفعان در بخش دولتی مستلزم وجود بخشهای گوناگون و متعدد در فرآیند است واز این رو، کار در مورد آن با مشکلات بیشتری مواجه است. در دولت این ذینفعان می توانند شهروندان،حکومتهای محلی و ایالتی، شرکتهای خصوصی، کاربران و… باشند و زمانی که دولت اقدام به سیاست گذاری و تصمیم گیری و برنامه ریزی و ارائه خدمات می کند، مجبور به در نظر گرفتن منافع و نظرات و علائق تمامی ذینفعان است. در بخش خصوصی، شرکها در برابر سهامداران خود پاسخگو هستند، اما تنها چیزی که در این بخش اهمیت دارد اینست که سرمایه گذاری انجام گرفته پربازده باشد.دومین وجه تمایز چارچوبهای مدیریت دانش در بخشهای خصوصی و دولتی در رقابت پذیری آنهاست. بخش خصوصی بر پایه رقابت بنا شده و اصولاً رقابت پذیر است. در حالی که بخش دولتی متنی بر فاکتورهایی مانند ارائه خدمات، تهیه اطلاعات، شناسایی دانش ، تسهیم و استفاده از آن است. با توجه به همین فاکتور حیاتی یعنی رقابت پذیری، اساس کار شرکتهای خصوصی بر هوشیاری جهت کسب مزیت رقابتی در محیط متغیر است و در این راه سعی می کنند تا همواره خود را با ابزارهای مدیریتی نوین، تکنیک ها و فلسفه های نوین منطبق سازند. اما در مقابل چنین روندی در بخش دولتی وجود ندارد و انگیزه چندان برای ایجاد تغییر در نحوه ارائه خدمات وجود ندارد. هرچند انحصارات موجود در بخش دولتی تا حدی در مقابل جهانی شدن املاعات و افزایش تعداد کاربران سرمایه با چالش مواجه شده است. با توجه به چنین امری بخش دولتی باید توجه بیشتری به شناسایی، تسهیم و بهره برداری از دانش کند.این دو دلیل عمده به شدت بر روی استراتژی پیساده سازی مدیریت دانش تاثیر می گذارند. لذا بر این نکته تاکید می شود که نیاز به توسعه یک چارچوب عمومی برای بخش دولتی به کمک فهم و استفاده از تجارب مدیریت دانش احساس می شود. عناصر مهم در چارچوب مدیریت دانش در بخش دولتیافراد، فرایندها و فناوری سه عنصر اصلی هر محیط سازمانی هستند. مدیریت دانش به منظور ایجاد روجه تسهیم و استفاده از دانش، روی افراد و فرهنگ سازمانی تاکید می کند. همچنین به منظور یادکردن، ایجاد، اکتساب و تسهیم دانش بر روی فرایندها و روشها متمرکز می شود و به منظور ذخیره سازی دانش و قابل استفاده کردن آن به هنگام کار گروهی (بدون اینکه افراد در واقع و به صورت فیزیکی کنار هم باشند)، پروری فناوری متمرکز می شود. افراد مهمترین بخش هستند زیرا مدیریت دانش با تمایل افراد به تسهیم و استفاده از دانش وابستگی مستقیم دارد. افراد فرایندها و فناوری همواره می توانند به عنوان یک عامل محرک و یا یک مانع برای حرکت دانش محسوب شوند. لذا می باید همواره موانع را شناسایی و برطرف کرد و به گسترش و ازدیاد عوامل محرک پرداخت.افراد: تغییر فرهنگ سازمانی و سازگاری آن جهت پذیرش مدیریت دانش (فرآوردن فرهنگ سازمانی در راستای مدیریت دانش) مهمترین و چالش برانگیزترین کار در مدیریت دانش است. موقعیت مدیریت دانش در درجه اول به انگیزه، تمایل و توانایی افراد برای تسهیم و به اشتراک گذاری دانش خود و استفاده از دانش دیگران وابسته است. ساختار بخش دولتی به صورت کاملاً تقسیم بندی شده و جزیره ای است. در این ساختار، فرهنگ حاکم مانع از انتقال اطلاعات از یک بخش به بخش دیگر می شود.تا زمانی که ساختارذهنی مدیران و کارکنان بخش دولتی بر پایه چنین چیزی باشد و در اختیار داشتن و انحصار دانش را قدرت تلقی کنند، به شدت پیش می آید که دانش بین بخشهای مختلف سازمان و یا سطوح سازمانی مختلف انتقال پیدا کرده و جریان یابد.البته ممکن است در برخی موارد افراد به تسهیم دانش خود با دیگران بپردازند که چنین امری نیز بیشتر در جهت کسب شهرت،اعتبار، قدر و منزلت و یا حتی در برخی موارد متاثر از گرایشهای انسان دوستانه است. به منظور تغییر رفتار و منش افراد و کاهش موانع موجود، باید فرهنگ تسهیم و به اشتراک گذاری دانش را در سازمان ایجاد کرده و توسعه داد. چارچوب ارائه شده،موارد زیر را جهت انجام تغییرات لازم پیشنهاد می کند:۱-آگاهی افراد را نسبت به فواید و مزایای مدیریت دانش افزایش دهید. کارکنان و مدیران باید از اهمیت حاصل از پیاده سازی مدیریت دانش اطلاع حاصل کنند. اگر آنها بر این باورند که داشتن دانش و انحصار آن قدرت محسوب می شود، باید درک کنند که تسهیم دانش یک قدرت مضاعف است؛۲-یک محیط مبتنی بر اعتماد ایجاد کنید. افراد وقتی یکدیگر را بشناسند و به هم اعتماد داشته باشند، تمایل بیشتری نسبت به تسهیم دانش خواهند داشت؛۳-رهبرانی را پرورش دهید که به عنوان یک نمونه و مدل، تسهیم دانش را ترویج کنند؛۴-یک تیم برای شناسایی افراد فعال در این زمینه و تقدیر از آنها ایجاد کنید. افراد نه تنها باید برای به اشتراک گذاشتن دانش خود تقدیر شوند بلکه باید برای استفاده از دانش دیگران نیز مورد تشویق واقع شوند. این امر می تواند از طریق طرحهای ارتقا سالانه افراد، طی مراسم رسمی و یا به کمک مشوقهای مالی انجام گیرد. حتی می توان این موضوع را به عنوان یکی از الزامات شغلی افراد قلمداد کرده؛۵-یکی دیگر از راهها، ایجاد و توسعه گروههایی تحت عنوان اجتماعات مشق (COMMUNITIES OF PRACTICE)(COPS) است.اجتماعات مشق مراکز دانش هر سازمان هستند که در آنها عده ای از افراد با مسئولیتهای کاری مشابه (بدون اینکه عضو یک تیم کاری رسمی باشند) به خلق، تسهیم و استفاده از دانش می پردازند. اجتماعات مشق یکی از ابزارهای اصلی تهیه و به اشتراک گذاری دانش ضمنی است. این اجتماعات در فعالیتهای بخش عمومی به خوبی قابل استفاده و موثر هستند. به منظور اثربخشی بهتر این اجتماعات، سازمانها می بایست منابع لازم را برای آنها فراهم آورند و به تمامی افراد فرصت حضور بدهند. هرچند در برخی موارد، افراد ترجیح می دهند تا دانش را فقط در اجتماع خود (مثل مجموعه مهندسان، دانشمندان، محققان و…) به اشتراک گذارند و تمایلی به تسهیم دانش با افراد خارج از اجتماع خود ندارند. باید به دقت مراقب این موضوع بودفرایند: با توجه به متدولوژی های موجود، چارچوب مدیریت دانش در رابطه با فرایندها و تکنیک های مدیریت دانش موارد زیر را پیشنهاد می کند:۱-شناسایی ۲ - تسخیر ۳ - انتخاب ۴ - ذخیره سازی ۵ - تسهیم ۶ - کاربرد ۷ - خلقیک راه برای شناسایی دانشی که باید در اختیار گرفته شده و کسب گردد (دانشی که در ذهن افراد متخصص سازمان وجود دارد) انجام میزبانی دانش است. (۵) به کمک انجام یک میزبانی، انواع دانش مورد نیاز، منابع، نقاط ضعف و قوت، جریانهای دانش و … که جهت توسعه و ایجاد یک استراتژی دانش برای سازمان مورد نیاز هستند، آشکار می شود. برای مثال می توان به طرح چند سوال ساده برای کارکنان سازمان، حوزه های کلیدی دانش را که در خطر از دست رفتن هستند شناسایی کرد. همچنین می توان تعیین کرد که چه دانشی و از چه کسی باید اخذ گردد. نمونه هایی از این سوالبها عبارتند از:- با توجه به بازنشسته شدن و باانتقال کارکنان طی دو، سه سال آینده و عدم وجود کارکنان جایگزین، کدام حوزه دانش در خطر از دست رفتن است؟ - چه کسی در این زمینه دارای تخصص است؟- شما به این بخش از سازمان در مقایسه با اهداف استراتژیک سازمان چه امتیازی از یک تا ده می دهید؟در زمینه تسهیم دانش نیز همانگونه که مورد بحث واقع شد می بایست به تشویق و ترغیب کارکنان پرداخت. به منظور توسعه کاربرد دانش در مجموعه های دولتی می توان در ساختار سازمانی رسمی سازمان، جایگاهی را برای مدیریت دانش در نظر گرفت که به صورت کاملاً تخصصی فعالیت تسهیم و استفاده از دانش را رهبری کرده و پایه های فکری و عقیدتی افراد را در این زمینه اصلاح می کند.(۴) بعد از به اشتراک گذاری دانش باید دانش کسب شده را به کار برد و درونی کرد تا خروجی کار، خلق جملهد دانش باشد. خلق دانش ممکن است به گونه های مختلفی مثل محصولات یا خدمات جدید، افزایش نوآوری، بهبود ارتباطات با مشتریان و موارد مشابه آن تجلی کند. این امر در بخش دولتی به صورت فرایندها و سیستم های سازمانی، نوآوری و بهبود ارتباطات با عموم و راههای جدید همکاری یا یکدیگر (در داخل سازمان و یا سازمانهای دیگر) نمود می یابد.فناوری: فناوری در تمامی فرایندهای مدیریت دانش مورد استفاده واقع می شود و در همین راستا ارائه حلهای تکنولوژیک فراوانی در بازار وجود دارد. مشکل اصلی در انتخاب فناوری مناسب است. (۸) باید وقت داشت که فناوری صرفاً یک تسهیل کننده است که طی آن می توان ارتباط افراد با اطلاعات و همچنین ارتباط افراد یا یکدیگر را ایجاد کرد. اما فناوری خود یک راه حل نیست. در زمینه فناوری چارچوب موجود موارد زیر را پیشنهاد می کند:۱-سخت افزار و نرم افزار مناسب برای مدیریت دانش را شناسایی کنید و اطمینان حاصل کنید که فناوری مورد استفاده مناسب با منابع و همچنین فرایندهای سازمان است.۲-با شناسایی نیازمندهای کارکنان و فرایندهای در زمینه مدیریت دانش، یک زیرساختار تکنولوژیک بسازید.۳-یک شبکه داخلی (اینترانت) یا قابلیت برقراری ارتباطات و ایجاد همکاری گسترده در سازمان به منظور تسهیم و به اشتراک گذاری دانش صریح ایجاد کنید.۴-یک پورتال (۵) دانش ایجاد کنید که از طریق شبکه داخلی سازمان برای تمامی کارکنان قابل استفاده باشد و افراد از طریق آن بتوانند دانش ضمنی خود را بدون مواجهه چهره به چهره به کمک ابزارهای مثل پست الکترونیکی،

گروه‌های گفت‌گویی،انتقاهای گفت‌گو و کنفرانس‌های صوتی و ویدئویی به اشتراک بگذاردند.۵-دانش موجود را سازماندهی کنید و به منظور قابلیت دستیابی و استخراج بهتر، آنها را به کمک سخت افزارهای الکترونیک ذخیره کنید.۶-دستیابی سفارشی به منابع دانش را به کمک فناوری فشار یا کشش ایجاد کنید. برای مثال می توان با بررسی نمایه (یوفایل) شخصی افراد در شبکه داخلی سازمان، حوزه علاقه‌مندی و تخصص آنها را شناسایی کرد و سپس در مقاطع زمانی مشخصی از طریق پست الکترونیک پیامهایی حاوی مطالبی در مورد مسائل مرتبط و مورد علاقه فرد، برای آنها ارسال کرد.فناوری اطلاعات نقش مهمی را در پیاده سازی مدیریت دانش بازی می کند. در واقع می توان گفت که پایه اصلی موفقیت مدیریت دانش در سازمان در استفاده از فناوری اطلاعات است. (۹) سیستم های مدیریت دانش به کمک سسه دسته فناوری توسعه می یابند. ارتباطات، همکاری و ذخیره و بازیابی سه فناوری مورد استفاده در مدیریت دانش هستند.فناوریهای ارتباطات به کاربران اجازه می دهد که به دانش مورد نیاز دست پیدا کرده و با یکدیگر (بخصوص با متخصصان) ارتباط برقرار کنند. پست الکترونیک، اینترنت، اینترنت و سایر ابزارهای مبتنی بر وب و حتی تماس و تلفن جزو فناوریهای ارتباطات هستند.فناوریها به ما کمک می کنند تا کار گروهی را ایجاد کنیم اعضای گروه می توانند همزمان ویا غیرهمزمان بر روی یک موضوع فعالیت کنند و در عین حال از لحاظ فیزیکی در یک مکان نباشند. در واقع تلاش اصلی در جهت ایجاد یک فضای مجازی برای انجام کارهای گروهی است بدون اینکه افراد در کنار هم باشند. طوفان ذهنی الکترونیک نمونه کاربردهای این فناوری است.فناوریهای ذخیره و بازیابی اطلاعات براساس استفاده از سیستم های مدیریت پایگاه داده برای ذخیره و مدیریت دانش صریح بنا می شوند. البته ذخیره و مدیریت دانش ضمنی نیز ابزارهای خاص خود را نیاز دارد.نتیجه گیریمدیریت دانش به عنوان یک رشته علمی هنوز دوران طفولیت خود را سپری می کند (به ویژه در بخش دولتی) از این رو هنوز مسائل شناخته بسیاری در این زمینه وجود دارد. هر چند دولتها کم کم به اهمیت مدیریت دانش در بخش دولتی پی برده اند اما هنوز راه زیادی برای عملیاتی کردن آن وجود دارد. بخش دولتی خود باید به صورت آگاهانه وارد این مقوله شده و به صورت پیشگیرانه عمل کند تا از این موقعیت و فرصت حداکثر استفاده را ببرد. مسلماً تا چندسال آینده مقوله دانش به عنوان جزء لاینفک تمامی مجموعه های سازمانی در بخش دولتی خواهد شد. سازمانهایی در این زمینه موفق خواهند بود که زیرساختهای لازم برای پیاده سازی آن را فراهم کرده و چارچوب مناسب آن را طراحی کنند. در این زمینه می توان از تجارب کشورهای پیشرو نیز الگو گرفت.بی نوشتها:۱-مناسفانه در ایران در این زمینه (برخلاف بسیاری کشورهای دیگر)، محاسبات و پیش بینی دقیقی صورت نگرفته است.۲-دانش صریح (EXPLICIT KNOWLEDGE) دانش عینی، مستدل و منطقی است. به عبارت دیگر، دانش صریح مجموعه ای از خط مشی ها، رویه ها، ترم افزارها، مستندات، دستورالعملها، گزارشها، طرحی ها و اهداف هر سازمان است. دانش صریح به صورت مستند و مدون شده موجود است. لذا به راحتی بین دیگران قابل توزیع است.۳- دانش ضمنی (TACTIC KNOWLEDGE) دانش ذهنی، غیرعینی، شناختی و تجربی است که نزد هر کس وجود دارد و در طول زمان از طریق آموزش و تجربه کسب شده است. دانش ضمنی محل تجمع تجربیات، بینش، فراسد، قوت و فضا و مهارتهاست. از آنجایی که دانش ضمنی اغلب به صورت مستند و جمع آوری شده وجود ندارد و صرفاً نزد فرد انحصار می شود، از آن تحت عنوان دانش چسبیده نیز یاد می شود.۴-برخی شرکتهای بزرگ، یک جایگاه جدید به نام CKO (مدیر ارشد دانش) در ساختار سازمانی خود ایجاد کرده اند.۵- پورتال (PORTAL) یا دروازه به سایت مرجعی گفته می شود که کاربران اینترنتی و کسانی که با وب سرو کار دارند از آن به عنوان مدخل و منبجی برای پیدا کردن سایت های مورد علاقه شان استفاده می کنند. پورتال ها سرویسهای مجانی مانند انجمنهای خبری، انتقاهای گفت‌گو و چت، ایمیل مجانی و خدمات دیگری به کاربرانشان اهدا می کند اما هدف اولیه پیدایش یک پورتال، ایجاد دروازه ای است تا کاربران براساس نیازمندهای خود، سایت مورد نظر را انتخاب کنند.منابع

۱ - MC ADAM, R AND REID, R. (۲۰۰۰) "A COMPARISON OF PUBLIC AND PRIVATE SECTOR PERCEPTION AND USE OF KNOWLEDGE MANAGEMENT", JOURNAL OF EUROPEAN INDUSTRIAL TRAINING, ۲۴:۶۲ - HANSEN, M. T., NOHRIA, N. AND TIERNEY, T. "WHAT'S YOUR STRATEGY FOR MANAGING KNOWLEDGE?", HARVARD BUSINESS REVIEW, MARCH-APRIL.۳ - TURBAN EFRAIM, "INFORMATION TECHNOLOGY FOR MANAGEMENT: TRANSFORMING ORGANIZATIONS IN THE DIGITAL ECONOMY", JOHN WILEY & SONS, LTD, ۲۰۰۳.۴ - CONG, XIAOMING. AND PANDYA, KAUSHINK V. "ISSUES OF KNOWLEDGE MANAGEMENT IN THE PUBLIC SECTOR", ELECTRONIC JOURNAL OF KNOWLEDGE MANAGEMENT, VOL. ۱. ISSUE. ۲. ۲۰۰۳.۵ - LIEBOWITZ, JAY. "WILL KNOWLEDGE MANAGEMENT WORK IN THE GOVERNMENT", ELECTRONIC GOVERNMENT. VOL. ۱۱, NO. ۱, ۲۰۰۴.۶ - OECD, (۲۰۰۳) "CONCLUSION FROM THE RESULTS OF THE SURVEY OF KNOWLEDGE MANAGEMENT PRACTICES FOR MINISTRIES? DEPARTMENTS/AGENCIES OF CENTRAL GOVERNMENT IN OECD MEMBER COUNTRIES" FEBRUARY ۳-۴, ۲۰۰۳, GOV/PUMA/HRM(۲۰۰۳)۲.۷ - WIIG KARL M. (۲۰۰۰) "APPLICATION OF KNOWLEDGE MANAGEMENT IN PUBLIC ADMINISTRATION". KNOWLEDGE RESEARCH INSTITUTE INC.۸ - ASOH, D., BELARDO B., AND NEILSON, R. "KM: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES FOR GOVERNMENT IN THE NEW ECONOMY", PROCEEDING OF THE ۳۵TH INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCE.۹ - OECD, (۲۰۰۴) "KNOWLEDGE MANAGEMENT: INNOVATION IN THE KNOWLEDGE ECONOMY, *IMPLICATIONS FOR EDUCATIONS AND LEARNING

بیره وری نیروی انسانی در سازمانهای دولتی

سازمان می تواند افراد خود را راضی کند وودر عین حال به آنچه نیاز دارد دست یابد.HR productivity in governmental organizations

مقدمه:سازمانها مجموعه ای از عوامل انسانی ،تکنو لوژی ،بختی ،ساختاری ،فرهنگی و دیگر عتا صبر محیطی هستند که در راستای تحقق مجموعه هدفهای از پیش تعیین شده و مشترک در تعاملمند.بدون شک با توجه به اینکه این هدفها و منابع افراد لزوماً برهم انطباق نداشته ،شیوه مواج مدیران در ایجاد داد دل ،کا هش تعا نرض و استفا ده بهینه از توانا بیهای یا نفقه افراد و عتا صر تا اهمیت است در این را ستا کارکتاز هر سازمان مهمترین جزء سا زمان محسوب می شوند که بی توجهی به خواست و تاین تیا زهای مورد نظر آنها غیر قاب ل اجتناب است.مجموعه دستاوردهای علمی نشان می دهد از ساده ترین لوازم گرفته تا پیشرفته ترین فنا وری های پیچیده محصول خلافت و نوآوری اند یباشند ای بود ه که طی سالهای منما دی بر اساس دانش و از نقاء فکری انسان خلق شده است بنا براین با به اصلی ثروت هر کشور را منابع انسانی تشکیل می دهد که از آن بعنوان عا مل اصلی یاد می شود و منابع طبیعی و مادی به عنوان عوامل تبعی نامیده می شوند. با این شرایط، نقش منابع انسانی نه تنها در سطح سازمانی بلکه به صورت کلی از سطح یک واحد کوچک اقتصادی تا سطح ملی ارتقا و گسترش پیدا کرده است.با توجه به اینکه در کنار عوامل فرهنگی، عوامل تکنولوژیک ، اجتماعی ، سیاسی و اقتصادی به عنوان عوامل تشکیل دهنده محیط خارجی واژسوی دیگر شرایط حاکم در داخل سازمان در کنار بلوغ و تکثرش افراد در هر سازمانی حائز اهمیت است اما درک و بینش مدیر بعنوان راس هر یک سازمان در بهره وری مطلوب از تواناییها و ظرفیتهای عوامل یادشده می تواند به راهبری وهدایت این عوامل درجهت تحقق هدفهای گروه وسازمان منجر گردد . بهره‌وری از وژه‌های همیشه بپروا است که همواره در معرض تکامل و تغییر است ، اگر بهره‌وری را فرهنگ استفاده بهینه و مطلوب از امکانات در دسترس قلمساده کنیم بدینهی است از این منظر هکنگی در برابر این نعمتهای الهی مسوولیت داریم در واقع در چنین مفهومی است که تسلیهای آئی نیز با الگو پذیری اساس و بنیاد زندگی خود را بنا می نهند . تاریخچه بهره وری،می توان گفت برای نخستین بار لغت بهره وری توسط فردی به نام ((کو نیز نی))در سال ۱۷۶۶ میلادی بکار برده شد. بیش از یک قرن بعد یعنی در سال ۱۸۸۳ فردی به اسم ((لیشر)) بهره وری را قدرت و توانایی تولید کردن تعریف کرده با بستی توجه داشت کهواژه بهره وری بنا گذشت زمان گسترش پا فته است. تعاریف و مفاهیم مرتبط با بهره وری،عوامل بسیاری در تعریف و دیدگاههای مختلف نسبت به بهره وری مؤثرند . از گذشته بهره وری مورد توجه صاحبزنان ومحققان رشته ها بی بداند اقتصاد وروانشناسی صنعتی و سازمانی، حسابداری ، فزیکدانان ، مهندسان و مدیران بوده است. درک دانش ؛ تجربه زمینه ها و شرایط محیطی موجب تعریف وتفسیر آنها از بهره وری به شیوه های مختلف گردیده است . در باره اینکه چگونه سازمانها ؛ گروهها ؛ انسانها ؛ ماشینها در محیطهای مختلف کار کنند و بهره وری آنان چگونه باید سنجیده شود هر رشته اصول وبینش خاص خود را دارد . اهمیت مفاهیم مدیریت با توجه به سهم آنان در بهره وری سازمانی است . مدیران باید در مورد بهره وری در کوتاه مدت بلند مدت تصمیم گیری نمایند تا با مشکلات ناشی از عدم رشد بهره وری مواجه نشوند.بیشتر تعاریف بهره وری شامل کارایی ؛ اثر بخشی ؛ سود آوری ؛کیفیت و نوآوری است که توضیحات مختصری راجع به آنها داده میشود.کارایی(efficiency: در واقع نسبتی است که برخی از جنبه های عملکرد واحدها را با هزینه هایی که بر انجام آن عملکرد متحمل شده مقایسه میکند (استفاده بهینه از منابع)اثر بخشی(effectiveness: به معنی هدایت منابع به سوی اهدافی که ارزشمند ترند. برای مثال تمرکز روی نتایج ؛انجام کار صحیح در زمان صحیح ؛ کسب اهداف کوتاه مدت بلند مدت می باشد.بطور کلی اثر بخشی سازمانی دستیا بی به اولویتها واهداف چند گانه در چا رچوب نظام ارزشی مشترک در فرهنگ سازمانی است به گونه ای که کسب اهداف از نظر هزینه و زمان بهینه باشد و رضایت خاطر ذینفعانی را که در جهت کسب اهداف تلاش میکنند را فراهم نماید.(بیل به اهداف سا زمانی)سود آوری (profitability: چگونگی بکارگیری داراییها و کسب منفعت حاصل از آن است .کیفیت(quality: صلاحی اسرا ژوئیک و رفقایبی جهت تثبیت وضع فعلی وانجام فعالیتهای جدید بطوریکه افزایش فروش در بازار را تسهیل میکند . کیفیت بهره وری قابل تکنیکک نیستند و به موازات هم پیش میروند . نوآوری(innovation: فرایند خلاقانه انتخاب واطباقی کا لاها وخدمات ؛ فرایندها ؛ ساختارها و دیگر موارد برای با سنجگونی به فشار های داخلی وخارجی و تقاضا وتغییرات محیط است .

نوآوری ممکن است مبتنی بر کار فردی یا نیازهای سازمانی ویا نتیجه فشارهای محیطی مثل تشدید رقابت باشد. در این حالت کوششها به سوی تکمیل یا جایگزینی فرآیندی که اکنون وجود دارد یا با تأمین این حلقه مفقوده به سوی آن هدایت میشود معطوف است. بهره‌وری **productivity**:بهدست آوردن حدا کثر سود ممکن با بهره گیری و استفاده بهینه از نیروی کار،تواناستعداد و مهارت نیروی انسانی ،تجهیزات به منظور ارتقاء و رفاه بهره‌وری: مدیریت صحیحبهره‌وری :کارایی « اثر بخشبهره‌وری :بک دیدگاه فکری ،بیک طرز تفکر برای تدویم پیشرفت و بهبود هر آنچه وجود دارد.بهره‌وری : تلاش‌شی پیوسته برای بیکارگیری تکنیکهای جدید و روشهای جدید.بهره‌وری: مهارت در توسعه انسان دید. گام‌ها:در سازمانها اغلب محیط درونی سازمان نحوه ارتباطات در آن به نوعی است که آرام آرام مدیران را درپله‌ای از ای‌واهام اسیر می‌سازد وتوانایی آگاه شدن از خصوصیات و رفتارهای سازمانی را از آنان سلب می‌کند، مرادوات کلیشه‌ای ورسومی وروابط اداری یا تعدادی محدودی، آنها را از ارتباط با دیگر اعضای سازمان محروم می‌سازد.ازای مدیران موجب می‌شود که آنها درتعیین ظرفیتها و توانمندبهای خود راه خطا بیسایاند و همچنین و توفتهاشان ازبید خود پنهان بمانند. ازسوی دیگر، فرهنگ خاص سازمانی کشور ما که انتقاد از مدیران را عملی چندان پسندیده نمی‌داند، باعث می‌گردد آنها گرفتار برخی از توهمات شوند، واز شناخت واقعی خود بازمانند.غیبتهای غیر موجه ، ناخبر ورودهای مستمر، ترک محیط کار در ساعات موظف، سواخ و ضایعات ناشی از بی تفاوتی وبی دقتی، بهانه تراشیهای مختلف برای شانه خالی کردن از مسئولیت ودعها حرکت مشابه، رفتارهای همسند که بسیاری از سازمانها به ویژه سازمانهای بیروکرانیک جامعه ما به صورت الگوهای مسلط خودنمایی کرده و گناه به صورت هنجار درآمده‌اند.سا زمانهای کشور دارای ساختاری با انتظافات اندک ، مدیریت با اختیارات کلامه شده، وظایف غیر شفاف، بودجه‌ای کنترل شده وغیر قابل انتعاف، بورکراسی دست وپاگیر، و مشکلات زیادی است و اغلب با تاخیربود این سازمانها عین شده‌اند.توقاین و مقررات به طور سلیقه‌ای و تصمیم گیریها مقطعی و صرفاً بر اساس باورهای شخصی و با معیارهای کلاسیک اتخاذ می‌گردد ودر این میان بهره‌گیری از توانمندبهای افراد و سوق دادن آنها به سوی یک هدف مشترک بدون ارتباط یا نگرش و سبک مدیریت مدیران نیست.با توجه به نوآوریها و دگرگونیهای بی حد وحصرکه درجهان با آن مواجه هستیم سازما نهایی موفق تنها برعکس برای استفاده از کلیه ظرفیتهای فکری و عملی کارکنان خود اتخاذ کرده‌اند، درجهان امروز به نیروی انسانی به عنوان محور تحول وعصر اساسی هر سازمان که متاثر از اطلاعات وارابطات عملی می‌کند بیش از پیش محسوس است واندیشه توانمندکردن، پراگنجتن ومشارکت این عامل یکی از برنامه‌های راهبردی و حیاتی مدیریت هر مجموعه تلقی می‌گردد.همچنان که پیتر دراگر بهره‌وری کارکنان فریخته را مهمترین چالش مدیریتی در قرن بیست ویکم می‌داند.سازمان می‌تواند افراد خود را واقعی‌کنند ودرعین حال به آنچه نیاز دارد دست یابد.اما باتوجه به محدودیتهای موجود درهر سیستم قطعاً انگیزاننده‌های سنتی همچون پادشاهی مادی، امنیت شغلی وارفتاضغلی از در سازمان امروزی نمی‌توان به سهولت ومدام تأمین همواره نمی‌توان به عنوان یک اعوم الزمبخش از آنها استفاده کرد.کانون توجه اغلب اندیشمندان درافتا بهره‌وری کارکنان در گرو سه عامل اساسی است: آموزش،انگیزش ومشارکت.به جای القای مفروضات خشکند، اجرای برنامه آموزش درست درسامانها – استفاده از انگیزاننده‌های پایدار به جای انگیزاننده‌های کلاسیک وهه کارگیری فنون مشارکت افراد در تصمیم گیریها و امور سازمان موجب خواهدشد سازمان به بهبود بهره‌وری مستمر وقابل ملاحظه‌ای دست یابد.اینکه افراد چقدر کار می‌کنند و چقدر بهتر و موثر تر کار می‌کنند و چگونه این کار موثر تدویم باید همواره فکر واندیشه مدیران را به خود مشغول داشته است.کتفوسوس معتقد است :اگر می‌خواهی برای یک سال تأمین باشی گشود بکاره‌اگر برای ده سال می‌خواهی تأمین باشی درخت بکار و اگر می‌خواهی برای صد سال زندگی ات تأمین باشد درخت ساختن انسان باش.بروز بالندگی و رشد سازمان واستمرار آن ، ارتباط نزدیکی باخواست و نیازهای انسانی و چگونگی برآورده کردن آنها دارد . امروزه وظیفه مدیریت این است که گروهی توانا بسازد و در این میان عناصر این کار باید توسعه یابند و بدیهي بستن مدیران و کارکنان در توسعه این عناصر سهیم هستند . بر خلاف سازمانهای سنتی، سازمانهای امروزی به کارکنانی نیاز دارند که بتوانند تصمیم بگیرند ، راه‌حلهای تازه‌ای برای مسائل بیابند،خلاقیت داشته باشند و در قبال کار مسئول شناخته شوند.همچنان که آرگریس اعتقاد دارد که متمرکز ساختن قدرت تصمیم‌گیری در دست عده‌ای محدود از افراد سازمان می‌تواند برای سلامت عقلی و هیجانی بیشتر افراد داخل آن زیان‌آور باشد و متعاقب آن مطرح می‌کند که چنین نظامی برای سلامت سازمان نیز زیانبار است.در کنار میل فطری و منطقی انسان به زندگی اجتماعی ، پیشرفت‌های روز افزون بشری و پیامد آن پیچیده تر شدن فعالیتهای سازمانی موجب پایان یافتن کار فردی شده است ، مدیریت سازمان با را از فرسودگیتهای سنتی و کهنه فراتنهاده است. نو آوریها و خلاقیتهای دیگر از بالا به پایین دیکته نمی‌شود ، مرزهای سازمانی محو شده و مدیران دریافته‌اند. برای توسعه و حرکت سازمان به سوی کمال مطلوب باید ساختارهای نوین طراحی‌کنند تا سیستم‌های نوینی را بر پایه همکاری و اشتراک مساعی اعمال کنند.

مشارکت رایج ترین موضوع و لازمه کار با گروههای انسانی یا به تعبیر دیگر مدیریت نوین است و این فراگرد از انگیزش های ولاسی انسانی در حرکت به سوی کمال و بالندگی است.بازنارد سازمانها را سیستم‌هایی می‌دانست که در اصل بر اساس اشتراک مساعی به وجود آمده است. به عقیده وی سازمانها باید از تمایل اعضای خود به همکاری بر خوردار باشند. نیروی انسانی به لحاظ

^[1] نوآوری ممکن است مبتنی بر کار فردی یا نیازهای سازمانی ویا نتیجه فشارهای محیطی مثل تشدید رقابت باشد

^[2] نوآوری ممکن است مبتنی بر کار فردی یا نیازهای سازمانی ویا نتیجه فشارهای محیطی مثل تشدید رقابت باشد

درازیبایط با کارکردن چیز دیگری است. بهره‌وری را می‌توان هوشیارانه و آگاهانه تر کار کردن بیان کرد نه سخت‌تر کارکردن. ۲- اگر سازمانی بخواهد به بهبود بهره‌وری مستمر و پایدار دست یابد باید برای بهره‌وری بهبود آن اهمیت استراتژیک قائل شود و به بهبود بهره‌وری به عنوان یک فرایند مدیریتی نگاه کند. چون فرایند مدیریتی، فرایندی مستمر، پیوسته و پایدار بوده و هنگامی که شکل گرفت به طور مداوم ولاینفک به عملکرد سازمانی تبدیل می‌شود ویرخلاف برنامه به یک دوره زمانی خاص محدود نمی‌شود. ۳- بهره‌وری قبل از اینکه به عنوان یک شاخص اقتصادی ویا عامل توسعه مطرح شود یک فرهنگ است.برای اینکه بهبودی در یک جامعه پایگامی پیدا کرده وماندگار شود ودر متن مفایید و سست‌های بومی ریشه بدوانند، باید نه تنها به عنوان یک معیار اقتصادی صرف، بلکه به عنوان یک اندیشه و تفکر قلمداد شود. ۴-حیثیه این باور وجود دارد که هر فرد در حالت عادی دارای استعدادها، قابلیت‌ها و ظرفیت‌هایی از قبیل: خلاقیت، نو آوری، ابتکار، اختراع، مدیریت، رشد و ترقی و همچنین ویژگی‌های خاصی می‌باشد که بر اثر پرورش و آموزش‌های صحیح و مناسب می‌توان این استعدادها، قابلیت‌ها و ظرفیت‌ها را به مرحله ظهور رساند و موجب رشد و بهبود بهره‌وری و نیروی انسانی گردید.بنابراین از جمله مهمترین ابزارهای رشد و بهبود بهره‌وری توجه به آموزش و پرورش هدفمند نیروی انسانی می‌باشد.۵-معادلت، خوشبینی و بهبودی هرمئی وایسته به کار و تلاش همه اقتضای جامعه می‌باشد و بهبودی معیاری برای ارزیابی عملکرد این فعالیت‌ها و تلاش‌ها در بخش‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی می‌باشد. براین اساس طبیعی است جوایمی که مردمی سخت‌کوش وفعال و تلاشگر دارند از بهبودی بالایی برخوردار خواهند بود.برای بهره‌وری بهره‌ور بودن، باید باور و اعتقاد داشته باشیم که امروز، بهتر از دیروز و فردا بهتر از امروز می‌توان عمل کرد و این مطلب همدان فرمایش حضرت علی(ع) است که می‌فرماید: هرکسی دو روزش مثل هم باشد زیان دیده است، بر این اساس باید سعی و تلاش نمود که هر روزمان بهتر از دیروزمان باشد. حاجی ویسی – کارشناس آموزش سازمان امور اقتصادی و دارایی کردستان منابع: ۱-تئوری سازمان– استیفن آر پیتر-ترجمه سید مهدی الوائی و حسن دا نایی فر۲-سازمان و مدیریت رویکرد پژوهشی–سید محمد مقیمی۳-بهره‌وری-سید حبیبی ابطحی و با بگ کاظمی۴-سایت سا سازمان ملی بهره‌وری- www.nipo.ir۵- تا تیرمقالی با بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری-مجله شماره ۱۵ اقتصاد و مدیریت-ناصر میرسیاسی۶- خیرگزاری ایسکا نیوز- www.iscanews.ir

www.Ssrn.Ir۸-www.Imi.ir.tadbir-v

رویکرد نظام پیشنهادها در سازمان های دولتی

...suggestions.مردمانی یک نظام پیشنهادها موفق است که زمینه مشارکت پرسنل را در ارایه پیشنهادها فراهم سازد.علیرضا مقدس - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی مقدمه:پنجاهتجهد مدیریت مشارکتی را مانند رهیافتی جامع برای جلب مشارکت فردی و گروهی کارکنان در جهت حل مسائل سازمان و بهبود مستمر در تمام ابعاد تعریف کنیم و بر این باور باشیم که مدیریت مشارکتی ارتباط دائم، متقابل و نزدیک بین مدیریت ارشد و کارکنان است میتوان گفت که: مدیریت مشارکتی به معنای مشارکت افراد مناسب، در زمان مناسب و برای انجام کار مناسب است. بر پایه این تعریف،مشارکت کارکنان در کارهایی که به خود آن‌ها مربوط می‌شود مشارکتی داوطلبانه، ارادی و مناسب است. آگاهانه خواهد بود که این درگیری شخص را تشویق می‌کند که به تحقق هدف‌های گروه کمک کند و در مسئولیت‌ها و پیامدهای آنها سهیم شود. مدیریت مشارکتی دو هدف عمده را دنبال می‌کند:نخست، ارجح نهادن به ارزش‌های انسانی و به یاری طلبیدن افرادی که به نوعی با سازمان در ارتباط اند. دوم، رسیدن به هدف‌های از پیش تعیین شده به کمک همین افراد. این هدف‌ها بر چند اصل اساسی استوار است:۱.هر فرد عضو سازمان جزئی از یک ماشین بزرگ به حساب نمی‌آید، بلکه انسانی برخوردار از قدرت تفکر، هوش و استعداد و تجربه‌های گراقتدار است که هر گاه زمینه‌ها و شرایط مساعد فراهم شود، می‌تواند همه چیز را به نفع خود و سازمان خود تغییر دهد.۲.هر کار لزوماً به بهترین و مفیدترین حالت ممکن انجام نمی‌شود و بی تردید می‌توان هر کار معین را به گونه‌ای بهتر انجام داد و بهبود مستمر در انجام کار به کمک اعضای مجموعه به صورت گروهی انجام می‌شود.۳.مشارکت کارکنان کمک می‌کند تا مدیریت از بسیاری کارهای جزئی آسوده شود و به کارهای اساسی بپردازد.چنانچه اجرای مدیریت مشارکتی و نظام‌های تشکیل دهنده آن با موفقیت همراه باشند، از مزایا و پیامدهای چون بهبود روابط انسانی بین مدیریت و کارکنان، تقویت انگیزش در کارکنان، بهبود گردش کار در سازمان، بروز خلاقیت و نوآوری، تقلیل هزینه‌های تولید کالا، و خدمات، افزایش احساس مسئولیت سازمانی در کارکنان و همسو شدن هدف‌های آنان با هدف‌های سازمان و در نهایت افزایش رضایت مشتری و به دست آوردن بیشتر سود در بازار برخوردار خواهد بود.برای دستیابی، به این مزایا باید ابتدا ویژگی‌های افراد مشارکت‌جو را بشناسیم که سلامت روانی و ادراکی و توانایی ایجاد اندیشه‌های بسیار با سرعت زیاد و ارائه آن‌ها به افراد فرادست؛ ابتکار؛ توانایی ایجاد و ارائه پیشنهادهای جدید؛ استقلال رای و قدرت داوری؛ متفاوت بودن از همکاران در ارائه دیدگاهها و اندیشه‌های نو و مسئولیت‌پذیری، از جمله مشخصات افراد مشارکت‌جو است. معمولاً چنین افرادی را می‌توان در سازمان‌هایی با ویژگی‌های زیر یافت:۱.رقابت: در آن‌ها رقابت کامل و فشرده است چرا که مشارکت در سازمانی تحقق می‌پذیرد که رقابت کامل بر آن حاکم باشد.۲.دسترسی مدیران به دانش گسترده: مدیران سازمان‌های مشارکت‌جو بر این اعتقادند که دانش در سطح سازمانشان به وفور پراکنده است و خود به راحتی می‌توانند اندیشه‌ها و دیدگاه‌های دیگران را دستمیب و بی واسطه دریافت کنند.۳.احرام به افراد کارکنان این سازمان‌ها بر این باورند که می‌توانند هنگام با نیازهای سازمان رشد کنند. روابط دائمی و بلند مدت کارکنان و منابع ائتلاف هزینه را پیدا کنیم و به یاری هم، آنها را از بین ببریم.بس-مدیریت مشارکتی عبارت است از به وجود آوردن فضا و نظامی توسط مدیریت که تمام کارکنان و مشتریان و مشاوران یک سازمان در روند تصمیم‌گیری و حل مسائل و مشکلات سازمان با مدیریت همکاری و مشارکت جویند. در واقع این نوع مدیریت می‌خواهد از ایده‌ها، پیشنهادها، ابتکارات، خلاقیت‌ها و توان فنی و علمی کارکنان و مشتریان در حل مسائل و مشکلات سازمان و بهبود مستمر فعالیت‌های آن استفاده نماید.آهنگ فعلی تغییرات آن چنان عظیم است که تاخیر در پاسخ به آن ممکن است بسیارگران و حتی فاجعه آفرین باشد.شرکت‌ها و دولت‌ها همه روز به روز این دلیل روشکسته می‌شوند که در سازگار کردن خود با این تغییر کنه‌های کرده یا بسیار کند عمل کرده‌اند. سازگار شدن با تغییرات سریع جاری به تعدیل مکرر و بزرگی در نوع کار و نحوه نحوه آنها نیاز دارد. بنابراین، باید ابتدا تفکر را منحل کرد تا در عمل این تغییرات ظهور کنند. مشارکت کارکنان در مدیریت،سازمان را توانمند می‌کند که خود را با سرعت بیشتری با این تحولات هماهنگ نماید. مشارکت فکری کارکنان و مشتریان با مدیریت و بهبود مستمر در سازمان با پیاده‌سازی «نظام پیشنهادها» قابل اجرا است بهترین راههای استفاده از فکر بشر و این سرمایه بزرگ خلقت، اجرای نظام پی روجهی کنجکاوی و کنکاش در انسان، زمینه ساز روند و فرایند خلاقیت اوست. این روجهی باعث می‌شود تا انسان به میزان شناخت خویش و در جهت کمال جویی، همه چیز را ابتدا مورد سؤال قرارداد و درصدد یافتن پاسخی قابل دفاع برآید و به این ترتیب به نوآوری دست یابد. در موسسه هار، سازمان‌ها و به طور کلی بنگاه اقتصادی می‌توان برای انجام امور به راه کارهای مناسب و موثرتر از آنچه در حال حاضر وجود دارد، دست یافت. نقطه شروع برای این دستیابی تفکر پیرامون اهداف، امکانات موجود و شناخت از شکاف‌ها و نارسائی‌ها و همچنین درک شرایط بررنی و نهایتاً «آرگانداری بر این عوامل است. این اثر گذاری را می‌توان در جهت بهبود فرایند کار، افزایش رضایت خدمت گیرندگان، افزایش تولید، کاهش هزینه‌ها، فناوری، تنوع محصولات، و بالاخص افزایش توانمندی و آزادی تفکر نیروی انسانی و امکان پرداختن به موارد والتری که با طبیعت جستجوگر و خلاق وی سازگار است، هدایت نمود. با ایجاد چنین تغییراتی است که می‌توان از رکود و سکون یک صنعت در میان روش‌های سنتی و قدیمی که معمولاً "منجر به فزاینل رقابتی شدن محصولات و خدمات و از کارافتادگی بنگاه اقتصادی می‌شود، جلوگیری نمود. مسیر رشد و تعالی سازمان‌ها از طریق مشارکت نظاممند کارکنان و احساس تعلق قوی سازمانی مقدور می‌گردد. سازمان‌های پیشرو، سازمان‌هایی هستند که با ایجاد محیط خلاق، ترس و دلهره کارکنان را نسبت به ارائه ایده‌های تحول آفرین از بین می‌برند و ایشان را در این راه ترغیب می‌نمایند. یکی از عوامل مهم رشد و توسعه کشورها، اهمیت دادن به فکر و اندیشه نیروی انسانی و استفاده صحیح از آن است و یکی از بهترین راههای استفاده از فکر بشر و این سرمایه بزرگ خلقت، اجرای نظام پیشنهادهاست. امروزه در اغلب کشورهای پیشرفته و توسعه یافته در بیشتر سازمانها، شرکنها و موسسات مختلف، این سیستم اجرا شده و همه مردم از خود و کلان در حال فکر کردن و پیشنهاد دادن هستند و علاوه بر اینکه مشخصاً از نتایج پیشنهادهای خود بهره می‌برند، پاداش می‌گیرند و عزت و احترام به نفس را تجربه می‌کنند، کشور و بقیه مردم نیز به طور قابل توجهی از آن بهره‌مند می‌شوند.با این اعتقاد که هیچکس، مسائل و مشکلات سازمان را بهتر از مدیران و کارکنان آن درک نکرده و راهکار حل آن را در سریعترین و کم‌هزینه‌ترین روش ممکن پیشنهاد نخواهد کرد، به نظر می‌رسد دلسوزترین و مناسبتین مشاور، مدیر تغییر و اصلاحگر سیستم در دوزن سازمان متمرکز است. یکی از مهمترین عوامل موفقیت سازمان‌ها حاکمیت روابط انسانی مناسب بین مدیران و کارکنان آن سازمان است. در سازمان‌هایی که روابط انسانی خصمانه و ناعادلانه حاکم باشد کارکنان انگیزه همکاری خود را با مدیریت از دست داده و سازمان موفق به انجام وظایف خود نگردیده و به اهداف خود دسترسی نخواهد یافت.مشارکت کارکنان انگیزه آنها را در حل مسائل سازمان افزایش می‌دهد و چون کارکنان فضایی برای اظهار نظر پیدا می‌کنند و مدیریت به این نظرات گوش می‌دهد ارتباط بین مدیریت و کارکنان بهبود می‌یابد و عواملی که موجب نارضایتی می‌شود کاهش یافته و یا از بین خواهد رفت نظام مدیریت مشارکتی یکی از نظام‌های مدیریتی یویاست که نقش مهمی در توسعه منابع انسانی سازمان‌ها ایفا می‌کند:نظام پذیرش بررسی پیشنهادها به‌عنوان یک ابزار اجرایی مدیریت مشارکتی است. در این نظام کلیه افراد سازمان درباره روش‌ها و حل مسائل و ارتقا بهبودی فعالانه اندیشه کرده و حاصل آرا در قالب طرح‌ها و پیشنهادها به سازمان ارائه می‌کنند.نظام پیشنهادهای سازمانهای دولتی در جهت بهبود مستمر به‌منظور تعالی سازمانی و دستیابی به چشم انداز ساله ۲۰ تددوین و اجرا می‌گردد. در واقع نظام پیشنهادها تکنیکی است که از طریق آن می‌توان به یافته‌های ذهنی و اندیشه‌های سرمایه‌های انسانی در حل مسائل و ایجاد سؤالات جدید و راه‌حل‌های بهینه، در راستای فرهنگ تغییر و بهسازی و بهبود مستمر سازمان دست یافت. به‌عبارت دیگر، نظام پیشنهادها، فرماتری از دایایی و بگردش اندامخان اندیشه است و از این رهگذر، سازمان آمادگی ورود به دوره طرخ و ترویج روجهی مشارکت را پیدا می‌کند. آنچه در نظام پیشنهادها به عنوان اهداف آرمانی و در حقیقت به‌عنوان فلسفه به کارگیری آن مطرح است، افزایش توان سازمان در مقابل خواست‌های متغیر مصرف‌کنندگان؛ کمک‌انداز خدمات با محصولات آن بنگاه از طریق ارج نهادن به فضایل و توانایی‌های انسان و همسو کردن اهداف کارکنان با اهداف شرکت و نهایتاً "به کارگیری صحیح تجربه، اندیشه، آراء و عقاید آنها

در هر رده شغلی و در هر بخش سازمانی است.سابقهٔ نظام پیشنهادها:مشارکت یک مفهوم تاریخی است که ریشه در اداره امور عمومی و افکار مذهبی دارد. به عنوان مثال، مشارکت بر مبنای مشورت در اسلام تحت عنوان «شورا» مورد توجه قرار گرفته است. قرآن کریم به طور صریح مدیران را مکلف می‌کند در اموری که نیاز به تحقیق و تفحص دارند بر مبنای مشورت به تصمیم‌گیری بپردازند. مدیریت مشارکتی علیرغم قدمت تاریخی خود، بعد از انقلاب صنعتی به صورت علمی مورد بررسی قرار گرفت. مدیریت مشارکتی عبارتست از “پویجو آوردن فضا و نظامی توسط مدیریت که تمامی ذینفعان یک سازمان در روند تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری و حل ساسیل و مشکلات سازمان با مدیریت همکاری و مشارکت نمایند.”نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها کارکنان به‌عنوان یک ابزار اجرایی مدیریت مشارکتی، نظام همکاری فکری و عملی کلیه اعضای یک سازمان با مطرح مختلف مدیریتی آن است. این نظام که مبتنی بر اصل انسان‌مداری است، برای افکار و خلاقیت‌های کلیه اعضای سازمان ارزش قابل است و به عنوان یک نظام مطلوب و کارآمد مدیریت هم از لحاظ نظری و هم از لحاظ عملی آزمون‌های موفق خود را گذرانیده است. نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها به‌عنوان یک تکنیک مدیریتی در افزایش کارایی و سود سازمان در ایالات متحده مرسوم بوده است و بعد از جنگ جهانی دوم، ژاپنی‌ها با این سیستم در صنایع امریکا آشنا شدند و کم‌کم آن را در صنایع خود ترویج دادند.این نظام به‌طور فراگیر از دهه ۱۹۵۰ در شرکت‌های تولیدی-خدماتی کشور ژاپن به کار گرفته شد و سپس از سوی شرکت‌ها و سازمان‌های دیگر کشورهای جهان پذیرفته و معمول گردید. این نظام از دهه ۱۳۶۰ در شماری از شرکت‌های صنعتی کشور ایران نیز به اجرا گذاشته شد و با توجه به کامیابی‌هایی که در این گروه از شرکت‌ها بدست آمده، مورد استقبال دیگر شرکت‌ها و سازمان‌های صنعتی، تولیدی و خدماتی قرار گرفته است. در ایران نظام پیشنهادها برای اولین بار در اوایل سال ۱۳۳۷ در یکی از شرکتهای تخت پوشش سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران (شرکت ایران رادپاتور) به اجرا درآمد. از آن به بعد شرکتهای دیگری نیز به اجرای نظام پیشنهادها پرداختند که امروزه در بسیاری از سازمان‌ها و شرکتهای داخلی، این نظام پایه سازی شده است.در سال ۱۳۷۷، با توجه به آثار مثبت و سودمندی که این نظام در شمار قابل توجهی از شرکت‌ها و سازمان‌های داخلی و خارجی پدید آورده بود، دولت جمهوری اسلامی ایران نظر به اهمیت و ضرورت نقش مشارکت کارکنان در بالا بردن کارایی و اثربخشی دستگاه‌های دولتی و افزایش رضایت و توان کاری آنان، در نشست مورخ ۱۳۷۷/۵/۲۸ شورای عالی اداری چنین تصویب کرد که نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها در کلیه وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکت‌ها، بانک‌ها و کلیه دستگاهها استقرار یافته‌سلفه استفاده از نظام پیشنهادها:آنچه در نظام پیشنهادها به عنوان اهداف آرمانی و در حقیقت به‌عنوان فلسفه به کارگیری آن مطرح است، افزایش توان سازمان‌در مقابل خواست‌های متغیر ذی‌نفعان از طریق ارجح نهادن به فضایل و توانایی‌های انسان و همسو کردن اهداف کارکنان با اهداف سازمانی‌باشد. به‌طور کلی فلسفه به کارگیری نظام پیشنهادها را می‌توان به‌صورت زیر بیان کرد:-
ارج نهادن به فضایل و توانایی‌های انسان در محیط کار و برخورد با مشکلات کاری-افزایش حس تعلق سازمانی در کارکنان- همسو کردن اهداف کارکنان با اهداف یگانا- اشاعه فرهنگ مشارکتی و همکاری جمعی در حل مشکلات و بهبود روابط کاری و رفتار سازمانیویژگی‌های نظام پیشنهاد موفق:زمانی یک نظام پیشنهادها موفق است که بتواند زمینه حضور و مشارکت فعال تمامی پرسنل شرکت را در آرایه پیشنهادها فراهم سازد و به شکلی طرح‌ریزی شود که وضیعت سواد کارکنان و یا رده شغلی آنها مانعی برای مشارکت افراد نباشد. به‌طور کلی ویژگی‌های یک نظام پیشنهادهای موفق را می‌توان به شرح زیر بیان کرد:-
شرکت فعال کلیه کارکنان:سازمان در آرایه پیشنهاد- به‌دعاهل رساندن پروگراسی و سهولت ارائه پیشنهادها از طریق فرم مخصوص- سهولت روش‌های ارزیابی و تعیین پاداش‌ها- سهولت و ساده بودن آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های پرداخت جوایز- شمولیت پیشنهادهای آرایه شده توسط کارکنان در تمامی زمینه‌ها-سمت‌گیری پیشنهادهای آرایه شده به سمت پیشنهادهای گروهی- کم بودن زمان ارزیابی و دادن جواب به پیشنهادنده- مشارکت پیشنهاددهندگان در اجرای پیشنهادها- هم راستا بودن پیشنهاد با اهداف، وظایف و اختیارات سازمان و امور کاری پیشنهاددهنده و یا ااهدادهای مرتبط- صرف‌جویی در هزینه‌ها، بهبود کیفیت خدمات و یا بهبود سیستم‌ها در اثر اجرای پیشنهاد - ارائه مستندات کافی به صورت منطقی، شفاف و منظم همراه پیشنهاد آیین‌نامه نظام می‌بایست متناسب با شرایط فرهنگی، اقتصادی و ساختار سازمانی شرکت باشد. در آیین‌نامه‌سازمانها، سعی شود تا اول، رعایت عدالت و عدم توجه به جایگاه سازمانی پیشنهاددهندگان در جذب و نحوه بررسی پیشنهادها صورت پذیرد، دوم در عین حال که زمینه مشارکت افراد را در راه‌یابی و مشکلاتی فراهم می‌کند، اختیارات و مسئولیت مدیریت‌ها به‌هیچ وجه تضعیف و یا مخدوش نشود. سوم شرایط را برای تشویق مادی و معنوی پیشنهاددهنده در قبال عرضه پیشنهاد سازنده فراهم کند و چهارم آنکه فضا و سیستمی در شرکت ایجاد شود که در آن امکان مشارکت برای تمامی کارکنان و ذی‌نفعان فراهم باشد.اهداف:
نظام پیشنهادهادف از اجرای نظام پیشنهادها را به طور کلی ایجاد فضای مناسب برای مشارکت کلیه کارکنان در جهت تحقق اهداف سازمانی بیان می‌کنند. چنانچه بخواهیم تصویری روشن‌تر از اهداف و منافع اجرای این نظام ارائه دهیم، موارد زیر قابل ذکر هستند:۱. استقرار و توسعه محیط خلاق در تمامی سطوح سازمان
۲. تقویت فرهنگ و حس تعلق سازمانی
۳. گسترش حوزه تفکر، تعمیق و نهادینه نمودن بهبود مبتنی بر تغییر
۴. گسترش سطح یادگیری سازمانی
۵. بهره‌گیری از پیشنهادی سازنده و مؤثر سازمانی در راستای فعالیت‌های بهبود
۶. شناسایی و تقویت منابع خوشفکر و خلاق
۷. همراستا سازی اهداف فردی و سازمانی
۸. استفاده از راهکارهای حل مسئله با کمترین هزینه
۹. مشارکت کارکنان در تصمیم‌سازی‌ها و برنامه‌ریزی‌ها
۱۰. آگاهی مدیریت از میزان توانایی‌های بالفعل و بالقوه کارکنان
۱۱. نرساهدن به تخصصیت و وجودی و شأن و منزلت انسان‌ها از طریق ایجاد فضای مناسب برای بروز خلاقیت‌ها و استفادههای آنان
۱۲. بهبود کار سازمان، افزایش بهره‌وری و کیفیت، کاهش هزینه‌ها و ضایعات
۱۳. تقویت و بهبود ارتباط میان کارکنان و سازمان و ایجاد حس اعتماد متقابل
۱۴. ایجاد شرایط مناسب برای کار و فعالیت و حذف موانع در مشارکت فراگیر کارکنان
۱۵-افزایش انگیزش در کارکنان، تشویق روحیه کاری و افزایش قابلیت حل مسئله
۱۶- اشاعه فرهنگ مشارکتی و همکاری دسته جمعی در حل مشکلات و بهبود روابط کاری و رفتار سازمانی
۱۷- اصلاح و بهبود مقررات، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های کاری، ساختار سازمانی، گردش کار و نظام تصمیم‌گیریراهکارها:
سازمانهای علاقمند به مشارکت کارکنان در کارها را به دستورالعملهای در پی آمده پیشنهاد می‌نمایم:
۱. دخالت دادن کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری
۲. مجبور کردن کارکنان به داشتن و مهارت‌های مورد نیاز
۳. تعیین میزان اختیارات و دخالت کارکنان بر اساس مأموریت سازمان
۴. ایجاد هدفهای فردی و سازمانی
۵. شمرکز کردن توجه همگان به مشارکت در بهسازی مداوم
۶. بیان کردن اثر بخشی مشارکت کارکنان در نیل به‌هدفهای سازمان
۷. بوجود آوردن مدیریت پائین به بالا:نتیجه‌گیری
مشارکت دادن کارکنان در امر سازمانی می توان نتایج و پیامدهای همه جانبه ای را برای سازمانو کارکنان آن فراهم آورد. در نظام مشارکت سازمانی ، مدیران و کارکنان به تبادل نظر با یکدیگر می پردازند و همین امر منجر به ایجاد محیطی دوستانه و توأم با اعتماد اطمینان متقابل در سازمان می و شود. کارکنان با مشارکت در کارها ، خود را در سود و زیان سازمان سهیم می سازند، و همه تلاش خود را با کمک مدیران جهت افزایش کارایی و اثربخشی سازمانی به کار می گیرند. در نظام مشارکت سازمانی ، مدیران برای رسیدن به هدفهایشان با راه حل‌های پیشنهادی بسیاری از سوی کارکنان مواجه می شوند که پس از ارزیابی آنها می توانند بهترین راه حل ممکن را انتخاب کنند. باید توجه داشت که در شیوه های مشارکتی ، راه و حل‌های پیشنهادی کارکنان اجرا شود و تشویق مالی و معنوی مناسب از پیشنهاد دهندگان به عمل آید نکته مهم در یکارگیری شیوه های مشارکتی توجه به موانع و دشواریهای فرآوی مدیران در سازمانتست زیرا با کسب آگاهی در زمین ههای اجرایی و درک صحیح موانع ، بهتر می توان به رویایی با آنها پرداخت فسمناً باید زمینه های لازم اقتصادی ، فرهنگی ، سیاسی ، ساختاری و … را برای اجرای موفقیت آمیز، این نظام فراهم کرد تا اجرای آن با وقفه و بحران مواجه نشود. منابع و مآخذ:
۱. مقاله مدیریت مشارکتی مفاهیم ، روشها و راهکارهای تئورشته تئلی آرام طلی برگرفته از کتاب تحول اداری دوره ششم شماره ۲۲۴.
مشارکت در مدیریت و مالکیت گرد آورنده دکتر طویسیمحمدعلی سازمان امور اداری و استخدامی کشور سال ۱۳۷۷.
۲. ارتقاء و حفظ کرامات مردم در نظام اداری سازمان سمدیریت و برنامه ریزی۱۳۸۴.
مدیریت مشارکتی:صالحی فرناصرمركز آموزش و تحقیقات،۱۳۸۵.
نظام پیشنهادهادر سازمانهای دولتی از تئوری تا عمل:دکتر مقیمی،مجمودالمنعم خدمات فرهنگی ایرانیان خارج از کشور،۱۳۸۵.
مدیریت مشارکتی راهبرد مؤثر در اداره امور سازمان:دولایی شریف،حمیدمولف، ۱۳۸۴

دولت و مسئولیت اجتماعی

متفکران رشته مدیریت از دهه ۱۹۵۰، توجه خود را به مسئولیت‌های اجتماعی معطوف کردند.Government responsibility مقدمه:اگر اندکی به پیرامون نودنگه کنیم، به سازمان‌ها، شرکت‌ها، بانک‌ها و انسان‌ها، صحنه‌ی درگیری‌را شاهد خواهیم بود که ریشه در دردی دارد که سال‌هاست گریبانگیر انسان‌ها بوده است و تلاش متفکران، حکیمان، روانشناسان، فیلسوفان و … هیچ علاجی را برای آن به ارمان نیاورده است. این درد چیزی نیست مگر دشمنی با طبیعت. گروه‌های بشری قرن هاست که برای سبقت گرفتن در راه بهره‌مندی از طبیعت خنجرهای آبیخته خود را در شکم هم‌دیگر فرو می‌برند. اگر این کارزار در قرن‌های پیش بر سر چراگاه و قلعه‌ای زمین بود، اکنون منابع زیرزمینی است که عرصه را بر همه تنگ کرده است. با این همه جای شکر باقی است که اندک‌اندکی پیدا شده‌اند که در این راه موانعی را فرار دهند و سعی در تغییر اندیشه بشر مغرب‌امروزی داشته باشند. این متفکران که در حیطه‌های گوناگون به سخنرانی پرداخته‌اند، حیطه مدیریت را از افکار خود بی‌بهره نگذاشته‌اند. یکی از نظریاتی که امروزه برای خود جای‌یاز کرده است، مسئولیت‌های اجتماعی در مدیریت است. جهت این نظریه به سمت و سویی است تا که شایده بتواند بشر امروزی را به دنبال خود بکشاند و او را با طبیعت به عنوان یک جزء و نه یک فرادست همگون کند و همچنین به شیوه‌ی عادلانه‌ی فرایند حاصل از تعامل با طبیعت را بین آنها تقسیم کند. لذا در این نوشته سعی بر آن است که با بررسی تمام جوانب مسئولیت اجتماعی در امتداد یک نمونه مطرح شده زوایای پنهان موضوع آشکار شود.بنابراین در ادامه با ارائه تعاریف و نظریات گوناگون در مورد مسئولیت اجتماعی، نمونه یاد شده مورد بررسی قرار می‌گیرد.
مسئولیت اجتماعیمتفکران رشته مدیریت از دهه ۱۹۵۰، توجه خود را به مسئولیت‌های اجتماعی معطوف کردند.تمام سازمان‌هایی که فقط سود و زیان خود را وزن می‌کردند، تحت فشار مردم و سازمان‌های مشابه، دید خود را اندکی به فراتر از سازمان‌اندوختند. دیگر موضوع مشخص است که اعمال سازمان‌ها بر محیط بیرونی تأثیر بسزایی خواهد داشت و نمی‌توان سود و زیان ناشی از سازمان‌ها بر جامعه را نادیده گرفت. جهت مسئولیت اجتماعی به ستمی است که فرایند اجتماع در آن امتداد است. لذا تلاش بر این بوده است که سود و زیان سازمان‌ها

^[1] در هر رده شغلی و در هر بخش سازمانی است

^[2] سابقهٔ نظام پیشنهادها

^[3] مشارکت یک مفهوم تاریخی است

به گونه ای باشد که مردم هزینه اضافی مححمل نشوند. منظور از مسئولیت اجتماعی این است که که سازمان ها تأثیر عمده ای بر سیستم اجتماعی دارند و لذا چگونگی فعالیت های آنها باید به گونه ای باشد که در اثر آن زبانی به جامعه نرسد، و در صورت رسیدن زبان، سازمان های مربوط ملزم به جبران آن باشند.
به عبارت دیگر، سازمان ها نباید خود را مستقل از محیط بیرونی خود و به اصطلاح «تافته جدا بافته» بدانند، بلکه باید خود را جزئی از یک کل یعنی محیط بیرونی و اجتماع بدانند و باید اهداف و فعالیت های آنها در راستای آرمان های اجتماعی و رفاه و آسایش جامعه باشد.
امروزه همه مدیران باید به کارهای دست یازند که مورد قبول جامعه و منطبق با ارزش های آن باشد.
سازمان هایی که نمی توانند خود را با این مهم تطبیق دهند، موفق نخواهند بود.
پیتر دراکر یکی از برجسته ترین صاحبان‌ن مدیریت در این باره می گوید که سازمان های خصوصی به منظور حفظ مشروعیت خود و بقا در محیط، باید قبول کنند که نقش و وظیفه عمومی و اجتماعی نیز دارند.
این نقش اجتماعی از این اصل پذیرفته شده نشأت می گیرد که: «هر فردی مسئول رفتار خود است و چنانچه ازطرف وی، خواه به طور عمد و غیر عمد، صدمه ای به دیگران وارد شود، باید پاسخگو باشد.»
سازمان ها نیز از این مقوله مستثنی نیستند و باید پاسخگوی تأثیرات اجتماعی نامطلوب خود باشند.مفهوم مسئولیت اجتماعیمسئولیت اجتماعی به رفتارها و تصمیمات منتهی بر ارزش های پذیرفته شده اجتماعی مربوط می شود و در واقع تعهد تصمیم گیران برای اقداماتی است که به طور کلی علاوه بر تأمین منافع خود، موجهات بهبود رفاه جامعه را نیز فراهم می کند.
در این تعریف عناصر چندی وجود دارد:اولاً مسئولیت اجتماعی یک تعهد است که مؤسسات باید در قبال آن پاسخگو باشند.
تأیاً مؤسسات موظفند که که از آلوده کردن محیط زیست، اعمال تبعیض در امور استخدامی، بی توجهی به تأمین نیازهای کارکنان خود، تولید کردن محصولات زیان آور و نظایر آن، که به سلامت جامعه لطمه می زنند، پرهیزند و سرانجام سازمان ها باید با اختصاص منابع مالی، در بهبود رفاه اجتماعی مورد قبول اکثریت جامعه بکوشند.
این قبیل اقدامات عبارتند از: کمک به فرهنگ کشور و مؤسسات فرهنگی، و بهبود کیفیت زندگی.مسئولیت اجتماعی ممکن است مربوط به چگونگی عمل سازمان در امور گوناگونی همانند آلودگی محیط زیست، تبعیض، فقر، بیکاری، تورم و مانند اینها اعمال شود.
یکی از جواب اصلی اصولی اجتماعی، مسئله محیط زیست است که محل جدال های کنونی ملل مختلف است.
کشورهای صنعتی نظیر ایالات متحده آمریکا که منافع خود را در عدم پایداری به مسئولیت اجتماعی در زمینه محیط زیست می بینند، هیچگاه حاضر نیستند از فعالیت های کارخانجات بزرگ خود که ویران کننده ی محیط زیست می باشد دست بکشند.
اگرچه کشورهای مختلف تلاش های عمده ای در راستای احیای طبیعت انجام داده اند و سعی در پایداری به معاهدات و پیمان هایی مانند معاهده کیوتو مبنی بر جلوگیری از گسترش گازهای گلخانه ای داشته اند ولی هنگامی که کشور بزرگی همچون آمریکا حاضر به امضای این پیمان نامه نیست، آیا باز هم می توان گفت که ایگنونه کشورها به دنبال استقرار سازمان هایی هستند که به اجتماع پاسخگو باشند.مسئله محیط زیست را از نظرگاه دیگری نیز می توان مورد بررسی قرار داد.
این جنبه، مربوط به ریشه های مذهبی تعامل با محیط زیست است.
اندیان گونناگون بر این امر تأکید دارند که فقط از طریق زندگی هماهنگ با محیط طبیعی در یک رابطه مبادله این امکان برای انسان وجود دارد که زندگیش را به نحو اخلاقی گسترش دهد.
بر اساس چنین رویکردی، آیین بودا تعلیم می دهد که ارتباط بین انسان و طبیعت یک رابطه تضاد نیست بلکه وابستگی متقابل است.
آیین شیئو در ژاپن نیز بر هماهنگی انسان با بیعت تأکید داشت.
حضرت عیسی نیز برنامه ریزی اقتصادی، تراکم سرمایه، تکنولوژی، و به طور کلی تجلیل از اقدامات سودآور اقتصادی را که منجر به تخریب محیط زیست و ایجاد فاصله بین رفه های مختلف می شد، محکوم کرد.
جالب اینجاست که آیین یهود مسیر عکس را پیوده است.
یکناورسی یهودی به این مفهوم است که خداوند تمام آفرینش غیر انسانی را در دسترس مخلوق انسانی خود قرار داده تا از آنها به هر طریقی که دلخواه اوست بهره برداری کند.
دین اسلام نیز اگرچه برای انسان ها محدودیت هایی قرار داده است، اما با قلنداد کردن انسان به عنوان اشرف مخلوقات، مجوز دست یازیدن به طبیعت را صادر کرده است.یکی از مؤسساتی که در زمینه مسئولیت اجتماعی اصولی را ارائه داده است، مؤسسه **ISM** می باشد.
اگرچه این مؤسسه برای مدیران زنجیره تولید، اصولی تدوین کرده است ولی قابل تعمیم به سازمان های دولتی می باشد.
این اصول عبارتند از:
۱- جامعه: تلاش در راستای ایجاد مثبت برای جامعه و همچنین تحریک و تشویق سازمان های مرتبط برای حرکت در راستای منافع جامعه.
۲- محیط: تشویق و تحریک سازمان برای ایجاد مکانیزم پاسخگویی به محیط خود به طوری که ایهام و ناراضایی محیط رفع شود و همچنین مواضع سازمان و اثرات سیاست های سازمان بر روی اثر خود، بیکاری، فقر روشن شود.
۳- اخلاق: ایجاد منشور اخلاقی برای سازمان و کوشش در جهت عمل به اصول و مبانی اخلاقی.
۴- مسئولیت مالی: مسئولیت در برابر اموال افرادی که در سازمان سرمایه گذاری کرده اند و همچنین در سازمان های بزرگ دولتی، مسئولیت در برابر اموال مردم و ثروت ملی.
۵- حقوق بشر: برخورد با افراد داخل و خارج از سازمان به طور محترمانه و با رعایت شأن افراد، احترام و پشتیبانی از حقوق بین المللی تا جایی که در حیطه سازمان است، ایجاد تحرک در دیگر سازمان های مرتبط برای احترام گذاشتن به حقوق بشر*«اینست»:ایجاد فضایی امن برای افراد دودن سازمان و افراد بیرونی که با سازمان در ارتباطند و عدم ایجاد ناامنی برای دیگر افراد.نمونه (Case)دو گروه اول و دوم نظرات خود را در مورد نقش دولت و مسئولیت اجتماعی مطرح می کنند.
س:می نظرات دو گروه تحلیل می شود.گروه اول:دولت بدون در نظر گرفتن محیط زیست، دائماً فعالیت های آلوده کننده ی محیط زیست و فرساینده ی خاک ها را گسترش می دهد و صنایعی که در راستای افزایش صادرات هستند، فقیرها را فقیرتر و ثروتمندان را فرقه تر می کند.دولت یابستی آلوده ها را کم کرده و صنایع تخریب کننده محیط را کنار بگذارد.
گروه دوم:ا راه برگشت نداریم و محترمین عامل تاکارآمدی دولت، ضعف مدیریت است و با اصلاح آن به اهداف توسعه دست خواهیم یافت.تحلیل نظرات دو گروه:اگر مواضع گونه گون هر دو گروه را مورد بررسی قرار دهیم، مشاهده می کنیم که هر دو گروه مواضعی را اتخاذ می کنند که اگر چه در آنها نکات درستی وجود دارد، ولی برخی از مدهاهای آنها نیز بسیار عامیانه می باشد.
در مورد گروه اول نکاتی قابل بیان است که عبارتند از:
اینکه سیاست های مدیریت دولتی ثمری جز هدر دادن منابع به بهای آلوده کردن محیط زیست نداشته است، یک بیان بدون فکر است.
زیرا اولاً رسالت مدیریت دولتی چیزی جز ارائه بهترین خدمات به مردم می باشد (وارد این بحث نمی شویم که آیا منظور از مدیریت دولتی، اداره امور سنتی دولتی است که هنوز در کشورهای حکمراناست یا مدیریت دولتی نوین که نقشی متفاوت از اداره امور دولتی به خود گرفته است و یا اینکه قلمرو بحث ایران است یا جهان؟)
و سیاست های مدیریت دولتی در این امشاد قرار می گیرید و این به معنی هدر دادن منابع نیست و بلکه تلاش در راستای استفاده از منابع برای تحقق آرمان هایی چون عدالت، آزادی، محو فقر و ... است.
لکنه ای که در اینجا قابل بیان است این است که خود سیاست ها با جلوه نمی کنند، بلکه عدم تعهد و عمل به اینهاست که عواقب پشیماری را به دنبال می آورد.
در ادامه به بحث خوبی اشاره شده است.
آری درست است که بهره وری دولت اندک است، کیفیت آموزش ناظرطلب است و کشاورزی و مراغ را فراموش کرده و منابع را پایان ناپذیر می پنداریم و مدام آنها را به هدر می دهیم، ولی آیا راه حل همان است که گروه اول ارائه می دهد؟
آیا باید چند قرن به عقب برگردیم و کشاورزی و ماهیگیری را پیشه کنیم و شریع به ازین بردن شهرها و ساختن روستاها کنیم؟
شاید این الهانه ترین راه حل باشد که به ذهن می رسد.
در اینجا گروه دوم به خوبی این راه حل را رد می کند و بازگشت به عصر حجر را ناممکن می داند.
این موضع گروه دوم که سیاست های مدیریت دولتی باعث عدم بهره وری شده است باز هم قابل قبول نیست زیرا خود سیاست ها نیستند که باعث این امر شده اند بلکه همانطور که اشاره شد نداشتن ضمانت اجرایی و قرار نگرفتن فعالیت ها در راستای سیاست هاست که موجب عدم بهره وری می شود.
در ادامه گروه دوم بر این عقیده است که ضعف مدیریت مهم ترین مانع است.
این بیان جایی تأمل بسیار دارد و به راحتی نمی توان آن را به عنوان بزرگترین عامل قبول کرد.
بهرتر است که برای تفسیر این بیان و همچنین به عنوان یک خاتمه به تحلیل دیگری دست بزنیم؛اگر وقت کنیم مشاهده می کنیم که زمره مسئولیت اجتماعی درست در زمانی آغاز شد که عدم کارایی الگوی رشد اقتصادی بر همگان آشکار شده بود.
متفکران توسعه که تا قبل از این بر این اعتقاد بودند که توسعه چیزی جز رشد اقتصادی نیست، حال از عقاید خود برگشته بودند و بر ارزش های جدیدی تأکید داشتند که از جنس مسئولیت اجتماعی بود.
سیاست های مدیریت دولتی که در راستای الگوی رشد اقتصادی بود، هنوز در بسیاری از کشورهای در حال توسعه مورد قبول است.
از جمله این سیاست ها عبارت است از: صنعتی شدن، توسعه شهری، افزایش تولید ناخالص ملی، نظام برنامه ریزی متمرکز، انکا به خراج و تکنولوژی پیشرفته.
اگرچه تاکارآمدی این سیاست ها در کشورهای توسعه یافته به اثبات رسیده است ولی هنوز کشورهای در حال توسعه توانسته اند از این دام تحمیلی (نمونه واضح این موضوع تحمیل تئوری ها، ارزش ها، اخلاقیات بخش دولتی به کشورهای جنوب شرق آسیا از طرف کشورهای استعماری بریتانیا، آمریکا، فرانسه و هلند در دوران استعمار و پس از ان است) رهایی یابند.
این نوع حل برای برون رفت از بحران هایی که جهان صنعتی با خود به همراه داشته است شاید تکیه بر مبانی نظری ی جدید توسعه است.
الگوی نیازهای اساسی باشد.
این الگو که با مسئولیت اجتماعی همراستا است، نه تنها رشد اقتصادی را در نظر می گیرد بلکه معیارهای توسعه یاتنگی را که مقامیمی چون رفاه،زیدی، توسعه اجتماعی، توسعه فرهنگی و ... است را هم مورد توجه قرار می دهد.
سیاست هایی که در این الگو قرار دارند عبارتند از: توسعه کشاورزی (مکانیزه با حداقل عواقب زیست محیطی)، توسعه روستایی (به سمت ایجاد روستا شهرها)، رفاه فردی، برنامه ریزی مشارکتی و غیرمتمرکز، انکا به داخل، تکنولوژی مناسب(با توانمندی ها و پتانسیل ها و ساختارهای فرهنگی، اجتماعی و ... داخلی).
در انتها شایان ذکر است که اگر در مدیریت دولتی، سیاست ها در راستای الگوی نیازهای اساسی قرار گیرند و بر ارزش های مسئولیت اجتماعی و اخلاقی تأکید شود، به مرور زمان دولت و سیاست های آنها کارآمد خواهد شد و به سمت توسعه یاتنگی پیش خواهیم رفت.منابع و مآخذ
۱-توبینی آرنولد، ایکندا دایساکو (گفتگوری دو فرزانه)؛ برای قرن بیست و یکم؛ مترجمان: پاشلی ع.] ... و دیگران(؛ ویراستار فریروز؛ تهران؛ نشر ثالث؛ ۱۳۸۱.۲-توری تاجر، مریم؛ مسئولیت های اخلاقی و اجتماعی در مدیریت؛ مجله تدبیر، شماره ۱۱۵، شهریور ۱۳۸۰.۳- Institute for Supply Management Principles of Social Responsibility ۲۰۰۴

۴- Haque M.Shamsul Reforming Public Administration in Southeast Asia: Trends and Impacts Public Organization Review ۲۰۰۵

مشور شهروندی گامی در بهبود کیفیت خدمات عمومی

...citizensمشور شهروندی و تأکید دولت ها بر رضایت عمومی شهروندان و ارباب رجوعمسلّم حنبلی

چکیده:دنیای کنونی با سرعت به سوی ایجاد کمیتههای برتر، فایلههای متنوع، سادگی و سهولت در سیستم های مختلف پیش می‌رود. در چنین فضای پویژه برای سازمانهای عمومی، ارائه خدمات مناسب تر و توجه بیشتر به ارباب رجوع ضرورت پیدا می

کند، چرا که داور نهایی کیفیت خدمات عمومی ارباب رجوع است. بنابراین بهبود کیفیت در سازمانهای عمومی مستلزم تعاملات این سازمان ها در ارائه خدمات باکیفیت به مردم است. از این رو یکی از راههای افزایش کیفیت، منسور شهروندی است. منسور شهروندی جوهره راهبردی تقصین کیفیت در بخش دولتی است و هر سازمانی که با آینده نگری و دقت پیشتری، تمایلات و خواسته های مراجعه کنندگان را برآورده کرده و براساس آن خط مشی ها و سیاستهای خود را اتخاذ کند، می تواند برای طولانی مدت حفظ و دوام خود را به نوعی تضمین کند.مقدمهاروزه بهبود کیفیت در بخش خدمات از اهمیت ویژه ای نسبت به سایر بخشهای اقتصادی برخوردار است و از آنجا که موسسات دولتی بیشتر به ارائه خدمات می‌پردازند، این اهمیت در بخش عمومی دو چندان می شود.از آنجا که در سالیان اخیر توجه دولتها به ارائه خدمات با کیفیت به مردم بیش از گذشته نمایان شده است، دولتها مایلند به منظور جلب اعتماد مردم و افزایش سرمایه اجتماعی، خدماتی ارائه کنند که رضایت مردم و شهروندان و سطح مشارکت آنان را در فعالیتهای اجتماعی افزایش دهند. در نتیجه در مدیریت دولتی نوین، دولتها با این پرسش مواجهند که چگونه می توانند خدماتی سرسبزتر، بهتر و کم هزینه تر و با کیفیت بالاتر ارائه دهند(الوانی و ریاحی، ۱۳۸۲، ۴۴). از سوی دیگر با توجه به افزایش آگاهی و نیاز پدید آمده، مراجعان به سازمانهای دولتی نیز مایلند این سازمانها توانایی اجرای خدمات وعده داده شده را به نحو درست و قابل انکفا داشته باشند.علاقه‌مندی به فراهم ساختن خدمات مناسب و در کل کمک سازمان به مراجعان جهت دریافت بهترین خدمت از نظر مراجعان مهم است. شاید به همین دلیل است که دولتها توسعه و بهبود کیفیت خدمات را به عنوان یک حرکت اصلاحی در نظر می گیرند و به عنوان اولویت تلقی می کنند.اصلاح نظام اداری، مقدمه افزایش کیفیت خدماتتصرفات وسیعی که در دهه های اخیر در نقش دولتها به وقوع پیوسته است، دولتها را عملاً با رویکردهای جدیدی رو به رو ساخته که نتیجه قطعی آن تغییر موقعیت نسبی دولتها بوده است.این از رو کشورهای مختلف، اصلاح نظام اداری یا نظام مدیریت را به عنوان پیش نیاز اصلی توسعه و یک هدف اساسی بیگیری می کنند و سازمانهای بین المللی و منطقه ای نیز در این رابطه تلاشهای وسیعی را به عمل می‌آورند. (سازمان امور اداری و استخدامی، ۱۳۷۹).واقفیت و هدف اصلی تلاشهای اصلاحی در خدمات عمومی، ارائه خدمات مشتری گراست. کوشش اصلی در جهت تدارک خدمات با کیفیت است که نیازهای مشتریان را بر یک مبنای معلوم برآورده سازد. برای اطمینان از کارایی و اثربخشی ارائه خدمات مشتری گرا، در کشورهای گوناگون بر اجرای برنامه های ویژه ای تأکید می شود؛ ازجمله می توان به تدوین منشور خدمات در بخش دولتی، اجرای مدیریت کیفیت جامع، مشتری مداری و دولت الکترونیک اشاره کرد. اما منشورهای شهروندی چگونه می تواند به عنوان ساز و کار بهبود کیفیت خدمات در بخش دولتی مورد توجه قرار گیرد؟منشور شهروندی راهی برای ارائه خدمات بهتر به شهروندانامروزه موجد جدید توجه به شهروندی در کشورهای مختلف در حال وقوع است. برای مثال مدلهای مشارکت شهروندی در خط مشی های درون شهری مورد حمایت دولتها قرار گرفته است. برخی از خدمات دولتی با کنترل شهروندان در حال انجام است. به هر حال دولتها راههای مختلفی را برای بهبود رابطه با شهروندان دارند. یکی از این راهها که در کشورهای اروپایی نیز تجربه شده است، منشور شهروندی است. منشور شهروندی سندی است که به وسیله سازمانهای خدمات دهنده با هدف پاسخگویی و اثربخشی طراحی و تنظیم می شود و این کار صرفاً به یک تشکیلات دولتی یا وزارت خانه محدود نمی شود، بلکه تمام سازمانهای دولتی که به نوعی خدمات به مردم ارائه می دهند می توانند منشور شهروندی تهیه کنند و در اختیار شهروندان قرار دهند(جهانگیری۱۳۸۲:۳۸). درواقع با شروع انقلاب در کیفیت خدمات دولتی، منشورهای شهروندی به عنوان برنامه بهبود کیفیت درخدمات بخش دولتی مطرح شد. ایده اصلی ایجاد استانداردهای کیفی و اندازه گیری عملکرد آنها و افزایش استانداردها به دلیل خواست و اصرار استفاده کنندگان بوده است. منشورهای شهروندی متضمن اصولی است که رعایت آنها الزامی است: (Schiaivo ۲۰۰۰)– برای کیفیت و کمیت خدمات استانداردهایی وجود دارد. در این استانداردها باید به اطلاع دریافت کنندگان خدمات عمومی برسد.– همزمان با اعلام استانداردهای کیفی و کمی خدمات، نتایج عملکرد سازمانی باید منتشر شود به اطلاع عموم برسد.– اطلاعات صحیح از چگونگی ارائه خدمات، هزینه آنها و افرادی که باید خدمات را ارائه کنند، منتشر شود.–احترام به ارباب رجوع و همراهی کارکنان با آنان اصلی خدشه ناپذیر است و همه مردم به این امر واقفند.– کارکنان دولت مؤلفند نام و مشخصات اداری خود را روی سینه نصب کنند تا ارباب رجوع براحتی آنان را بشناسند.– در صورتی که به هر دلیل رفتار اداری با این استاندارد تعیین شده مطابقت نداشته باشد، کارمند موظف به عذرخواهی است.– روشهایی برای شکایت از رفتار بد اداری پیش بینی شده است و خسارات وارده به دریافت کنندگان خدمات باید به گونه ای مناسب جبران شود.اما ایجاد منشور شهروندی توسط نخست وزیر انگلستان (جان میجر) در سال ۱۹۹۱ آغاز شد و در برخی از کشورهای اروپایی مورد توجه قرار گرفت.منشور شهروندی به عنوان یک برنامه ۱۰ ساله با هدف بهبود کیفیت خدمات در بخش دولتی مورد استفاده قرار گرفت. ایده اصلی در این منشور، تدوین استانداردهای کیفیت، اندازه گیری عملکرد در مقابل آنها و بالابردن استانداردها از طریق اصال فشار خدمت گیرنده‌گان بر ارائه دهندگان خدمت بود که نتیجه شفافیت، آگاهی از استانداردها و سطح واقعی کیفیت است.چارچوب منشور شهروندی پیشنهاد می کرد که چنانچه ارائه دهندگان خدمت دچار اشتباهی شوند باید آن را اصلاح کنند؛ مثلاً از طریق رویه های اثربخش شکایات یا مواردی که قابل جبران است. (Schiaivo, Luca Lo ۲۰۰۰)در منشور شهروندی اولیه شش اصل در خدمات دولتی مطرح شده است (Pollitt ۱۹۹۶:۶):۱– تعیین، نظارت و اعلام استانداردهای صریح؛۲– اطلاعات و شفافیت برای خدمت گیرندگان از خدمات؛۳– ایجاد فرصت برای ارزیابی با خدمت گیرندگان؛۴– ادب و نزاکت و سوده‌ندی؛۵– آسان سازی رویه های شکایت؛۶– ارتز قائل شدن برای بزل.طبق نظر لوفر جهت گیری اصلی منشورهای شهروندی افزایش کیفیت خدمات براساس نظرات خدمت گیرندگان است و هدف نهایی آن بهبود اعتماد مردم به دولت است. منشور شهروندی جوهره راهبردی تقصین کیفیت در بخش دولتی است و یک نوع تقصین برای مصرف کننده خدمات به حساب می آید و فراهم کنندگان خدمات دولتی را در مقابل عملکرد پاسخگو نگاه می‌دارد.بطور خلاصه منشورهای شهروندی در صورت تهیه و اجرای مناسب می توانند شش خواسته زیر را قانونمند و استقرار آنها را در جامعه تسهیل کنند:۱– بهبود کیفیت خدمات؛۲– افزایش امکان انتخاب؛۳– تعیین استاندارد؛۴– تعیین ارزشها؛۵– پاسخگویی؛۶– شفافیت.نتیجه گیربهبود که منشور شهروندی موضوعی است که صرفاً به عنوان محور برای بهبود کیفیت خدمات عمومی نیست و برای نظام مدیریت شهری و قل از همه آنها برای بخش خصوصی هم کاربرد دارد، ولی طرح آن دوحده خدمات عمومی و دولتی برای آن است که دولتها بار دیگر بر رضایت عمومی شهروندان و ارباب رجوع و بهبود کیفیت خدمات تأکید کنند و منشور شهروندی را وسیله ای برای ارتقای این رضایت عمومی قرار دهند.ناج(۱): الوانی، سید مهدی و بهروز ریاحی(۱۳۸۲): نظریه نوین مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی ایران، نشریه تحول اداری، شماره ۴۱ و۴۲، سازمان امور اداری و استخدامی کشور(۱۳۷۹)؛ برنامه راهبرد تحول نظام اداری(مرحله دوم)، انتشارات سازمان امور اداری و استخدامی کشور، چاپ اول(۳)دانیایی فرد، حسن (۱۳۸۲) ؛ تئوری عامه در مدیریت دولتی؛ پیش شرطهای تدوین تئوری عامه، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره، ۳۷ و ۳۸) جهانگیری، علی(۱۳۸۲)؛ دولت مشتری مدار، فرایند مدیریت و توسعه،شماره ۶۰-۶۱، ۵– Schiaivo, Luca Lo, (۲۰۰۰), "Quality Standard In The Public Sector: Differences Between Italy and UK The CitizensCharter Initiative", Public Administration, Vol.۷۸, Issue ۳, P۳۷۹, ۲۰P این مقاله در ماهنامه

تدویر به چاپ رسیده است.

مدیریت دولتی نوین و توسعه پایدار

administration and od...توسعه پایدار ؛ مهم‌ترین بحث مدیریت دولتیحسن عباس زاده

چکیدهنوسعه پایدار، مفهوم جدیدی است که از طریق پیوند بین ایجاد مختلف توسعه (اقتصادی، فرهنگی، سیاسی و اجتماعی) و توجه خاص به ملاحظات محیطی و حفظ محیط زیست از دهه ۸۰ به طور گسترده‌ای مطرح گردید. از سوی دیگر، مدیریت دولتی نوین به منظور افزایش مسئولیت مدیران به محیط پیرامونی خود، از دهه ۷۰جایگزین مدیریت دولتی در مفهوم سنتی آن شد.لدا در این مقاله، پس از تشریح «توسعه» در مفهوم سنتی، الگوری جدید آن تحت عنوان «توسعه پایدار» به عنوان اساس فعالیتهای مدیریت دولتی نوین مطرح شده است. سپس مدیریت دولتی نوین به عنوان محور توسعه پایدار و ابزار دولتها در کسب اهداف توسعه، پایدار، مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است.مقدمههمما مطالب زیادی راجع به مفهوم توسعه خوانده یا شنیده‌ایم و هر کس از آن تجسمی در ذهن خود دارد. امروزه کمتر واژه‌ای تا این حد در محافل اجتماعی – سیاسی و خاصه مدیریت و اقتصاد مطرح شده است. بهرحال به قول ادبیا باید گفت موضوع سهل و متنع است، سهل از آن جهت که مفاهیم و معانی کلی از آن در ذهن همه هست، متنع از آن روی که تعریف، جزئیات، مرزبندی و مهستر از همه ساز و کارهای عملی تحقق توسعه همچنان مورد بحث است.هما ما از توسعه اقتصادی شناخت داریم و شاخصه‌های آن را مثل رشد تولید، افزایش بهره وری (کارایی)، افزایش درآمد ملی و تولید ناخالص ملی و در نظر داریم. از طرف دیگر، توسعه اجتماعی و شاخصه‌هایی نظیر توزیع عادلانه درآمد، برابری و بسط عدالت اجتماعی را نیز می‌شناسیم و گفته می‌شود که پس از رشد اقتصادی و حتی به همراه آن و به دنبال کار آفرینی، ایجاد اشتغال، به جا و لازم است تا افراد فعال جامعه در چرخه اقتصادی کشور مشغول به کار شوند. همچنین توسعه فرهنگی، از جنبه‌های نوین مفهوم توسعه است که شاخصه‌هایی مثل امکان استفاده متناسب و عادلانه همه از فضاهای فرهنگی، ارتقای دانش و معرفت در جامعه و را در بر دارد. و همسنگ همه از توسعه سیاسی، مؤلفه‌هایی همچون مشارکت عمومی در تصمیم گیربها، فضای باز سیاسی، امکان مشارکت همگانی در قدرت صحبت می‌شود. اقتضای آینده مدیریت، توسعه انسانی، نقشها و وظایف دولت در زمینه توسعه و موضوع نظام اداری توسعه یا توسعه نظام اداری در این مقاله مورد بحث قرار خواهد گرفت.مفاهیم و دیدگاه‌های توسعه‌موسعهتوسعه، فرایندی تعاملی است که در آن افراد در شبکه‌های کاری یادی می‌گردند که چگونه مشکلات را تعریف و حل کنند. همچنین فرایندی است که در آن سازگاری همه بخشها افزایش می‌یابد (Elliott, ۱۹۹۴). صنعتی شده، فرایندی است که صرفاً برای ایجاد نوعی مهارت برای حل مشکل است. مدرنیزم به نشانه و نمادها و مدل‌هایی (مدعایی) از زندگی تکنولوژیک اشاره می‌کند. در حالی که صنعتی شدن کمتر جنبه اجتماعی دارد، مدرنیزم بیشتر جنبه اجتماعی داشته و در واقع پیامد اجتماعی صنعتی شدن است و «توسعه» فرایندی چند سطحی است که می‌تواند همه مفاهیم پیش گفته را در بر گیرد. ضمناً مدرنیزم یک حالت است، صنعتی شدن نیز خود فرایندی است که از توسعه بنساز محدودتر است، فرایند توسعه انتهای باز دارد یعنی نامحدود است و بنسبه نیست (Elliott, ۱۹۹۴).در ایجاد اجتماعی، شاید نتوان تمدن و تأخری برای ایجاد مختلف توسعه (سیاسی، فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی) در نظر گرفت. به خاطر اینکه در مقایسه با فرد، اجتماع خصوصی منحصر به فرد دارد که با خواص تک‌تک افراد تفاوت

دارد. در بعد فردی مطابق سلسله مراتب نیازهای مازلو، اکثر افراد از نیازهای سلسله مراتبی (تردیبانی) تبعیت می‌کنند و تنها با برآورده شدن نیازهای سطوح پایین‌تر، نیازهای سطوح بالاتر مطرح می‌شود. مثلا تا در فردی نیازهای فیزیولوژیک و امنیت تأمین نشود، نیاز به احترام و اجتماعی شدن مطرح نمی‌شود و همین طور نیازهای سطوح بالاتر. بهرحال شاید بتوان گفت که در سطح اجتماعی نیز، نیازهای سطوح پایین تر جنبه اقتصادی دارد و نیازهایی مثل توسعه سیاسی (مشارکت در تصمیم‌گیری و …) در رده‌های بالاتر قرار می‌گیرند. ولی در نظر گرفتن پیرخانی برای ایجاد توسعه که در آن ابعاد به شکل نامعل با هم در ارتباطند، جنبه متلفظی‌تری دارد، البته اینکه کدام جنبه توسعه، بیشتر مد نظر باشد بستگی به جامعه مورد نظر دارد، مثلا جامعه‌ای که دارای اقتصاد پیشرفته‌ای است، اولویت با توسعه سیاسی است و بر عکس تفاوت توسعه در مفهوم سنتی و پایدارا – توسعه پایدار به ملاحظه منابع طبیعی پایه؛ یا به عنوان نخستین محدودیت، اهمیت می‌دهد، بر خلاف توسعه سنتی که (اسرماه و قابلیت دسترسی) به آن را اولین محدودیت تولید در نظر می‌گرفت.۲- سیاست اخلاقی:حفظ امکان استفاده حداقل مساوی با ما برای نسلهای بعدی از منابع طبیعی؛ شده‌بناً مدنظر توسعه پایدار است.۳- در توسعه پایدار، ارزش تمام منابع و هزینه‌های اجتماعی (مثل کاهش منابع) برای تعیین نقش توسعه، باید در سیستم حسابداری منظور شود یعنی هزینه‌ای که انجام می‌شود یا هدف مورد نظر از توسعه سازش دارد یا نه (مثلا تخریب جنگل به چه قیمت؟ …)۴- در توسعه پایدار، جذب ضایعات تولید، کارکرد اصلی محیط زیست و یک محدودیت در رشد اقتصادی محسوب می‌شود، قسمتنا جنبه‌های فرهنگی، بسط عدالت اجتماعی و … بیشتر مدنظر است. (Barber، ۲۰۰۴)مدیریت و توسعهسازمانهای عصر ما، نقشها و مأموریتهایی فراتر از نقشها و مأموریتهای سنتی به عهده دارند. در محیطی اقتصادی و اجتماعی، مسئولیت و وظایف جدیدی خواسته یا ناخواسته بر دوش آنهاست. سازمانهای امروزی از یک نهاد صرف اداری اقتصادی و صنعتی خارج شده و به صورت نهادهای اجتماعی – سیاسی درآمده‌اند که باید نسبت به مسایل محیط اجتماعی و حساس و آگاه باشند، لذا دانش سیاسی و اجتماعی لازمه مدیریت امروزی است و ارج نهادن به منافع عامه و توجه به محیط و هنجارهای اجتماعی از جمله مسایل مهم همه سازمانها و مدیرت است. (الوانی ، ۱۳۸۰)در چنین قضیایی با توجه به مشکلات ناشی از توسعه سنتی و افقها و اهداف جدید توسعه، توجه به میناق قدیم و جدید سازمانها با محیط ضروری به نظر می‌رسد. دو شکل شماره یک دیدگاه نظری مدیریت و سازمان در دنیای آینده را نشان می‌دهد و اشاره به قدرت پاسخگویی سازمان در برابر فشارها و انتظارات جامعه نیز دارد. در مدل مذکور، فقط بحث اخلاقیات مطرح نیست، بلکه برخورد عملی و کاربردی با مسایل هم مدنظر است.افقهای آینده مفاهیم توسعه و مدیریتدر این مورد دو نظر (پیش‌بینی) وجود دارد، که یکی توسعه فزاینده صنعتی و دیگری توسعه انسانی و معقول است. ویژگیهای هر کدام از دیدگاه‌های مذکور در شرح ذیل ارائه شده‌است.پارادایم فکری توسعه انسانی و معقول بر هماهنگی با طبیعت، تأکید بر جزئی از طبیعت بودن انسان و غش‌سازی آن به جای تسلط و جدایی از طبیعت تأکید دارد. نظر از برخی اندیشمندان، انسان تنها بخش کوچکی از طبیعت و فعالیت او بخش کوچک از خرده سیستم اجتماعی – اقتصادی پویاست. از آنجایی که مدیریت با انسانها سر و کار دارد، قطعاً در میحث توسعه نیز در نهایت صحبت بر سر آنهاست، لذا توسعه نیازمند انسانهای توسعه یافته نیز هست که داشتن آمادگی لازم برای کسب تجربه تازه و تغییر، توجه به محیط‌های دیگر به غیر از محیط بلافاصل خود، آزاداندیشی در موضوعهای مختلف، علاقه مندی به برنامهریزی و سازماندهی در زندگی، اعتقاد به توان اثرگذاری انسان به محیط به جای اثرپذیری صرف از آن، اعتقاد بیشتر به علم و فناوری، امید به زندگی و … از جمله ویژگیهای انسان توسعه یافته محسوب می‌شود. (فاردو ، ۲۰۰۰) امروزه در بعد فکری از تبدیل نوع تفکر با منطق از ابزاری به تفکر و منطق جوهری با ارزشی (Substantive value) reasonability) صحبت می‌شود که این امر می‌تواند تحولات شگرفی را در رابطه با تفکر توسعه پایدار موجب گردد. برخی خصوصیات نظریه‌های جوهری و ابزاری در جدول شماره یک ارائه شده است.عوامل مؤثر بر توسعه انسانی عبارت است از: دولت، وسایل ارتباط جمعی، دستگاه‌های اداری، احزاب سیاسی، آموزش محیطی شهری، مذهب، محیطهای کاری و … بنابراین، آنچه گفته شده به منظور درک اهمیت ابعاد غیر اقتصادی و خصوصاً بعد انسانی در فرایند توسعه و توجه خاص به مدیریت به عنوان محور اصلی در ارتباط با ابعاد مذکور بود. در جامعه‌ای که انسانهای توسعه یافته به وفور یافت شوند، جامعه مورد نظر «مک کلنده» یعنی جامعه پیشرفته و تکامل یافته پدید و توسعه می‌یابد.مدیریت دولتی و توسعهآنجایی که بخش خصوصی نمی‌تواند برخی خدمات و کالاها را نظیر آموزش، قوانین و ضوابط، ارزشهای محیطی، دفاع ملی، راهها و میادینستانها، بهداشت، برخی خدمات رفاهی، حمل و نقل عمومی و … را ارائه کند. لذا دولت خدمات مذکور را که نقش مهمی در توسعه جامعه دارند برعهده گرفته است. از این رو، کالا و خدمات، اخذ مالیات، ارتباط با سایر دولتها، کنترل بر مردم و کالاها، اجرای قوانین متنوع از جمله برود داده‌های دولت محسوب می شود که با به کارگیری ابزارها و ساز و کارهای مدیریت دولتی (سنتی و نوین) و به وسیله دولت، وظایف گفته شده به نحو مطلوب انجام می‌شود. برخی تفاوت‌های مدیریت دولتی سنتی و نوین عبارت است از الف – اهداف مدیریت دولتی سنتی:۱- چگونه ما می‌توانیم یا منابع موجود، خدمات بیشتر و بهتری را ارائه نماییم (کارایی).۲- چگونه ما با هزینه کمتری می‌توانیم سطح خدمات فعلی را حفظ کنیم (اقتصاد).هدف جدید مدیریت دولتی (هدف اضافی مدیریت دولتی نوین)۳- آیا خدمات دولتی، عدالت اجتماعی را گسترش می‌دهد (بسط عدالت اجتماعی). عدالت کمال مطلوبی است که انسانها با آن و به امید آن زندگی کرده و در جستجوی آن هستند. حس عدالتخواهی و همبستگی اجتماعی، حقوق و حکومت را ملتب می‌کند. هدف حقوق عدالت است و وظیفه حکومت، تنظیم امور برای تحقق عدالت است. و این دو پدیده در عین قامت، همواره تازگی دارند و پیوسته، نیازمند حقوق حکومت و سیاست هستند. بنابراین، مفهوم عدالت اجتماعی، بسیار وسیع است که شامل فعالیتهای طراحی شده برای گسترش قدرت سیاسی و اقتصادی اقلیت در کنار اکثریت افراد جامعه است و عدالت اجتماعی همواره نوعی نگرانی و دواپسندی برای مدیریت دولتی نوین محسوب می‌شود.(Barber, ۲۰۰۴)ب) روشها و اندیشه‌ها:مدیریت دولتی سنتی، به دنبال ساختارهای ایستا و تغییرات کم بود اما مدیریت دولتی نوین به دنبال ساختارهای پویا و تغییرپذیر است؛ شکلهای تغییرپذیر سازمانی، ساختارهای انعطاف‌پذیر، تمرکززدایی، آموزش حساسیت، بهبود سازمانی و مشارکت همه افراد از جمله ویژگیهای مدیریت دولتی نوین محسوب می‌گردد. مدیریت دولتی نوین تنها به دنبال اقتصاد بهتر نیست بلکه به دنبال سیاستهای اجرایی برای بهبود کیفیت زندگی افراد، توسعه و تقویت نهادهای حل مشکلات عمومی جامعه است. مدیریت دولتی نوین، متعهد به برقراری عدالت اجتماعی از طریق مدریان اجرایی فردی دارد که «همایند» از آن به عنوان «عامل انگیزش

مدریان اجرایی» یاد می‌کند. مدیریت دولتی نوین کمترین توجه را به توسعه شهری، بوروکراسی های غیرمستول، ساخت مؤسسات بیشتر دارد و بیشتر به دنبال حل مشکلاتی نظیر کاهش بهداشتی، فقر روستایی، اعتیاد و … است. (Andres ، ۲۰۰۲)ج – منطق:منطق مدیریت دولتی نوین بر خلاف مدیریت دولتی سنتی که بیشتر توصیفی، غیر عملی و علمی بود، عملگراتر و منطکی به روشهای علمی و تجربه بیشتر است. بنابراین، می‌توان گفت که مفاهیم مدنظر مدیریت دولتی نوین، درون ابعاد توسعه پایدار نهفته و چیزی جدایی از آن نیست.مدیریت دولتی نوین و توسعه«ماسکریو» با توجه به موارد زیر استدلال می‌کند که چرا اقتصاد در کل باید در دست دولت باشد:۱- در تفوق (برتری داشتن) دولت می‌توان ثابت بایندولژی‌های سیاسی و اجتماعی را دید که با مغرومات معرفت‌کننده و تصمیم‌گیرنده غیر متمرکز انطاق ندارد:۲- مکاتیم بازار نمی‌تواند تمامی فعالیتهای اقتصاد را انجام دهد و نیازمند هدایت و کنترل است:۳- بدان‌وسیله حمایت و تقویت و جابجادی ساختار قانونی دولت، تربیات و مبادلات قراردادی برای به کارگیری نظام بازار وجود نخواهد داشت:۴- برخی کالاها و خدمات را به دلیل ویژگیهایشان، بازار هر نمی‌تواند تولید کند، مثل «مسئله رنگش به غیر».مسئله «ارگشت به غیر» در مقابل ارگشت به خود، اشاره به کالاها و خدمات خاصی دارد که فردی ممکن است در آن هزینه (سرمایه‌گذاری) کند اما منافعش به دیگران هم برسد. مثل هزینه سالم‌سازی هوای آلوده که حتی کسی که برای آن هزینه‌ای متحمل نشده هم از منافع آن بهره‌مند می‌شود، لذا گفته می‌شود که بازار در مورد کالاها ارگشت به نه «ارگشت به غیر» را مد نظر دارد. (ماسکریو ، ۱۹۹۵)۵- ارزشهای اجتماعی، لزوم اعصال تعدیلات دولتی را در زمینه توزیع ثروت و درآمد ارشاد آن را لازم می‌سازد:۶- نظام بازار به ویژه در اقتصاد پیشرفته مالی، الزاما اشتغال بالا، ثبات قیمتها و نرخ مطلوب رشد اقتصادی و اجتماعی را به ارفعان نمی‌آورد و نیازمند سیاستهای عمومی است:۷- نرخ تزریق که در تعیین ارزش آینده (نسبت به حال) مصرف به کار می‌رود، از نظر بخش خصوصی و عمومی ممکن است متفاوت باشد. (ماسکریو ، ۱۹۹۵)بنابراین، دخالت دولت در فرایندهای اقتصادی به خصوص در اقتصاد توسعه به مفهوم جدید آن، ضروری و محوری‌ترین نقش است.توسعه و نقش‌ها و فعالیت‌های مدیریتی دولت۱- برنامه‌ریزی توسعه: «وارد میسون» با تأکید بر عدم شایهات توسعه، انقلابیهای کلاسیک سنتی تکنولوژیک و اقتصادی، نقش دولت را در رهبری برنامه‌های توسعه، اصلی‌ترین نقش می‌داند. همچنین «موریس هیرت دابه» با حمایت از برنامه ریزی، دو روش توسعه یعنی انحصار خصوصی و تمرکز دولتی را مطرح و تنها دولت را قادر به برنامه‌ریزی چنین کار دشواری می‌داند.۲- سازماندهی: جایی که هر فعالیت کوچک نیازمند ساز و کار و تشکیلات منظم است فرایند عظیمی مثل توسعه قطعاً متشکل‌ترین سازها و ساختارها را می‌طلبد و شروط توسعه پایدار سیاسی – اجتماعی هستند و دولت مسئول طراحی چهار سیستم:۱- فنی با حداکثر بهره‌وری، ۲- تولیدی با تأکید بر محیط، ۳- اجتماعی و ۴- اقتصادی با تأکید بر دانش کفنی به منظور دستیابی به توسعه پایدار است. «اندروسون» تأمین زیرساخت اقتصاد را وظیفه دولت می‌داند و ایجاد تشکیلات و نهادهای دولتی و رهتسود تشویق مردم به تشکیل سازمان‌های غیردولتی بخصوص در امور عام‌المنفعه را در رابطه با ملاحظات محیطی و زیستی کارکردی مهم می‌داند که فقط از عهده دولتها بر می‌آید.۳- کنترل:مدیریت دولتی درصدد تغییر سیاستها و ساختارهای ممنوع کننده عدالت است، از این رو اهداف متناقض بخشهای مختلف فرایسستم اجتماعی توسعه ایجاد می‌کند که عامل مافوق بر کل سیستم جامعه، نظارت – کنترل و مراقبت دایم داشته باشد. به علاوه حساسیتها و ملاحظات محیطی، فرهنگی و اجتماعی و عوامل هشداردهنده مورد توجه در توسعه پایدار، لزوم گرفتن بازخورد دایمی از چرحه‌های مختلف فعالیتها را مطرح می‌سازد. همچنین کنترل اصل منابع متنی شخصی یعنی خودخواهی غریزی نتأث گرفته از ایماال شخصی و بعد فردی انسانها که میل به تحت الشعاع قرار دادن منافع دیگران در قیبال منافع شخصی دارد، نیز از کارکردهای دولتها محسوب می‌گردد. لازم به ذکر است که «اصل آهمنین منافع شخصی» اشاره به قدرت یافتن رهبران و عدم کنترل عملگردهای آنان از سوی زبردستان دارد که توسط «توریست میشل» نویسنده مشهور ایتالیایی مطرح شده است.۴- هماهنگی: اهداف و فعالیتهای متفاوت بخشهای مختلف و تجربه تلخ توسعه و رشد سرطانی برخی بخشها در گذشته که مشکلات عدیده‌ای را گریبانگیر بشر کرده است، لزوم هماهنگی در اهداف و فعالیتها را از سوی رهبری قوی، مقنند و توانا طلب می‌کند که به سبب ماهیت کار فقط از فرماندهی به نام دولت ساخته است. مثلا از نوعی هماهنگی به نام هماهنگی سیاسی یاد می‌شود. به طور مثال، انجام هماهنگی بین بخشهای دخائیات و بهداشت که کاملاً در اهداف و روشها تضاد دارند، مستلزم نوعی هماهنگی سیاسی و منوط به دخالت دولت است.۵- هدایت: فرایندی به وسعت پیچیدگی توسعه با اهداف

مکتب‌خانه

متفاد بخشهای دولتی، نیازمند هدایت و برقراری سیستم ارتباطی و اطلاعاتی قوی و رهبری قدرتمند است که فقط دولتها از مهده آن بر می‌آیند.سیاستگذاری و تصمیم‌گیریهائیشاد حساس‌ترین نقش را مدیریت دولتی در این نقش ایفا می‌کند، عناصر اصلی خط مشی‌گذاری دولت در توسعه پایدار از نظر «برایات، عبارتست از:۱- پذیرش مفهوم توسعه پایدار، ۲- یکپارچه کردن ملاحظات محیطی در اهداف توسعه ۳- در نظر گرفتن ابعاد محیطی در تمام بخشهای توسعه ۴- استفاده پایدار از منابع طبیعی، مهمترین سیاستهای محیطی توسعه است که فقط از مهده دولت فراگیر و تصمیم‌گیرندگان آن بر می‌آیند. (۲۰۰۰، فورتادو، furtudo)
(۱۹۹۱)، علائوه بر موارد پیش گفته سیاستهای دیگری نظیر دولتی کردن ملاحظات محیطی در برنامه‌های توسعه، مشارکت، تحصیلات و آموزش را در سیاستهای توسعه مطرح می‌کند.لذا با توجه به بین‌المللی بودن مسایل محیطی در توسعه، شعار عدم تمایزت تلاشهای داخلی مطرح شده و اتخاذ سیاستهای خارجی مناسب هم برای کشور و نیز هماهنگ با دیگران از اساسی‌ترین وظایف دولت است.بنابراین، اتخاذ سیاست مناسب خارجی و ارتباط با دیگر ملتها و دولتها، از اساسی‌ترین نقشها و مأموریتهای دولتهاست که از جمله نقشهای است که انتقال آن به بخشهای غیردولتی امکان‌پذیر نیست فلذا در امر توسعه نیز وقتی مفاهیم بین‌المللی مطرح شود، دولتها حساس‌ترین نقش را ایفا می‌کنند.نقشی که فقط از دولتها خواسته‌است.توسعه پایدار و مدیریت دولتیحداقل به دو طریق می‌توان بین مدیریت دولتی و توسعه پایدار پیوند ایجاد کرد.این حلقهٔ پیوند را مدیریت توسعه پایدار می‌نامیم. در معنای نخست مدیریت توسعه پایدار می‌توانه به معنای اداره کردن توسعه پایدار و یا یافتن استراتژی‌هایی باشد که بدان طریق آرمان توسعه پایدار می‌تواند حثیه عملی به خود بگیرد. این تفسیر ضرورت انواع تحقیقات در همه سطح دولت و در همه جوانب زندگی را ایجاب می‌کند. اگر قرار باشد ایده‌ای، رفتارها و اولویتهای ما را تغییر دهد نیاز به برنامه‌هایی خواهیم داشت که بتوانند ما را در تبدیل آن ایده به واقعیت کمکند. در معنی دوم، می‌توان مدیریت توسعه پایدار را به عنوان حوزه‌ای فرعی تصور کرد که بر پایداری توسعه مدیریت توجه دارد. در این زمینه نیاز به پژوهشهایی درباره محیط متغیر مدیریت دولتی و استراتژی مورد نیاز برای تطبیق مدیران دولتی و متخصصان مربوطه با تغییرات مورد است (۲۰۰۲،Redelift).ادامی نظیر توسعه‌یهدر بحث نظام اداری توسعه، بین کاربرد واژه‌های مدیریت (Mangement) و اداره امور (Administration) تفاوت وجود دارد. اداره امور به معنی هدایت، کنترل، مدیریت امور، امور عملیات و … است. در حالی که مدیریت به معنی هدایت، کنترل مجموعه‌ای از امور یک نفر برای ایجاد تغییر است. «وایت، اداره امور عمومی را فراتر از مدیریت می‌داند. بهرحال مهم این است که بدانیم اداره امور عمومی شامل هر سه فعالیت دولت (قضایی، قانونگذاری، اجرایی) است و فقط بخش اجرایی را شامل نمی‌شود. «روزنلوم» اداره امور بخش دولتی را استفاده از نظریه و فرایندهای سیاسی، مدیریتی و قانونی برای انجام تکالیف دولتی، قانونگذاری، اجرایی و قضایی به منظور تأمین وظایف انتظامی و خدماتی برای کل جامعه یا بخشی از آن می‌داند. (هیوز۱۹۹۷)با توجه به مطالب پیش گفته می‌توان گفت که نظام اداری، ماشینی اجرایی دولت و مرتبط با سه فوه است و این ماشین عوامل چهارگانه قوانین و مقررات، ساختار تشکیلاتی، سیستمها و روشها و منابع انسانی را جهت ایفای نقش خود در اختیار دارد.در مورد رابطه تحول نظام اداری و توسعه دو نکته زیر قابل بحث است الف – رابطه نظام اداری و توسعه دو جانبه است یعنی از یکطرف تأکید بر کاراتر کردن و اقتصادی کردن نظام اداری است (کارایی) و از طرف دیگر، بر ایجاد نظام اداری شمولی کننده توسعه تأکید می‌گردد (زوم تأکید بر اثربخشی به جای کارایی)ب – نازمانی که نقش و رسالت دولت مشخص نشود و تعریفی از توسعه در جامعه ارائه نشود سمت و سوی تحول نظام اداری کشور مشخص نخواهد شد. لازم به ذکر است که سمت و سوی توسعه در هر کشور کاملاً سیاسی و متأثر از ایدئولوژی‌های حاکم بر جامعه است.از این رو، مفهوم توسعه و توسعه‌یافتگی دیرگیرنده ترقی و پیشرفت همه جانبه، بهبود کیفی و شاخصهای اقتصادی، ارتقای سطح تعلیم و تربیت، آموزش حرفه‌ای، ارتقای بهره‌وری، ارتقای سطح عمومی زندگی و … است. از نظر «محمدالویری» توسعه عبارت است از: قابلیت به دست آوردن ایده‌آل‌های اساسی در زندگی فرد، خانواده و اجتماع و اداره کردن کشور در این راستاست. در تعریف دیگری، «الویری» توسعه را توان تصمیم‌گیری در شکل دادن مجدد فراگیر خود (سیاسی، اقتصادی، اداری و …) از طریق بسیج منابع ملی توسط یک ایدئولوژی که تقریباً به آن اعتقاد دارند، می‌داند.بنابراین، نوع تعریف از توسعه، سمت‌گیری نظام اداری در جهت توسعه را مشخص می‌کند و تفاوت تعاریف نوعی ایفا برای نظام اداری توسعه موجب می‌شود. «میرسیاسی» معتقد است که نظام اداری توسعه از عوامل زیر تشکیل شده است ۱- وضع قوانین و مقررات حمایت‌کننده از توسعه و سرمایه‌گذاری ۲- ایجاد تشکیلات و ساختارهای مناسب سازمانی در راستای قوانین و مقررات موضوعه ۳- ایجاد سیستمها و روشهای حمایت‌کننده و تبدیل‌کننده اجرای برنامه‌ها در راستای تحقق اهداف برنامه۴- تحول در ساختار و رفتار منابع انسانی سازمان‌های دولتی و تقویت فرهنگ سازمانی مشتری مدار در نظام اداری (میرسیاسی، ۱۳۷۸)
بویزگیهای ساختار نظام اداری توسعه از نظر «میرسیاسی» عبارت است ازالف – ساختار نظام اداری در گرایش مدیریت (اقتصادی) آن- ساختار نظام اداری در این راستا تا سلسله مراتبی با تأکید بر ساختارهای وظیفه‌گر است- اجرای دقیق قوانین و مقررات و نظم و انضباط اداری ۱- انتصاب و انتخاب مدیران بر اساس نظام شایسته‌سالاری.ب – ساختار نظام اداری در گرایش سیاسی: در زمینه، اداره امور فرایندی سیاسی است. «ولانس» می‌گوید: «اداره امور در نهایت مسئله‌ای در حوزه تئوری‌های سیاسی است»۱- درایجاد اهداف سیاسی مهم است و اثربخشی سازمانی بر کارایی مقدم است:- ساختار سازمانی مناسب اعطاف‌پذیر با تکیه بر اهداف سیاسی نه کارایی- ساختار ارگانیک با حداقل سلسله مراتب و حداکثر تفویض اختیارات- انتصاب بر مبنای وفاداری سیاسی و همسویی کارکنان با سیاست حاکم ج – ساختار نظام اداری در گرایش حقوقی: شیه ساختار در گرایش سیاسی است اما تأکید بر احقاق حقوق مردم و توجه خاص به فوه قضایی دارد- رعایت انصاف و حمایت از مردم برای اینکه با آنان به طور غیرقانونی رفتار نشود ورعایت حقوق فردی و جمعی بشود- رعایت حقوق مردم در چارچوب قانون اساسی- تساوی همه در برابر قانون.منابع تحول نظام اداری ایران از نظر «میرسیاسی» عبارت است از:۱- نظام اداری جدید در راستای کدام تعریف از توسعه و با کدام هدف شکل می‌گیرد؟۲- توسعه نظام اداری (کارایی) مورد نظر است یا نظام اداری توسعه (اثربخشی).۳- کدام‌نگرش بر تحول نظام اداری حاکم است (سیاسی، حقوقی یا اقتصادی و مدیریتی). (شکل ۲)به طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که نظام اداری توسعه که بر اثر بخشی بجای کارایی تأکید دارد. در راستای توسعه پایدار عمل می‌کند اما توسعه نظام اداری بر کاراتر (اقتصادی‌تر) کردن نظام اداری برای انجام کارآتر امور تأکید دارد. بنابراین، چرخه توسعه با محوریت نظام اداری در شکل شماره ۳ ارائه‌گردیده است.نظام اداری که خود از تعامل سیستم‌های فرهنگی – اجتماعی، سیاسی و اقتصادی بوجود آمده است در توسعه پایدار بعنوان فرآیندی که خود شامل ایجاد (سیاسی، اجتماعی – اقتصادی و فرهنگی) است نقش محوری را ایفا می‌کند ضمن اینکه تعامل چهاررخده سیستم فرهنگی، سیاسی، اجتماعی و اقتصادی، محیط انسانی را تشکیل داده و خود محیط انسانی جزئی از محیط اکولوژیک است که با آن در حال تعامل (داد و ستند) است (۲۰۰۲ ، redelift).نتیجه‌گیریز آنجایی که سازمانهای امروزی از یکت نهاد صرفا اداری، اقتصادی و صنعتی خارج شده و به صورت نهادهای اجتماعی – سیاسی در آمده‌اند که باید نسبت به محیط پیرامون خود حساس و آگاه باشند، لذا در این مقاله یکی از مباحث مهم مدیریت یعنی مدیریت دولتی نوین و تأثیر آن بر توسعه پایدار که تاکنون توجه چندانی به آن نشده است مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت و این نتیجه حاصل شد که با توجه به مفهوم توسعه پایدار به عنوان مهم‌ترین بحث مدیریت دولتی به نظر می‌رسد اساسی‌ترین کارکرد مدیریت دولتی نوین با نظام اداری توسعه، تفاوت چندانی نداشته باشد و مدیریت دولتی نوین با تأکید بر این کارکرد، همان نظام اداری توسعه است که می‌تواند نقش مهم و ارزنده‌ای را در دست یافتن به توسعه پایدار ایفا کند.منابع و مأخذ مورد استفاده:- الوانی، سیدمهدی (۱۳۸۰) مدیریت عمومی، تهران: نشر نی.۲- مانسگریو، ریچارد (۱۹۹۵)، ماله عمومی در تئوری و عمل، ترجمه مسعود محمدی و یداله ابراهیمی فر، جلد اول، تهران: انتشارات سازمان برنامه و بودجه.۳- هیوز، آون (۱۳۷۳)، مدیریت دولتی نوین، ترجمه سیدمهدی الوانی و خلیل شورش، تهران: انتشارات سروازرد.۴- الوانی، سیدمهدی (۱۳۶۹)، خط مشی‌گذاری عمومی، چاپ اول، تهران: انتشارات مهرآه.۵- ریموند، اف‌میکسل (۱۳۷۶) توسعه اقتصادی و محیط زیست، ترجمه حمیدرضا ارباب، تهران، نشر مروارید. ۶- هاشمی، محمد (۱۳۷۸) حقوق اساسی، تهران: نشر دادگستر.۷- جیروند، عدیاله (۱۳۶۶)، توسعه اقتصادی، تهران، انتشارات مولوی.۸- الوانی، سیدمهدی" فصلنامه مدیریت پایدار، "فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره ۴، بهار ۱۳۷۹. ۹- میرسیاسی، ناصر" مدیریت دولتی در سه گنگ، "فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۳۸، تابستان ۱۳۷۶.۱۰- میرسیاسی، ناصر" نگرشی راهبردی بر نظام اداری و توسعه، فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۴۳، بهار ۱۳۷۸.۱۱- شوساخ، ارنست (۱۳۶۵)، کوچک زیستاست، ترجمه علی رامینی، تهران: انتشارات سروش.۱۲- دراگر، پیتر (۱۳۷۵) مدیریت آینده، ترجمه عبدالرضا رضایی‌زاد، تهران: انتشارات خدمات فرهنگی رسا. ۱۳ – Elliott, J.AAh, (۱۹۹۴), Introduction to Sustainable Development, London: Routledge, Ltd, Co۱۴ – Pagiola , Stefano, (۱۹۹۸), Toward New public Administration, Rout ledge, Ltd.۱۵ – Barber, Michael, (۲۰۰۴) , Public Administration and sustainable Development, Plymouth, macdonald & Evans Ltd.۱۶ – Furtado, J.I, (۲۰۰۰), Economic development & Environmental sustainability, Washington,D.C, world Bank.۱۷ –Liebenthal , Andres, (۲۰۰۲), Promoting environmental sustainability in development , Washington, D.C, world Bank.۱۸ – World Bank, (۱۹۹۷), World Development Report: The challege of Development, Oxford university press.۱۹ – Martin, Brown, (۱۹۹۹), Culture in sustainable Development , Washington,D.C.The world Bank.۲۰ – Redelift.M and sage colinceds, (۲۰۰۲), Strategies for sustainable Development, Jhon wiley and sons, New york

اداره سازمان ها و حکومت های محلی

مؤلفهٔ حکومت محلی موضوعی میان رشته‌ای است که تشکیل شده از حقوق ، علوم سیاسی ، مدیریت دولتی ، اقتصادManagement of local organizationsکنز فریدون وردی نژاد

حکومت محلیحکومت محلی اساساً نهادی بسیار قدیمی است که جدیداً توجه زیادی به آن شده است. همیشه در حکومتها و دولتها بحث خودگردانی استقلال ، مشارکت ، فدرالیزم و حتی خود مختاری را در ادبیات سیاسی و مدیریتی داشته‌ایم . مهمترین حکومتی که بصورت فدرالی اداره می‌شود در آلمان است . در این نوع حکومتها دو موضوع در اختیار ایالت ها قرار داده نمی‌شود .۱- سیاست خارجی۲- دفاع (ارتش واحد)مؤلفهٔ حکومت محلی موضوعی میان رشته‌ای است که تشکیل شده از حقوق ، علوم سیاسی ،

وظیفه‌ای و بخشی است. ساختار مجازی و شبکه‌ای هم در طول و هم در عرض ساختار شهرداری عدم تمرکز وجود دارد. هم رابطهٔ تیمی دارند و هم رابطه سازمانی.ساختار شهرداریها در ایرانبه میزان جمعیت هر منطقه و شهر بستگی دارد.اگر جمعیت یک شهر زیر ۱۰۰/۱۰۰ نفر باشد شهرداری آن منطقه با یک معاون اداره می‌شود.اگر جمعیت یک شهر بین ۱۰۰ تا ۲۰۰ هزار نفر جمعیت داشته باشد شهرداری با دو معاون اداره می‌گردد.اگر جمعیت یک شهر بالای ۲۰۰ هزار نفر باشد شهرداری با سه معاون اداره خواهد شد.تعیین استاندارها برای ساخت و ساز و نظارت برهمهٔ معاونت عمرانی و شهرسازی است. کارفرمای قراردادها قسمت معاون شهرن است.کار سناد طراحی برنامهریزی نظارت پشتیبانسیازمان عملیاتی کار صاف است که به اجرا می‌پردازد.اگر سازمان نباشد کار اجرا به بخش خصوصی داده می‌شود.یکی از مهمترین مباحث در شهرداری تأمین نیروی انسانی است که یکی از وظایف مدیر است.در زمانهای دور انسان بعنوان ابزار در نظر گرفته می‌شد. منابع انسانی ا منبع تأمین کار در گذشته مطرح بود که ۱- انسان =تولید / از کار گریزان / یابده بشدت بر آن نظارت انجام گردد. ۲- نهفتن روابط انسانی-حمایت از کارکنان و نیروی انسانی و مسئله انسان مسؤل مطرح شد و مسئله انگیزش عنوان شد. ۳- امروز انسان را یک انسان پیچیده می‌گویند که قابل پیش‌بینی نیست و به راحتی نمی‌توان در مورد او قضاوت کرد. منابع انسانی و حکومت محلیبود سازمان بااگر از نیروی موجود استفاده کنند، می‌گویند از بازار کار داخلی استفاده شده است. در سازمان بااگر از نیروی بیرون سازمان استفاده شود، می‌گویند از بازار کار خارجی استفاده کرده است.خرید نیرو : پیدا کردن نیرو یا تخصص لازم از خارج سازماندر دولت‌های محلی تأمین نیروی کار از چند طریق است: ۱- از طریق مرکزیت کشور یا ضوابط ملی(متخصص‌تر و با سوادتر هستند). ۲- از طریق ضوابط یا اولویت نیروهای بومی (دارای توان متوسط)۳- حالت ترکیبی از نیروهای ملی و محلی (مطلق ترین شیوه استفاده از نیرواست).در ایران در شهرداریها معمولاً از شیوهٔ ترکیبی استفاده می‌شود به دلیل غیر متراکم بودنترکیب نیروهای شهرداری در ایران: ۱- مستخدمین ثابت: تصدی یکی از پست‌های شهرداری را بعهده دارند. (رسمی / غیر رسمی) ۲- مستخدمین رسمی : تابع قانون استخدام کشوری هستند. ۳- مستخدمین موقت : به صورت قرار دای برای مدتی معین (زیر ۸۹ روز) = کارگران شهرداری : مشمول قانون کار هستند. کلیه کارکنان مطبوعات و رسانه‌های بخش خصوصی.کسانی که در سطح کارمندی هستند تابع قانون استخدام کشوری هستند. کسانی که در سطح کارگری هستند تابع قانون کار هستند. در بخش خصوصیکارگران وضعیت بهتری دارند از لحاظ قانون یعنی قانون کار حمایت از کارگر را در پی دارد. ۵- استفاده از نیروهای مأمور به خدمتمعمولاً دولتهای محلی برای تأمین تخصص ها و کار شناسان به دولتهای مرکزی نیازمندند.آموزشها:یکی از مهمترین مسائل حکومتهای محلی مسئله آموزش است.انواع آموزش در مقوله نیروی انسانی: ۱- کارآموزی۲- آموزش۳- بهبود یا توسعه نیروی انسانی۱- آموزش فون : تعلیم مهارتها، رویه‌های شغلی و تخصص‌های حرفه‌ای که حین خدمت به فرد یاد داده می‌شود (بالا-بردن مهارت از شیوه استاد- شاگردی) ۲- آموزش رشته خاص : مهارتهای یک رشته را به صورت کلی آموزش می‌دهند و معمولاً با سیستم مدرسه ای و دانشگاهی دنبال می‌شود. که دو نوع می‌باشد:الف- مدرک داخلی فقط در داخل همان سازمان کاربرد دارد و به صورت معادل می‌باشد. ب- مدرک کلی۳- بهبود یا توسعه نیروی انسانی که بیشتر بر یادگیرنده تکیه دارد و آموزش سبکهای مختلف کاری است. و توجه به آینده است.نقش آموزشگار فرد دارای شرایط احراز پست نیست یا آموزش او را آماده پذیرش پست می‌کند.اگر کار پروژه‌ای باشد ترجیح می‌دهیم از نیروهای قرار دادی استفاده کنیم. اگر کارها مدت دادر باشد طوری که باید روی افراد حساب کرد ترجیح می‌دهیم از نیروهای قراردادی استفاده کنیم.اگر کارها مدت دار باشد طوری که باید روی افراد حساب کرد ترجیح می‌دهیم از نیروی ثابت و رسمی استفاده کنیم. اگر بخواهیم برای کارهای مدت دار و افراد رسمی آموزش بگذاریم کدام مورد بهتر است ؟اول باید بینیم افراد زمینه پذیرش مهارت و تخصص‌ها را دارند یا خیر. برای تخصص‌های عمومی معمولاً از آموزشهای کارآموزی که مرفوق به صرفه تر است استفاده می‌کنیم. در مراحل بعدی و تخصص بیشتر از آموزش و در آینده از بهبود استفاده می‌کنیم. رهبری و هدایت نیروی انسانی در حکومتهای محلییکی از وظایف مدیر در سازمان رهبری و هدایت نیروی انسانی است. نیروی انسانی جزء سرمایه‌های سازمان محسوب می‌شود.هدایت و رهبری در حکومتهای محلی شامل چند موضوع است: - انگیزش به زیر دستان-جهت‌دهی به آنها، انتخاب گامهای ارتباطی مناسب-حل تضادهادر سازمانهر چند از مرکزیت به سمت مناطق برویم رهبری پرزگنت‌تر از مدیریت است. چون روابط قوی‌تر است در هدایت باید چشم انداز سازمان برای کارکنان به خوبی و روشنی بیان شود.مدیر برای آنکه قادر باشد کار رهبری را انجام دهدد دو مورد را نیاز دارد. ۱- توانایی۲- مهارتهادیت بدون نفوذ در قلبها و بدون رابطهٔ منطقی بین مدیر و زیردست و مرید و مراد مقدور نیست. بر این اساس مدیر به دو مورد یاد شده نیاز ضروری دارد: برای یک مدیر مهارت هایی لازم است:۱- مهارتهای عام۲- مهارتهای خاصصهارت شامل مهارت فنی توانایی بکارگیری دانش متون و تجهیزات است.مهارت انسانی : مهارت کارکردن با دیگران و درک نیازهای افراد.مهارت ادراکی و مفهومی برای تصمیم گیریمهارت خاص شامل:مهارت سیاسی : بیشتر به خارج از سازمان برمی‌گردد و در یک کلام عبارت است از توانایی لایمی کردن یا محیط پیرامون برای استفاده مناسب از تشکلات، استفاده از فرصتها، استفاده از سبج امکانات « در مذاکره یا جهت‌گیری مختلف را بداند، که حاصل کار سبج امکانات و بهره‌وری مناسب خواهد بود.مهارت کارآفرینی : کار آفرینی شکار فرصتها بدون توجه به امکانات.مدیرانی که در مناطق و محلات قادرند با استفاده از قدرت سیاسی محل (امام جمعه یا استاندارده، اتحادیه‌های کارگری و…) اهرمی برای حل و فصل مسائل خود ایجاد کنند، دارای مهارت سیاسی بوده و قادراند که شرایط محل خود را با نفع تشکیلات برهم زنند. فرهنگ سازمانی در مناطق و محلاتاهمیت فرهنگ به این دلیل است که در حکومتهای محلی مقوله فرهنگ از مرکز جدی‌تر و قوی‌تر است. تعریف فرهنگ : فرهنگ الگوی ارزشها، آداب، رسوم، عقاید و اولویتهای یک جامعه است، آن چه که رفتار جمعی جامعه می‌باشد.فرهنگ است. فرهنگ معمولاً سه رده و سه بخش دارد

فرهنگ سازمانی در یک شرکت. فرهنگ سازمانی در یک شرکت، مجموعهٔ ارزشها، باورها، رفتارها و شیوه‌های تفکر است که در یک سازمان شکل می‌گیرد.

فرهنگ سازمانی در یک شرکت. فرهنگ سازمانی در یک شرکت، مجموعهٔ ارزشها، باورها، رفتارها و شیوه‌های تفکر است که در یک سازمان شکل می‌گیرد.

فرهنگ سازمانی در یک شرکت. فرهنگ سازمانی در یک شرکت، مجموعهٔ ارزشها، باورها، رفتارها و شیوه‌های تفکر است که در یک سازمان شکل می‌گیرد.

است اگر بهترین برنامه‌ها در جایی برنامه‌ریزی شود اما نظارت بر آنها نباشد دستیابی به اهداف یا خطر مواجه می‌شود.
۸. کنترل و نظارت تعیین کننده و تفصیل کننده دستیابی به هدفهاست
آیا مجموعه و سازمانی وجود دارد که نیاز به کنترل نداشته باشد ؟سایر تانیتیک (خود کنترلی) بهترین نوع کنترل و نظارت است که هر فرد بر کار خود کنترل لازم و ضروری اعمال کند.
از طریق فرآیند کنترل اطمینان حاصل می‌شود که اهداف سازمان مطابق برنامه در حال انجام شدن است.
کار کنترل:مقایسه عملکرد با شاخصها و از بین بردن و اصلاح انحرافات است و اگر در مجموعه‌ای کنترل نباشد امکان دسترسی به اهداف یا خطر مواجه خواهد شد.
فرآیند کنترل و نظارت:کنترل دو مفهوم دارد:
۱-کنترلی که دولت محلی نسبت به کارکنان دارد.
۲-کنترلی که دولت مرکزی نسبت به دولت محلی دارد.
رابطه نظارت و کنترل میان دولت مرکزی و دولت محلی بر یک طبقه اسفارت است که از کنترل کامل تا خود مختاری را در برمی‌گیرد.
چگونگی این کنترل به شرح زیر است:کنترل بررسی اختلاف عملکرد با شاخص و اصلاح آنظنارت برای تعیین اختلافات با شاخصخود مختاری و استقلال در چارچوب حاکمیت ملی معنا پیدا می‌کند و اگر از این چارچوب خارج شد بحث تجزیه پیش می‌آید.حاکمیت مرکزی و ملیدر ایران بر اساس اصل ۱۰۵ قانون شوراها تصمیمات شوراها نباید مخالف موازین اسلام و قوانین کشور باشد و وحدت ملی و تمامیت ارضی و تابعیت از حکومت مرکزی باید توسط حکومتهای محلی مورد توجه قرار گیرند.
حکومت‌های محلی توسط مراجعی از حاکمیت تحت کنترل هستند.اساساً هیچ نوع فعالیتی در هیچ کجا شکل نمی‌گیرد مگر اینکه نظارت و کنترل وجود داشته باشد.
تطبيق عملکرد با برنامه و اصلاح انحراف از برنامه هدف کنترل و نظارت است.
بخش اصلاح انحرافات جزء بحث کنترل است.
سازمان بازرسی کل کشور فقط نظارت می‌کند واصلاح حکومتها وظیف سازمانهای دیگر است.
در برخی از کشورها که حکومت‌های ایالتی و ولایتی دارند نظارت با نظام مرکب است.
سازمانهای داوطلب از حکومتها نظم و رعایت سلسله اصول و ضوابط و سهم می‌خواهند.
حکومت‌های ایالتی :خط مشی گذاری و چارچوب دهی می‌کنند
برای حکومت‌های محلی.
سازمانها و نهادها :نوع نظارت و کنترل آنها عمدتاً با چارچوبها و خط‌مشی‌ها و شیوه بودجه گذاری است
از منافع ملی و مرکزیت و پایتخت حمایت می‌کنند و بعنوان حلقه اتصال با حکومت مرکزی عمل می‌کنند.
گروه‌های فشار (صاحب نفوذ) عمدتاً به دنبال مسائل قومی ، قبیله‌ای و سهم خواهی گروهی هستند.
سایر رقیبا : با رفتار خود و الگوسازی که انجام می‌دهند بیک فشاری را بر حکومت‌های محلی وارد می‌کنند و در اصل نوعی از نظارت و نقش دولت / حکومت مرکزی در کنترل حکومت‌های محلی به ۴ نقش تقسیم می‌شود.
کنترل مرکزیت کشور بر حکومت‌های محلی
۴ نوع و در اصل ۴ نقش است.
۱-نقش با لا برنده۲-نقش باز دارنده۳-نقش تنبیهی۴-نقش اصلاح
گربیش بالا برنده یا ارتقاء هدندگی ؛این نقش همانند نقش و رابطه والدین و کودک می‌ماند که در اصل حکومت مرکزی نقش شریک بزرگتر یا ارشد را دارا است .
به رشد حکومت محلی و دستیابی به اهداف مورد نظر کمک می‌نماید .
این کار از طریق حمایت ، هدایت ، مشاوره و ارائه تسهیلات صورت می‌گیرد.
نقش باز دارنده :حکومت های مرکزی معمولاً به دلیل آنکه خود را متولی منافع عمومی می‌دانند همواره نقشی کنترلی برای پیشگیری از تضادهای محلی با اهداف و ارزشهای ملی را قائل هستند.از سویی نظارت بر حکومت‌های محلی و کارکنان محلی و مردم را وظیفه‌ای ملی محسوب می‌کنند و همواره معیارها و خط‌مشی‌هایی را تعیین و ابلاغ می‌نمایند و رسیدگی به شکایات شهروندان را وظیفه خود و جزئی از نظارت‌ها محسوب می‌نمایند.
نقش تنبیهی :این نقش که عمدتاً منفی هم ارزیابی می‌شود دارای مبانی قانونی است و بر محدودده ها و چهارچوبها استوار است لذا گاهی حکومت مرکزی حکومت‌های محلی را در یک چارچوب روشن تشیه و جریمه می‌نماید که این اقدامات تنبیهی در زمینه‌های مالی و حقوقی تجلی می‌یابد و از تذکر دادن تا انحلال شوراها را در برمی‌گیرد.
نقش اصلاح
گریعمولاً فرآیند اصلاح از بالا به پایین سازمان است و بستگی به نوع رابطه حکومت محلی با حکومت مرکزی دارد و معمولاً کمیته‌ها یا کمیسیونهایی از طرف دولت مرکزی با قدرت مالی برای انجام اصلاحات و درمان مشکلات یا رسیدگی به وضعیت فوق العاده تشکیل می‌شود.
این بخش در اصل نقش اصلاح گر حکومت‌های مرکزی است.
به دلیل نبود بافت جمعیتی (توزع جغیمیتی) ، مسائل فرهنگی (چون تمام نقش‌ها در مدار فرهنگی شکل می‌گیرد) نقش بازدارنده بزرگتر است.
کشور ما کشوری متحد و یکپارچه است اما متشکل از پاره فرهنگها است و مانند دانه‌های تسبیح است و نیازمند نخ محکم‌ی است که دانه‌های تسبیح را به هم متصل کند.
دانه ها: ۱۰-۱-آرئیت۲-اسلامیتکه عنوان گره عمل می‌کند.
مشکل ما در گذشته چه بوده است که الآن نشانه‌هایی از آن نمی‌بینیم
۱۲-۱-ایران دوسرراه سه قاره جهان قرار دارد. (نقطه اشتراک سه قاره اروپا ، آسیا ، آفریقا که مدتی در مشکل بزرگ ما اثرش جغرافیایی سیاسی ما (ژئوپولیتیکی) بوده است.
۲- هیچ قوم و قبیله‌ای از نمی‌بینند که این در ایران حکومت نکرده باشند (زندیه ، ترک ، کرد ، شیرازی …)
۳- جنگ‌های داخلی۴- تبعیت خوانین
۵- هر حکومتی جدید که آمده به ناپود کردن اسم و آثار حکومت گذشته پرداخته است.
لذا مردم حاکمیت‌ها را حاکمیت غیر ملی می‌دانستند . همواره با پادشاهان و حکومتها درگیر بودند.
با بر اینطرفی و قومی سعی کرده فرهنگ آداب و آیین خود را داشته باشند .
شبهه‌های دولتی هیچ نفوذی بر مردنداشتند و هنوز این فرهنگ جاری و ساری است.
اتحادیه‌ها و سند بیکاهالتز و کنترل آنها در سازمانهای محلی چگونه است ؟حمایت از کارگران و کارکناناز حکومت‌های ایالتی در سازمانهای محلی چگونه است ؟منافع محلی و سیاست‌های کلی که باید اجرا شود ، اثر حکومت مرکزی در سازمانهای محلی چگونه است ؟منافع ملیاثر گروه‌های فشار در سازمانهای محلی چگونه است.
سهم خواهی قدرت و قیله‌بازان سازمانهای داوطلب (سازمانهای غیر انتقامی) چگونه است ؟مودآوریبا رقیب در سازمانهای محلی چگونه است ؟در سهم و اندازه بازاران تکولوژی در سازمانهای محلی چگونه است ؟تهدید و فرصت برای سازمان محلی دیگر) .اثر مشتریان در سازمانهای محلی چگونه است ؟انتظارات آنها و خواست ها و اولویت های آنان.اثر نماینده مرکزیت در سازمانهای محلی چگونه است ؟کارگزار پایتخت بودن و فشار سیاسی و اقتصادی.در هر حال کنترل هنگامی مفید است که کنترل مؤثر باشد.
به هدف رسیدن در صورت وجود کنترل مهم و ارزشمند است زیرا:
تمام عوامل بیرونی هم فرصت هستند و هم تهدید.
بر همین اساس است که ما در طرح ویزی و توانمند سازی و ساخت استراتژی به نقاط قوت و ضعف تهدید و فرصت توجه داریم.
در بررسی استراتژیک نقاط ضعف را به قوت و تهدیدات را و فرصتها را بررسی و اصلاح می‌کنیم .
سوالی که در این بخش وجود دارد این است که در بحث تفویض اختیار تکلیف کنترل چیست ؟در این حالت هم کنترل به وسیله --نمایندگان دولتی مستقر درمحل - حکومت مرکزی- حیأت ناظر صورت می‌گیرد و از طریق خود پایی و خود کنترلی تفصیل می‌شود.
در حال هیچ سازمانی بدون کنترل نیست .
در مشکلات مردمی و دموکراتیک (خود کنترل) ، کنترل کمتری وجود دارد زیرا سطح سولیت و بلوغ بالااست .سطوح کنترل در حکومت‌های محلیعمولاً کنترل و نظارت درحکومت‌های محلی در دو سطح انجام می‌شود.
۱- کنترل حکومت‌های محلی در سطح ملی- کنترل حکومت‌های محلی در سطح مجلیدر سطح ملی: کنترل در سطح ملی شامل کنترل های قانونی ، قضایی و اداری – مالی است.کنترل قانونی :توسط مجلس قانونی کل کشور با وضع قوانین و نظارت است.کنترل قضایی: توسط قوه قضائیه و در مورد رسیدگی به شکایات و اعتراضات مردم می‌باشد و بی‌گیری امور حقوقی.کنترل اداری و مالی: قوه مجریه و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی و وزارت اقتصادی و دارایی بر آن نظارت دارد .
با کم و زیاد کردن تخصصی و تصویب و اختیارات بودجه بر آن نظارت دارند .
هر سازمانی باید سالانه تفاهم نامه‌ای با سازمان مدیریت برنامه‌ریزی امضاء کند.
برای نحوه صرف بودجه.سازمان بازرسی کل کشور فقط قوه‌ها را نظارت می‌کند و وظیفه آن تطبیق عملکرد با برنامه است.
نظارت رسیدگی به تخلفات اداری مربوط به حیأت بازرسی اداری همان سازمان است.
رسیدگی به تخلفات مالی با قوه قضائیه است.کنترل در سطح مجلیدر سطح محلی: کنترل قانونی شورای محلی توسط استانداردی انجام می‌شود که نماینده‌ایان حکومت مرکزی هستند .
عملی کردن به طرح جامع باید توسط استانداردی تصویب شود.کنترل اداری مجلیتوسط سازمانهای پایه وزارت خانه ها انجام می‌شود.کنترل مردمیه اعتبار رایی به شوراها انجام می‌شود .
در هر صورت ، بطور دائم عملکرد حکومت های محلی با برنامه تطبیق داده می‌شود و میزان فاصله برنامه با هدف تعیین و اصلاح می‌گردد.
جمع بندی اینکه کنترل در سازمانهای متمرکز توسط رئیس یا مرکزیت صورت می‌گیرد.در سازمانهای مردمی و ادموکراسی کنترل تفویض می‌شود.
در سازمانهای پیشرفته به صورت خود کنترلی است.
امید است که با تجربه های آزمون شده در ایران و سایر نقاط جهان قادر شویم الگویی مردمی و قابل دفاع از ساختار اداره غیر متمرکز و غیر متمرکز و پیشرفته را به نمایش بگذاریم و مردمان تمامی استان ها و مناطق و محلات با بلوغی سرشار ، از آن بهره مند شوند.

خط مشی

…Policyمعنی لغوی خط مشی (policy)، اساسنامه، مرام نامه، روش و رویه استندگتر فریدون وردی تژاد
پیشگفتار:تعریف خط مشیمعنی لغوی خط مشی (policy)، اساسنامه، مرام نامه، روش و رویه است.
اولین واژه ای که ازpolicy به ذهن می رسد politicsبه معنای " سیاست " است.
اما گاه معنای یک واژه مستقیماً از خود کلمه استنباط نمی شود، مثل واژه " انگیزه " که اغلب درمدیریت به جای هدف، قصد ورمز به کار می رود اما درعربی به معنای محرک بوده و در درون آن "حرکت "نهفته است.
"خط مشی گذاری" ازیک دیدگاه معادل " تصمیم گیری " است یعنی می توان آن را نوعی تصمیم گیری دانست زیرا هنگامی که خط مشی تعیین می شود درهمن جاچگونه تصمیمی اتخاذ شده است.
با این تفاوت که خط مشی نسبت به تصمیمات موددی و ثانویه، بالاتر و اساسی تر است.
بنابراین خط مشی ترسیم می شود و سپس تصمیمات و رعایت موازین پیش بینی شده درخط مشی اتخاذ می شود.سازمان یا جامعه برای مداوم حیات بایدازموقعیتهایی عبور کند وازموقعیت موجود به موقعیت مطلوب برسد.
اما قبل از اینکه امکانات و توان رسیدن به موقعیت مطلوب مطرح شود اصول اساسی انتقال ازموقعیت موجود به موقعیت مطلوب مطرح می شود؛ پس خط مشی قاصده و اصول کلی و لازم برای اقدامات و حرکت های برنامه ای مطلوب است.خط مشی قاصده ای کلی است که باید بقوانین و آیین نامه ها اشراف داشته باشد.
برای مثال قانون اساسی نسبت به قوانین عادی جنبه خط مشی دارد وهیچ قانونی نباید مغایرطنافض قانون اساسی باشد.
برشی که دراینجا مطرح میشود، این است که قاصده کلی خط مشی از کجا سرچشمه می گیرد؟در پاسخ باید گفت، خط مشی آینه انعکاز و گرایش های اعضای یک بافت اجتماعی(گروه)است.
یعنی مجموع افکار گروه تبدیل به یک جریان فکری می شود که این جریان برای خود یک خط مشی تعیین می کند.
زمامداران براساس ادراک کافی از مصالح عمومی، خطوط کلی و قواعد اصلی تصمیمات را ترسیم می کنند.
از اینجا لزوم همسویی زمامداران با مخاطبان خط مشی ها مطرح می شود.
ضروری است بین زمامداران و مردم فصول مشترکی وجود داشته باشد تا لزوم حمایت از یکدیگر را درک کنند.فرد چه به عنوان عضو عادی و چه به عنوان پیشوای جامعه با سازمان درپدید آمدن خط مشی به طورمستقیم یا غیرمستقیم دخالت دارد وامرخط مشی گذاری مبتنی بر آگاهی فرد– چه در موقعیت رهبر چه درموقعیت رهرو– است.
همچنین فرد با جایگاهی که داراست دربروزفعل وانفعالات یا حرکت‌های جدید، نقش‌های را ایفا می نماید که به گونه ای مؤثر بر

خط مشی با متأثر ازآن است.اکنون با این مقدمه به بررسی "خط مشی و کنترل فرایند" می پردازیم.خط مشی و کنترل فرایند وابسته بوده وطرح وبرنامه با تصمیم گیری دولتی:تصمیم نهایی وحخط مشی نهایی برمیانی میزان اختیار وقابلیت اجرای طرح اتخاذ می شود ومناسب بودن پشتوانه مالی وقابلیت اجرای طرح درعمل بررسی می گردد.بودجه بندی وجریان تخصیص پول واتبار به طرح های اجرایی درسدگاههای دولتی تا حدود زیادی تحت تأثیر خط مشی های دولت است. دراین تخصیص، براساس اولویت ها ونیازدسنگاه ها اعتبارمالی تأمین می شود. هرچه طرح گسترده ترباشد، تأمین اعتبارنیزیابد بیشترباشد. برآورد وتظیم بودجه درانتخاب تصمیم مهم وحیاتی است. بودجه بندی دولتی، تنها بر آژرد ساده ارقام واصعداد نیست بلکه نشأت گرفته ازخط مشی های سیاسی دولت است واین خط مشی هاست که در جریان تخصیص پول واتبار به طرح های اجرایی را شکل می بخشد. چگونگی تخصیص اعتبارات بر اساس اولویت ها مفهوم تصمیم گیری داشته، بنابراینخط مشی مالی واتباری دولت درسطح کلان است.بررسی عوامل مداخله گر درخط مشی گذاری:سازمانها ابتدا اهدافنی را درنظر گرفته، برای تحقق آن اهداف،خط مشی گذاری می کنند وسپس درمجموعه مخاطب " مداخله " می نمایند. " مداخله کننده " براساس یک نوع خط مشی مشخص به مداخله می پردازد. تاریخ گذشته حاکی اززمانه وسیع مداخلات درسطح وسیع کشوری ودولتی است. معمولاً.مداخله یا هدف تغییر درسیستم مخاطب صورت می گرفته است. تغییربه وجود آمده درسیستم مخاطب از سوی سیستم مداخله گر تأثیرقدرت تلقی میشود. از نظر خط مشی گذار، مداخله امری قهری ومبتنی بر قدرت سازمانها وجوامع است.خط مشی گذاران از دیرباز یا بهره گیری ازخره های غیر قهری ومسالمت آمیز تجاری وسیاسی قصد تحقق اهداف خود را داشته اند. کشورهایی که قصد مداخله داشته اند برای تحقق اهداف مداخله، تجارت مسالمت آمیز را با سلطه غیررسمی ملازم قرار داده اند. ابزار رسانه یکی از ابزارهای مؤثر برای ارتباط با افکار عمومی وتحقق سیاست ها درجهت اهداف است. از دیو بازار امکانات داد وسند و میاده درخوزه فرهنگ و ادب استفاده می شده و علاوه بر آن هدف تسلط با سلطه به صورت آشکار وصریح تقبیب می شده است. اما تجربه تاریخی نشان داده است که بهترین وسیله سلطه به صورت عادی ومسالمت آمیزمبادلات تجاری دادوستدها بوده است. درحال حاضر نیزاصل مداخله مورد تأکید است و رفته رفته مداخله اشکال متفاوتی به خود گرفته، دامنه آن وسیع تر می شود به طوری که محمل تجارت در مقیاس های بزرگ، موجبات سلطه آشکار ونهفته را فراهم نموده است.مداخله اصطلاحی علمی است و می تواند بیرونی یا درونی ومنفی یا مثبت باشد(البته دواصطلاح عرفی، بیشتر بارمنفی داشته، معنی دخالت ازآن استنباط می شود). مداخله چون تقلبیت دارد، درمدیریت به عنوان یک قانون تلقی شده است به هرجهت سازمان هیچگاه گریزادمداخله ندارد و به نحوی تحت تأثیرآن است.امروزه مرادوات گسترده ومتنوع اجتماعی زمینه مساعدی برای " مداخله گری " درجوامع گوناگون فراهم کرده است. برای مثال تحمیل وترویج الگوی مصرف وعوارض آن چیزی جزمداخله نیست و رسانه ها دراین میان نقش کلیدی دارند. این گونه الگوهای متنوع وبرچجان و غالباً غیرضروری زمینه مداخله را از یک منب به سوی بک سیستم یا خرده سیستم فراهم می کند. در اینجا سیستم مورد مداخله (سازمان یا جامعه) با یک سری دودگانگی روبه رو می شود یعنی عامل مداخله، زمینه " دودگانگی " سیستمی را درمخاطب به وجود می آورد که مبنای آن یکی از دو عامل زیراست:الف- ویژگی های درونی سیستم- تأکید مدیریتیروی یکی از درونی سیستم؛ سازمانها براساس ویژگی های درونی خود مدارمعرض " بازسازی " قرار میگیرند، یعنی براساس برداشت های مثبت یا منفی ازرویدادها وفعل وانفعالات مربوطه، به بازسازی خود میپردازند و این همان یادگیری سازمانی است.تأکید مدیریت: مدیریت سیستم درپذیرش یا عدم پذیرش عوامل مداخله گردرسیستم نقش حساس ومستقیمی دارد. گاهی اوقات پذیرش یا عدم پذیرش مداخله توسط مدیربه شکلی است که مدیریت می خواهد " مسأله " را تبدیل به "فرصت " کند، یعنی مدیر با قدرت برداشت وتحلیل خود باعث تغییر جهت مداخله شده، متقابلاً درکارمداخله گر دخالت می کند. عوامل مداخله را باید از روی تأثیرشان به صورت مثبت یا منفی ارزش گذاری کرد. البته عناصر مداخله گر را نمی توان به طور کامل شناسار کرد. هرعناصر باعاملی که به نحوی برسیستم تأثیر بگذارد، عامل مداخله است. امکان تقسیم بندی مداخله در دو بخش عمده وجود دارد:۱. عوامل خارجی و بیرونی(عوامل محیطی، قهری، سیاسی وآچه که مربوط به بیرون سازمان می شود).۲. عوامل وعناصر درونی وداخلی(عوامل ومعناصری که به نظام داخلی سیستم مربوط است).سازمان براساس تأثیری که ازاین عوامل می پذیرد، باید خط مشی را بررسی وبازنگری کند. بنابراین بهتراست هر کدام از آنها را از نظردرجه تأثیرشان برخط مشی(تأثیر قوی وبایدار یا تأثیر متوسط یا بدون تأثیر) ارزیابی واثار ونتیجه مداخله را بررسی کند.درعوامل مداخله ما با " چارچوبهای ساختاری " و " چارچوبهای ذهنی " روبه وو هستیم. ساختار یک سازمان در موقع مداخله پذیری با اعمال مداخله دارای محدودیت است. به ازای تأثیرهرعامل مداخله کننده، چارچوبهای ذهنی درمقابل چارچوبهای ساختاری که حد دارد، مغایرت وعدم تطابق را نشان می دهد و درجه تأثیرعوامل مداخله گریز براساس چارچوب ذهنی درمقابسه با چارچوب ساختاری معین می شود.معمولاً دریک سازمان، به علت وجود سازمانهای مشابه و رقبا مسأله ملاحظات مورد مطالعه وسیع قرارمی گیرد. رقابت در چهارمحور تجزیه وتحلیل می شود: قدرت، توانایی، اختیار، دیدگاه:۱. قدرت: عامل نشان دهنده برتری وتفوق نسبت به رقیب درجهت دستیابی به هدف مشترک و مشابه است. همچنین قدرت عامل پیشی گرفتن ازسازمان رقیب یا تحمیل شکست به آن ومتقابلاً عامل مقاومت ودفاع در مواجهه با اراده تحمیل شکست ازسوی سازمان رقیب است. دراین نگرش قدرت درمیان سازمانها عامل مداخله کننده رقابت است که موجب حفظ قدرت وهم اقربای آن بین رقبا می شود.هم اقربای قدرت عاملی است که موجب افزایش سطح تولید، قابلیت نفوذ ومقیولت محیطی یک سازمان درقبال دیگری می شود. به عبارت دیگرهم اقربای قدرت یعنی اینکه سازمانها با شناخت ازرقیب، خود را قوی وقدرتمند سازند تا ازآن شکست نخورند. در واقع هم اقربای ازسایلی اصلی درخط مشی گذاری است که باید با مداخله قدرت رقیب درسازمان یا کنشورمینا شکل گد.د.۲. توانایی: آن بخش ازقدرت است که درعمل به کار گرفته می شود. به عبارت دیگر آن مقدارازامکانات وقوایی است که مترواقع می شود. دررقابت توانایی هریک ازسازمانها متأثراتوانایی رقیب میباشد.۳. اختیارواقدر: عبارت است ازتوان مشروع. جایگاه یک سازمان را اقتدارآن تعیین می کند. آنچه باید دراین میان مداخله کند تا سازمان درجایگاه مشروع خودقرار گیرد، تغییردرخط مشی است. عنصر رسانه می تواند دریک ارتباط تعاملی میان رهبر و رهرو، اقتدار رهبر ونیعت پیرو را تقسیم نماید.۴. دیدگاهها: سازمانها برای رسیدن به اهداف وپیشی گرفتن ازرقبا به آگاهی ازدیدگاه آنان نیازدارند. آنچه باعث می شود رقبا به بررسی دیدگاههای یکدیگر بپردازند، مشترک بودن موضوع است. اگرموضوع، واحد و مشترک نباشد، رقابت مفهوم نخواهد داشت. براساس موضوعات مشترک است که دیدگاهها جهت می یابد. رقابت علاوه براینکه جزء مسایلی سازمانی است ازانرو تعیین کننده ای است که موجب تغییردرخط مشی میشود.عوامل ذهنی تصمیم سازی:عوامل ذهنی وروایی تصمیم سازی که بر خط مشی ها تأثیری گذارند درافراد مختلف متفاوت است واین امر موجب می شود معمولاً درانتخاب راه حل، تصمیم گیرندگان به گونه های مختلف عمل کنند.از نظرذهنی و رفتاری، تصمیم گیرندگان گاهی:۱. اولین راه حل را بهترین راه حل می دانند و به همان اکتفا می کنند. این گونه افراد از نظرروحی و رفتاری تمایل زیادی به بررسی و بحث و پژوهش ندارند.۲. اولین راه حل را بهترین راه حل نمی دانند و همیشه به اولین راه حل شک می کنند.۳. آخرین راه حل را بدترین و ناصح ترین راه حل می دانند.یا توجه به هریک ازمهورهای ذکرشده نحوه انتخاب راه حل ها وچگونگی خط مشی سازمانها از نظر رفتاری مشخص می شود که ازسویی موجب متمایز شدن آنها ازیکدیگر می گردد.خط مشی گذاران براساس تأثرشان از نظریه ها دو دسته اند: ۱. منفعل هستند وجهت گیری آنان درخط مشی گذاری افعالی است.۲. خصصت نقد واكتشف داشته، روش ها و نظریه ها را درخفا نقد وتجریبات را بررسی می کنند. معمولاًسه عنصر الف- شرایط و تسهیلات، ب- کیفیت،ج- کسبت عوامل مداخله گر درخط مشی سازمانها هستند به عبارت دیگر سازمان به موجب قدرت مانوری که روی هریک ازاین عوامل دارد می تواند از رقیب پیشی بگیرد.نقش سیاستهای پولی ومالی دولت درتعیین خط مشی هادولت برای تقویت ارزش و بنیه مالی واتباری متناسب با موقعیت های مختلف سیاسی، اجتماعی، اقتصادی سیاستگذاری می کند وبرای این منظورازاین مکانیزم ها استفاده می نماید. سیستم کنترل پولی، نظام مالیاتی، تنظیم طرح های مالی. ۱. سیستم کنترل پولی: دراین سیستم بیشتر، حجم پول در گردش ومکانیزم های تقویت قدرت خرید مورد بحث است. از آنجا که پول وسیله میاده بوده، حجم آن متناسب با میزان جمعیت وسرعت گردش پول، تعیین کننده قدرت پول است. ضروری است دولت برای تقویت پول متناسب با موقعیتهای مختلف وتوسانات اجتماعی سیاستگذاری کند.۲. نظام مالیاتی: ایزاری برای اعمال سیاستهای تعادلی دولت است. مالیات برعایدات، منبع درآمد عمومی دولت وضع مالیات مؤثرترین اهرم برای تعادل وتعدیل اقتصادی است.۳. تنظیم طرح های مالی: دراین بخش دولت اساساً وسعت فعالیت های درآمدسازمانم ازفعالیهای تولیدی، تجاری وبازرگانی را با درنظرگرفتن قدرت عمل ومیزان اثرهریک ازبناگهای مولد و نیزدرآمدها وهزینه های هرستگاه، بررسی می کند. دراین ارتباط دو مسأله کسبدهای عمومی وتخمین خسارتها بررسی می طرح های مالی بر اساس آنها تنظیم می شود.جایگاه سیاستهای رفاهی درامرخط مشی گذاری:سیاستهای رفاهی زیرمجموعه سیاستهای مالی و اقتصادی است که درتصمیم گیری ها وسیاستهای اقتصادی ومالی مورد بررسی وبحث قرارمیگیرد. دراین راستا " تأمین " و" رفاه "جامعه مطرح است وسطح برخورداد و بهره مندازامکانات به طور قطعی وقهری مورد تحلیل قرار می گیرند.هدف سیاستهای رفاهی عمومیت یافتن امکانات درکل جامعه است.(بدین منظوراعمال سیاست کنترلی به موازات طرح های رفاهی ازجمله مسایلی است که در سیاستهای کلان اقتصادی ومالی باید مورد ملاحظه قرارگیرد. گفتنی است " کنترل " معمولاً " نظارت واصلاح وتغیروالتطابق دادن فرایند با استاندارد " معنا می شود.آمادگی های سازمان ومدیریت درخط مشی گذاری وتصمیم گیری:بناس وسیاست کلی تحركات وتصمیمات دروازه ای به نام خط مشی مطرح می شود. خط مشی کلی وفرایگیر دربرگیرنده ضرورت:عاملی " ضرورت " که اولین منشأ آمادگی است موجب خط مشی گذاری و پس ازآن اتخاذ تصمیم درشعاع عملی سازمانی مختلف می شود. میان جایگاه خط مشی گذار، خودخط مشی وبیامی که ازآن صادر میشود، وجود " تناسب " ضروری است. ضرورت درقالب وظایف مدیریت چون برنامه ریزی، سازماندهی و.... مطرح می شود. اگرمدیریت قابلیت " برنامه ریزی " را نداشته باشد، عملاً برنامه ریزی صورت نمیگیرد. دامنه ضرورت تا جایی است که یک مدیرلایق نیازمند آشنایی با علوم دیگر می شود، مثل جامعه شناسی وسیاست.۲. اهداف: دومین منشأ آمادگی " اهداف " است. خط مشی گذاری درعرهه های

گوناگون - حقوقی، اقتصادی، فرهنگی، اخلاقی، اجتماعی، سیاسی، علمی، فنی و …- صورت می‌گیرد. شناخت اهداف خط مشی و برقرار کردن ارتباط میان آنها حاکی از قابلیت یا آمادگی برای خط مشی گذاری و اتخاذ تصمیم است. هر تصمیم هدفی را دنبال می کند وهدف هریک ازاجزای تشکیل دهنده سیستم درجهت "هدف وخط مشی اصل سیستم " است؛ بنابراین مجموعه اهداف اجزای تشکیل دهنده سیستم هدف اصلی را شکل می دهد.۳. مسئولیت:سومین منشأ آمادگی‌ها " مسئولیت " است. برخورداری ازاختیارات کافی است که انجام مسئولیت را منطقی می‌سازد. یعنی خط مشی گذاری منطقی، اختیار باید متناسب با مسئولیت باشد. به سخن دیگر مسئولیت خط مشی گذار و تصمیم‌گیرنده باید متناسب با موضوع خط مشی باشد.۴. ایجاد تحول:هرسده‌پردیر برنامه های خود علاوه برحفظ وضع موجود، ایده‌هایی برای تحول روبهتیه شدن سازمان دارد. تحولات موفق هر سازمان،خود معرف یک سلسله‌انگیزه‌های عقلایی است که اگراین‌انگیزه‌ها نباشند تحول به وقوع نخواهد پیوست وبنابراین خط مشی گذار باید درصدد "انگیزه مند ساختن عقلایی و جریان تحول(مدیران میانی) باشد.۵. ادای حقوق:خط مشی باید درادای حقوق موفق باشد وخط مشی گذار باید " اندیشه‌ای فراخدوی " داشته باشد و حوزه‌های دور و نزدیک سازمان را دریابد. سازمان با محیط دارای فعل وانتعالاتی است و بارحقوقی خط مشی نیزه همین دلیل است. بنابراین مجموعه را باید شناخت وخط مشی باید قابلیت ادای حقوق جامعه و سازمان‌های دیگر را داشته باشد. همانگونه که به خوبی مشاهده می‌شود درتمامی مبانی آمادگی‌ها که به آن اشاره شد، نقش ارتباطات و تعاملات درون سازمانی بخوبی واضح و آشکار است وپایه میان‌مدیر و کارکنان شبکه ارتباطات وعضورسانه‌ای بخوبی تمییه ومدیریت شود.نقش چارچوب‌ها وقوانین درسیاستگذاری رسانه‌ای،وضع قانون به معنای اتخاذ تصمیماتی " است که برای مردم و دستگاه‌های اجرایی یا قضایی " حق و تکلیف " ایجاد می‌کند وسایرمقررات از آن نجات می‌گیرد.می‌شکد قوانین نقش انگار ناپدیدبری درسیاستگذاری ارتباطی دارند. قوانین ازآنجا که تا محدودی خط مشی یک دستگاه خبری و رسانه‌ای را روشن می‌کنند، درعین حال می‌توانند تا محدودی منشأ ابهام باشند.خصوصاً که قوانین مجریان بیشماری درسراسرکشور دارند که با اندیشه‌ها و بینش‌ها و تخصص‌های متفاوت هرکدام استنباطی خاص از قانون و نحوهٔ اجرای آن دارند. بدین‌هی است ایجاد هماهنگی بین این برداشتها ودرنهایت ایجادمسئمت وجهت یکسان، گاهی دشوار ودرومادی نامسکن است.یکی ازدلایلی که موجب می‌شود قوانین مامعی برسراهد خط مشی گذاری وسیاستگذاری رسانه‌ای واقع شوند کارشناسانه نبودن قوانین وضعف ارتباطات سازمانی دورسانه است. به این صورت که کسانی که به وضع قوانین میرواندآن‌گاهی کامل ندارند. به عنوان مثال کسانی که به وضع قوانین مطبوعاتی میروازند نسبت به این مسأله- مسأله آزادی مطبوعات وتعریف دقیق واژه آزادی - آگاهی کافی نداشته باشند وموجب به وجود آمدن مشکلاتی دراین زمینه شوند.مورد دیگرتفسیرقوانین است. دربرخی موارد واژه‌ها شاید بار معنایی کافی نداشته باشند واین مسأله بی‌شک تفسیرقوانین را دچارمشکل می‌کند. این امربرسیاستگذاری رسانه‌ای و ارتباطی اثرمی‌گذارد. زیرا هرکس تفسیر خاص خودش را ازقوانین دارد وهیچ مرجع قابل اطمینانی پیدا نمی‌شود.درپایان یادآورمی‌شویم که سیاستگذاری همانگونه که تحت تأثیرعوامل درون سازمانی است ازعوامل بیرون سازمانی هم تأثیر می‌پذیرد. بدون اصلاح این عوامل نمی‌توانیم به سیاستگذاری مطلوبی دست یابیم. بنابراین بهتراست خط مشی‌ها، چارچوب‌ها، تصمیم‌ها، محدودیت‌ها وقالب‌ها و دریک کلام، قوانین به گونه‌ای تنظیم شوند که کمترین مشکل را برای تفسیرواجرا داشته باشند.با وجود قوانین، اصول و خط‌مشی‌های روشن و مشخص، سیاستگذاران رسانه‌ای نیزبهرمی‌توانند برنامه‌های خود را تهیه واجرا کنند. ضمن اینکه بازهم یادآورمی‌شویم که وضع کنندگان قانون وسیاست‌سازان باید درمورد زمینه وضع قوانین ومقررات اجتماعی اطلاعات کارشناسی داشته باشند و دروازجهت‌گیری‌های سیاسی به وضع قانون بپردازند تا کارکرد قوانین شکل ممتکوسه‌با خود نگیرد.اگرچنین شود درتعامل مثل دولت، ملت ونخبگان همکاری مماناداری بویجود می‌آید ودراصل تمامی رسانه‌ها، استراتژی خود را با ملامت‌حفظات منطقی، دل‌سوزانه و هدفمند دولت وحاکمیت هماهنگ می‌سازند وادرای کارکردی مؤثر درسایرعرصه‌ها عواخذت بود.درغیراینصورت، حاکمیت می‌باید توان زیادی برای هماهنگ‌سازی رسانه‌ها صرف نماید ورباطه هم‌اقرایی رسانه، مردم و دولت دچارخلل رستستی خواهد شد.منابع و مأخذ:۱- تسلیمی، محمدسعید. "تحلیل فرایندی، خط‌مشی گذاری و تصمیم‌گیری، " سمت-۲. الوانی، سیدمهدی. "تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی دولتی، " سمت-۳. بیان، محمد. "تصمیمگیری، " انتشارات کنترلر۴-۴. وردی زاده، فریدون " سیاستگذاری رسانه‌ای وخبری، "دانشکده‌خبر ایران

What is policy?

The word "policy" can be used to cover matters ranging from high order strategy to administrative detail. In DECS, 'policy' can encompass a position, intention or plan on any issue where the government or the department needs to take action.Policy can mean:
The art, study, or practice of government or administration
the conduct of public affairs
political science.
[Source: Oxford English Dictionary], or
A plan of action, usually based on certain principles, decided on by a body or individual, or
A principle or set of principles on which to base decisions, or
A course of conduct to be followed
[Source: Chambers English Dictionary]
Every one of these separate meanings can apply to our policy work

حکمرانی خوب جنوبی نو در مدیریت دولتی

...Administrationحکمرانی را می‌توان" نفوذ هدایت‌شده در فرایند های اجتماعی "تعریف کرده‌مهدی صانعی
چگونه‌در سالیان اخیر، حکمرانی (حاکمیت) تبدیل به موضوعی داغ در مدیریت بخش دولتی شده است و این به‌واسط نقش مهمی است که حکمرانی در تعیین سلامت اجتماع ایفا می‌کند. بدین جهت است که دیر کسل سابق سازمان ملل، کوفی عنان ابراز می‌دارد: حکمرانی خوب، احتمالاً- "مهمترین عامل در ریشه کن کردن فقر و عامل رشد و توسعه است. در اوایل دهه ۱۹۸۰، کمبود بودجه، انگیز "مهم انجام اصلاحات دولتی در بسیاری از نقاط جهان بوده که این کمبود بودجه ناشی از فشارهای بین‌المللی، مثل بانک جهانی) و یا ناشی از خود دولتهای ملی بود. از آن زمان تاکنون، بسیاری از دولتهای ملی وضعیت بودجه‌ای نامستبری پیدا کرده اند. هر چند که هنوز نیاز است ارایی؟خدمات بطور اقتصادی و کارآمد مدیریت شود، با این‌حال وجود انگیز "مالی برای انجام اصلاحات مدیریتی، ضعیف‌تر شده است. در حال حاضر، چالشهای دیگری بروز کرده و انگیزه‌ای برای انجام اصلاحات شده اند. یکی از این چالشها، نحوه ایجاد و شکل دهی حکمرانی خوب است. مقاله حاضر در پی شناسایی چارچوب و مقایمه مرتبط با حکمرانی است.مقدمهاز زمان زایش و استقلال رشته مدیریت دولتی از رشته‌های با پیشینه طولانی تری چون حقوق و علوم سیاسی، نظریات مختلفی جهت نحوه اداره و مدیریت بخش دولتی و فراهم آوردن رفاه بیشتر برای شهروندان از سوی اندیشمندان ارائه شده است که در چارچوب پارادایم‌های زمان خود، به اظهار نظر و ارائه راه حل پرداخته اند. پارادایم عبارت است از " یک شیوه دیدن جهان "که میان گروهی از اندیشمندان که در یک جامعه علمی بسر می‌برند، دارای زبان مفهومی یکسانی بوده و نسبت به افراد بیرون از این جامعه که دارای یک حالت سیاسی دفاعی هستند، مشترک است. وارث،۱۳۸۰). یکی از شناخته شده ترین این پارادایمها، یا پارادایم "مدیریت دولتی سنتی (PA)" یا همان Public Administration است که پرورکاسی وبر جزو لاینفک آن به‌شمار می‌آید. این پارادایم بیان‌فکرئی تا اوایل دهه ۱۹۸۰، پارادایم مطرح در حوزه مدیریت بخش دولتی بود. اما با تظاهر شدن ایجاد منفی و نقاط ضعف آن، در همین سالها در کشورهای انگلیسی و آمریکا، پارادایم دیگری به‌نام مدیریت دولتی نوین، تولد خود را اعلام داشت و "خصوصی سازی و بیندکارتی "را شعار اصلی خود قرار داد. اما وعده و عهدهای این جریان فکری نیز در بسیاری از کشورها حتی در کشورهای مباح آن، سرایی بیش نبود و بزودی مشخص شدند این پارادایم نیز قادر نیست خبر ورئه و مناسب و عادلانه‌ای برای شهروندان فراهم سازد. پس بشر مجدداً در جستجوی پارادایم‌های دیگری برآمد. ظهور " خدمات عمومی نوین ("New Public Services) و حکمرانی خوب از جمله آنهاست. (البته اگر بتوان با توجه به تعریف پارادایم، آنها را پارادایم نامید). در ادامه، با توجه به کمتر شناخته بودن مدیریت دولتی نوین، توضیح مختصری درباره آن ارائه می‌شود سپس به بحث اصلی خود یعنی حکمرانی خوب باز خواهیم‌گشت.واژ "مدیریت دولتی نوین (NPM) اولین بار توسط لورنس گان و کریستوفر هود در اواسط دهه ۱۹۸۰ مطرح شد. مدیریت دولتی نوین در رکود اقتصادی زاده شد. از آن زمان تاکنون، نقش مدیریت دولتی نوین در بخش دولتی تغییرات چشمگیری یافته است. رویکرد‌های نابخته اتخاذ شده به سمت مدیریت دولتی نوین در اواخر دهه ۱۹۸۰(دهه ۱۹۹۰، که بر خصوصی سازی، بازارهای داخلی، مناقصه رقابتی، شخصیهای عملکردی در سطح سازمان و تنويع عملکرد تأکید داشتند، خصوصاً" در کشورهایی که این رویکردها را خیلی مشتاقانه و مصرانه استفاده می‌کردند- نظیر انگلستان و نوزلند - بزودی از جریان اصلی خود خارج شدند. با اینحال مدیریت دولتی نوین ، موفقیتهای چندلی را در برخی کشورهای انگلوساکسون بدست آورد. در حال حاضر در بخشهای مختلف جهان اشکال مختلفی از مدیریت عملکرد، اقتصادی ترکیب و ساختارهای غیرمتمرکز مدیریتی دیده می‌شود و سبب بهبود تشکیلات دولت و سیستم‌های ارائه خدمات دولتی در این دسته از کشورها شده است. با این‌حال در همان زمان، نگرانی جدیدی دربار "حکمرانی در جهان غرب شکل گرفت. در بخش خصوصی، این نگرانی برخاسته از تراجم محیط، فساد، سوء استفاده از قدرت انحصاری و حقوق‌های بالای پرداختی به مدیران اجرایی و اعضای هیئت مدیره و در بخش دولتی، این نگرانی برخاسته از شناسایی و کشف فساد و فعالیتهای غیراخلاقی بود. واقع، دولتها به این واقعیت تلخ آگاهی یافتند که آنها در معرض از دست دادن همان اندک مشروعبت باقی مانده خود هستند، زیرا شهروندان، بطور چشمگیری اعتماد خود را نسبت به دولت به مفهوم عام و مقامات دولتی در مفهوم خاص از دست داده بودند.تعریف حکمرانیحکمرانی را می‌توان" نفوذ هدایت‌شده در فرایند های اجتماعی "تعریف کرد که مکاتیم‌های مختلفی در آن درگیر هستند، برخی از این مکاتیم‌ها بسیار پیچیده اند و فقط از بازیگران بخش دولتی سرچشمه نمی‌گیرند. پس جای تعجب نیست که واژ "حکمرانی تبدیل به یک شعار در سالیان اخیر شده و در محیط‌های مختلفی مورد استفاده قرار گرفته است.ارائه تعریفی از حکمرانی، چالشی، ظریف و پیچیده است. به‌نظر می‌رسد اگر بخواهیم با مفهوم حکمرانی بخوبی آشناشویم باید بفهمیم که حکمرانی چیست. حکمرانی مشابه دولت نیست. حکمرانی موضوعی است دربار "نحو؟تعامل دولتها و سایر سازمانهای اجتماعی یا یکدیگر، نحو؟ارتباط اینها با شهروندان و نحو؟اتخاذ تصمیمات در جهانی پیچیده. حکمرانی فرایندی است که از آن طریق جوامع با سازمانها تصمیمات مهم خود را اتخاذ و مشخص می‌کنند چه کسانی در این فرایند درگیر شوند و چگونه وظیفه خود را به انجام برسانند. سیستم حکمرانی، چارچوبی است که فرایند منکر بر آن است. بدین معنی که مجموعه‌ای از توافقات،

رویه ها، قرارداد ها و سیاستها مشخص می‌کنند که قدرت در دست چه کسی باشد، تصمیمات چگونه اتخاذ کردند و وظایف چگونه انجام و ادا می‌شود.مفهوم حکمرانی را می توان در سطوح مختلفی چون سطح جهانی، ملی، سازمانی و جوامع محلی مورد استفاده قرار داد.
چهار بخش اصلی جامعه که می توانند هر یک به نوبه خود در انجام امور انجام وظیفه کنند، عبارتند از: کسب و کار، مؤسسات جامعه مدنی(شامل سازمانهای داوطلب و بخش غیر انتفاعی)، دولت و رسانه.این بخشها با یکدیگر تداخل دارند.
انداز ؟هر یک از این بخشها ممکن است در کشورهای مختلف، متفاوت باشند. مثلا”در کشوری ممکن است بخش نظامی و با یک حزب سیاسی، بخش اعظم فضا را اشغال کرده باشد. در این شرایط نقش دولت کم رنگتر خواهد بود. در بسیاری از کشورها، قدرت در سطح مرزهای این بخشها توزیع می‌شود. در بعضی کشورها انداز ؟بخش خصوصی در حال گسترش بوده و برخی از وظایف دولت به کسب و کارهای خصوصی سپرده شده است.بسیاری از صاحبانظران حکمرانی معتقدند که این واژه مرتبط با اتخاذ تصمیماتی دربار ؟جهت و هدایت است، یکی از تعاروف ارائه شده در خصوص حکمرانی آنرا بدین صورت تعریف می‌کنند:
حکمرانی، هنر هدایت جوامع و سازمانهاست. اینکه واژ ؟هدایت کردن واژ ؟مناسی هست یا نه، پاسخ مناسی وجود ندارد. اما این نکته مشخص است که حکمرانی شامل تعاملات بین ساختارها، فرایند ها و سننهایی می شود که نحو ؟اعمال قدرت، نحو ؟تخاذ تصمیمات و نحو ؟نظارت نظر شهروندان و سایر ذی نفعان را مشخص می‌کند. اساسا” حکمرانی دربار ؟قدرت، روابط و پاسخگویی است؛ چه کسی صاحب نفوذ است، چه کسی تصمیم می‌گیرد و تصمیم گیران چگونه پاسخگو بمانی می‌مانند.لوئیس فرچه دیدگاهی دربار ؟حکمرانی دولتی ارائه کرده و معتقد است که حکمرانی فرایندی است که از آن طریق مؤسسات، کسب و کارها و گروههای شهروندی، علاقت خود را بیان می‌کنند، درباره حقوق و تعهدات خود را اعمال نظر کرده و تفاوتهای خود را تعدیل می‌کنند.یکی دیگر از تعاریف حکمرانی عبارت است از: وضع فرایندها، ساختارها و مقررات رسمی و غیررسمی که به تعریف روشهایی می پردازند که بدان وسیله افراد و سازمانها می توانند بر تصمیماتی که بر رفاه و کیفیت زندگی آنها تأ ثیر می گذارند، اعمال قدرت کنند.همانگونه که از این تعریف بر می آید، حکمرانی خوب، به چیزی بیشتر از دولت خوب نیازمند است. سایر بازرگان نیز نظیر کسب و کارها و رسانه، در بهبود و کیفیت زندگی و رفاه کلی گروههای مختلف ذی نفعان تأثیرگذارند. در واقع، حکمرانی بطور کلی شامل شش گروه از ذی نفعان می‌شود که عبارتند از: شهروندان، سازمانهای داوطلب، کسب و کار، رسانه، سطوح بالاتر دولت و پارلمان علاوه سطوح بین المللی و مقامات دولتی.حکمرانی منوجه نحو ؟اعمال قدرت بین بخشهای مختلف جامعه با منافع مختلف است، به گونه ای که آزادیهای مرسوم فراهم شود، تجارت رونق گیرد و فرهنگ و هنرهای مختلف امکان رشد پیدا کنند. پس، حکمرانی به خودی خود مهم است، زیرا شرایط لازم – برای انجام کارهایی که مردم ارزش فوق العاده ای برای آنها قائلند فراهم می‌کنند. نظیر آزادی فردی (آزادیهای اجتماعی، مذهبی، کسب و کارها، و…)، حکمرانی قانون و ….. در عین حال، حکمرانی کور ؟رأهی است برای نیل به پیامد ها و شرایط دلخواه. حکمرانی خوب را می‌توان به‌عنوان مدلی از حکمرانی تعریف کرد که منجر به نتایج اقتصادی و اجتماعی دلخواه شهروندان می‌شود. ساختارها و روابط نهادی، نه فقط در درون دولت، بلکه بین دولتها و سایر بخشهای جامعه، می توانند تأثیری تعیین کننده روی پیامدها و نتاج داشته باشند.بعلاوه، هر چند که دولت، تأثیر مهمی روی بسیاری از مسائل مورد توجه جامعه دارد، با این‌حال، دولت تنها یکی از عوامل تأثیر گذار است.دلایل توجه به حکمرانیدولتها در آغاز قرن ۲۱، با چالشهای جدیدی مواجه شده اند. از جمله:
۱) در عصر جهانی شدن، دولتها باید واکنش فعالانه ای به فضتهای مثبت اقتصادی و واکنشهای منفی اقتصادی را خود نشان دهند.
۲) بروز تغییرات جمعیتی در اکثر کشورها، بر دولتها به‌عنوان کارفرما و فراهم کنند ؟خدمات تأثیر گذاشته است. جمعیت اکثر کشورها، سنن تر شده است و این جمعیت سنن، خواهان خدمات اجتماعی بیشتری است. همچنین، سازمانهای دولتی باید برای استخدام افراد ماهر و با انگیزه و با سازمانهای غیر انتفاعی و کارفرمایان خصوصی رقابت کنند. خصوصا” اینکه سطح دستمزدها در بخش دولتی نسبت به بخش خصوصی پایین‌تر است. پس، سازمانهای دولتی باید روشهای غیر پولی دیگری برای استخدام و حفظ کارکنان با عملکرد بالا شناسایی کنند و این چالشی بزرگ برای آنها خواهد بود.۳) بخش دولتی با انتظارات جدید شهروندان تحصیل کرده روبرو خواهد بود. بدین معنی که شهروندان، انتظار دریافت خدمات با کیفیت بالاتری را خواهند داشت. بنابراین دولتها باید قابلیت هایی برای شهروندان ذی نفعان فراهم آورند تا آنها بتوانند در موضوعات عمومی مشارکت فعالتری داشته باشند.۴) نهایتا، ”انتظارات پرسنل سازمانها تغییر کرده است و پاسخگویی به این انتظارات، شرایط جدیدی را می طلبد.پاسخگویی به این چالشها نیازمند برخورداری از حکمرانی صحیح در سطح کلان جامعه است. تفاوت حاکمیت دولت با حکمرانی خوبحکمرانی واژه ای است که از اوایل ده ۱۹۹۰ رایج شد و معمولا” مشابه با دولت و به جای آن مورد استفاده قرار گرفته است. فرهنگ فشرده آکسفورد دولت را به‌عنوان مجموعه ای از نهاد های تشکیل شده از افراد کم، یکدک اداره و یا دوازخانه را هدایت و اداره می‌کنند، تعریف می‌کند. این فرهنگ همچنین دولت را به‌عنوان عمل” روش حکومت کردن”تعریف می‌کند. این فرهنگ تعریف بسیار مشابهی برای حکمرانی ارائه می دهد که عبارت است از” عمل، روش، حقیقت و یا وظیفه حکومت کردن، نفوذ و کنترل.”همانگونه که مشاهده می‌شود، این دو واژه بسیار گمراه کننده و مبهم اند.اما این ابهام در کاربرد این دو واژه، پیامد های نامناسی را بهمراه خواهد داشت. نتیجه آن خواهد بود که مسائل مربوط به خط منشی، بی چون و چرا تبدیل به یک مسئله دولتی می‌شود. پیامد منطقی این موضوع، چنین خواهد بود که مسئولیت رسیدگی به این مسئله ضرورتا” بر دوش دولت قرار می‌گیرد و راههای دیگر برای پرداختن به مسئله و با بخشهای دیگر جامعه که باید در پرداختن به مسئله از خود انکارکنای بروز دهند، مد نظر قرار نخواهند گرفت.پس، یکی دانستن دولت با حکمرانی، روشهای شناسایی مسئله را محدود خواهد کرد و باعث گمراه شدن فرد در شناسایی استراتژی های مختلفی می‌شوند که برای برطرف کردن مشکل، در دسترس و مناسب خواهند بود. بطور خلاصه، وجود ابهام در واژه شناسی مرتبط با حکمرانی می تواند پیامد های اجزایی مهمی در بی داشته باشد. این امر ممکن است بر تعریف مسئله و نحو ؟تجزیه و تحلیل خط منشی رفع آن تأثیر بگذارد.زمانی که دولت در نظر شهروندان به‌عنوان نهادی مستقل مطرح می‌شود (به جای اینکه یک فرایند باشد)، نیاز به حکمرانی به‌عنوان مفهومی جدایی از دولت خود را آشکار می نماید. گفته می‌شود که در آن باستان که به‌عنوان مهد دموکراسی شناخته شده است، شهروندان در بازار شهر هندبگر را ملاقات می کردند تا به مسائل مورد توجه جامعه و نحو؟ رفع آن پردازند. در چنین شرایطی، دولت فرایندی بود برای پرداختن به مسائل و رفع آن. با این‌حال، امروزه دولت بندرت به‌عنوان یک فرایند تعریف می‌شود، بلکه بعنوان یک نهاد و یا مجموعه ای از نهادها نگریمه می‌شود و تنها یکی از چندین بازیگر اصلی در اجتماع است. زمانی‌که دولت قادر به تصمیم بگیرند تا سایر عوامل و بازیگران، ممکن است وارد عمل شوند و آن کار در انجام می دهند. مثلا” شهروندان یا یکدیگر تصمیم بگیرند تا شهر خود را تمیز کنند.مشارکتهایی که مردم از آن سود می‌برند می تواند شهروندان، مقامات دولتی و کسب و کارها را با یکدیگر هماهنگ کند، تا به برخی مسائل عمومی بپردازند و آنها را بر طرف کنند. امروز، دولتها اشکال مختلف مشارکت را تجربه می‌کنند که در آن، سیاستمداران یا دولتمردان، با سایر بخشهای جامعه، قدرت را به اشتراک می گذارند. این اشکال مختلف مشارکت به دلایل مختلف شکل می‌گیرند. جامعه به این نکته پی برده است که هر گروه، سهم و نقش خاصی در برطرف ساختن یک مسئله پیچیده دارد و با اینکه، دولتها تمایل دارند به سرمایه‌کب و کسب کارها، دسترسی یابند. عمومیت یافتن چنین روابطی، این سوال را پیش آورده است که: چه کسی باید در چه کاری مشارکت داده و در گیر شود؟ به‌عنوان مثال: برخی این سوال را مطرح می‌کنند که دولت تا چه اندازه باید با حوزههای مختلف در زمینه هایی که عمومی مطرح است مثل آموزش و پرورش و یا بهداشت، مشارکت کند؟برفوسور دونالد کتل در کتاب خود باعنوان تغییر حکمرانی(Transformations of governance) مباحثی را در خصوص تمایز بین دولت و حکمرانی ارائه می دهد. دولت یک فراساختار نهادی (Institutional superstructure) است که جامعه برای تبدیل سیاستها به خط منشی ها و قانون مورد استفاده قرار می دهد. حکمرانی، پیامد (نتیجه) تعامل دولت، خدمات عمومی و شهروندان از طریق فرایند سیاسی، توسعه خط منشی، طراحی برنامه و ارائه خدمت است.دولتها، نهادهای خاصی هستند که در حکمرانی مشارکت دارند. دولتهایی که نماینده مردمند، در جستجوی حمایت شهروندان هستند. با این‌حال، این دولتها نیازمند مشارکت فعال کارکنان خود هستند. حکمرانی، نتیجه سیاستها، خط منشی ها و برنامه هاست.در اصل، مفهوم حکمرانی را می توان برای اشکال مختلف اقدامات اشتراکی مورد استفاده قرار داد. حکمرانی منوجه ابعاد استراتژیک تر هدایت است، یعنی اتخاذ تصمیمات کلان تر در خصوص نحوه هدایت و نقشها. به‌عبارت دیگر، حکمرانی فقط منوجه این سوال نیست که ”به کجا برویم ”بلکه در بی پاسخگویی به این سوالات نیز هست: چه کسی باید در تصمیم گیری دخیل باشد؟ و با چه ظرفیتی ؟ مفهوم حکمرانی در چهارسطح زیر مطرح است:
۱) حکمرانی در فضای جهانی، که با مسائل فراز از حوز ؟دولتهای ملی سروکار دارد.
۲) حکمرانی در فضای ملی، یعنی درون یک کشور. این سطح خود دارای سطوح زیر است: سطح ملی، استانی، شهری و محلی.
۳) حکمرانی در فضای سازمان یا حکمرانی سازمانی. این سطح شامل فعالیتهای مختلف سازمانها می‌شود که معمولا” ”باید در برابر هیأت مدیره پاسخگو باشد. برخی از این سازمان خصوصی اند (نظیر شرکتهای تجاری خصوصی) و برخی دیگر دولتی نظیر (بیمارستانها، مدرسه‌ها)، شرکتهای دولتی و…
۴) حکمرانی در فضای جوامع محلی، که این سطح شامل فعالیتهایی در سطح محلی می‌شود.اسول پنج گانه حکمرانی خوبتعریف اسول حکمرانی خوب، بسیار مشکل است. برنامه توسعه سازمان ملل متحد (۱۹۹۷، UNDP)، مجموعه ای از اسول را تشریح کرده است که با کمی اختلاف، تقریبا” ”در سطح جهانی پذیرفته شده است. باید توجه داشت که این اسول غالبا” ”یا یکدیگر تداخل دارند و در بعضی مواقع، با یکدیگر در تضاد هستند. بکارگیری این اسول، بسیار مشکل بوده و کلیه آنها منوجه نتایج حاصل از قدرت نیستند، بلکه به نحو ؟اعمال قدرت نیز توجه دارند.ساختمان حکمرانی بخش دولتیسازمان می توانه بر اساس مشاوره کارآمد با ذی نفعان درونی و بیرونی، در اختیار داشتن اطلاعات مناسب و پشتیبانی از تصمیم، تشکیلاتی به‌وجود آورد که او را قادر به برنامه‌ریزی و ارائه ستاده ها و نتایج مورد نیاز پاسخگویی درونی و بیرونی سازد. با این‌حال، این عوامل، عواملی پویا هستند که می توانند بسیار تحت تأثیر ابعاد انسانی، رفتار و ارزشها قرار گیرند.اجرا، حفظ و تقویت این عوامل، این دانسن را افزایش می دهد که سازمان از اعتماد ذی نفعان، ارباب رجوع، پرسنل و مدیریت خود برخوردار شده و مشخص شود که سازمان تصمیماتی سالم، آگاهانه و مسئولانه اتخاذ می‌کنند که منجر به اقدامات مناسب و کارآمد می‌شود. استفاده از تشکیلات عملیاتی حکمرانی بهتر، سازگاری و عملکرد سازمان را تضمین نمی‌کنند، اما این عاملی حیاتی است که شناس و احتمال موفقیت در هر دو زمینه را افزایش می دهد. بر عکس، به احتمال خیلی زیاد، سازمانی که توجه کمی به مسائل حکمرانی مبذول می دارد، نهایتا” ”یا شکستهایی جدی از لحاظ طر آراوردن حداقل الزامات قانونی و یا انتظارات عملکرد و یا هر دو مواجه خواهد شد. روابطی که بین عناصر مختلف حکمرانی خوب برقرار می‌شوند بسیار مهمند. رهبری، اسول اخلاقی و یک فرهنگ عملکردی، چارچوب را بعنوان یک کل،

حمایت کرده و آترا حفظ می‌کند. بدون آنها، زیر بنایی وجود نخواهد داشت که ساختمان بر آن اساس استوار شود-- رابطه با ذی نفعان:بسیاری از سازمان های بخش دولتی، ذی نفعان مختلفی دارند که منافع آنها بسیار متنوع بوده و حتی گاهی با یکدیگر در تضاد و تعارض است. پس، مدیریت ذی نفعان یکی از ابعاد کلیدی مدیریت ریسک برای سازمانهای دولتی است. معمولاً کسی توان از کلیه تعارضات جلوگیری کرد. آن دسته از ذی نفعانی که بیشترین منافع را در اختیار سازمان قرار می دهند، همان افرادی هستند که بیشترین نفع را از نتایج سازمان می برند. همچنین، باید درجه، ماهیت و گستردگی این تعارضات بالقوه را مدنظر قرار داد؛ طرفین دیگر را نسبت به این تعارضات آگاه نمود و برای کاهش احتمال بروز این تعارضات، قرار داد های بین طرفین وضع کرد-- مدیریت ریسک:مدیریت ریسک فرایند شناسایی، تجزیه و تحلیل، نظارت و اعلام ریسکه ها را برقرار می کند. این ریسک ها، ممکن است سازمان را از نپیل به اهداف خود باز دارد و یا اینکه فرصت کسب منافع بیشتر را پیش روی سازمان قرار دهد. مدیریت ریسکه، کنترل و انتطاف پذیری سازمانی را فراهم می آورد. مدیریت ریسکه، غالباً با نگاهی از بیرون، نقش سازمان را مورد بررسی قرار می‌دهد و آترا تقویت می‌کند. از این طریق، توجه به مشتریان و ارباب رجوع افزایش می‌یابد و تأکید بیشتری بر نتایج مبذول می‌شود و بر اولویتهای منافع و ارزیابی عملکرد بعنوان بخشی از تصمیم گیری مدیریت تمرکز می‌شود؛برای اینکه فرایند مدیریت ریسک کارآمد باشد باید دقیق، ساختارمند و سیستماتیک باشد. مدیریت ریسک کارآمد نیازمند سازمانی است که از فرهنگ ارزیابی ریسک برخوردار باشد.--پاسخگویی بیرونی:سازمانهای موفق دولتی در امر پاسخگویی، معمولاً الزام به پاسخگویی را جزء اولین مراحل برنامه ریزی، توسعه ?خط مشی و تصمیم گیری خود قرار می دهند. امنیت بیرونی عاملی اساسی برای سازمان است تا بتواند خود را بعنوان بخشی از دولت ایفا کند. نپیل به پاسخگویی و سازگاری، یکی از معیار های موفقیت سازمانهای دولتی است. مراجع متعددی در محیط بیرون سازمانهای دولتی وجود دارند که این سازمانها باید نسبت به آنها پاسخگو باشند. یکی از مهمترین این مراجع، مجلسها هستند -- پاسخگویی درونی:تشکیلات پاسخگویی درونی باید ارتباط نزدیکی با تشکیلات پاسخگویی بیرونی داشته باشند. برای نپیل به کارآمدی، تشکیلات درونی باید بر اساس انتظارات و استانداردهای گسترده‌تر، بنا شوند. اولین وظیفه تشکیلات پاسخگویی درونی، تعیین وضوح نقشها و ارتباطات مربوط به تصمیمات و اقدامات است. اینکه این تشکیلات، درونی هستند، بدین معنی نیست که آنها ضرورتاً باید محرمانه باقی بمانند و برای افراد و سازمانهای بیرون از سازمان ناشناخته باشند.-- برنامه ریزی و نظارت بر عملکرد:حکمرانی فقط درباره سازگاری و برآورد ساختن الزامات رسمی پاسخگویی نیست. حکمرانی فراتر از اینهاست و بدنبال حصول اطمینان از این نکته است که سازمان نهایت تلاش خود را بعمل آورده است. تا به خط مشی و اهداف عملیاتی خود دست یابد.اطلاعات و پشتیبانی از تصمیم:در یک محیط عملیاتی بسیار پیچیده و چند بُعدی، سازمانهای دولتی باید اطلاعات خود را به روشهای پیشرفته تر مدیریت کنند. این شامل، حفظ مناسب اسناد، فایلها و سایر اسناد حاوی اطلاعات مخطف می‌شود-- بررسی و ارزیابی تشکیلات حکمرانی:بررسی و ارزیابی عملکرد سازمان و فعالیتهای آن، بخشی مهم از وظایف هیئت مدیره و کمیته های مختلف سازمان است. در زمانهای مختلف، اعضای هیئت مدیره و کمیته های آنها باید جهت ارزیابی تشکیلات کلان حکمرانی و همچنین عملکرد و نقشهای خود، سرمایه گذاری کنند. این امر می تواند به فرایند یادگیری کمک کند، منجر به بهبود شود و به سازمان امکان رویارویی موفقیت آمیز با چالشهای جدید را بدهد؛ارزیابی تشکیلات حکمرانی می تواند اشکال مختلفی به خود بگیرد. در انجام ارزیابی، باید نکات زیر را مدنظر قرار داد:زمان بندی: تشکیلات حکمرانی باید بطور مداوم و منسوح هر سال در هر سال یکبار مورد بررسی قرار گیرند. همچنین، در هر زمان که عاملی مهم بروز کند که بر پاسخگویی سازمان یا تشکیلات مدیریت تأثیر می‌گذارد باید تشکیلات حکمرانی مورد باز بینی قرار گیرند.؟ بررسی بیرونی در برابر بررسی درونی:انجام بررسی درونی که از آن طریق مدیر ارشد سازمان ساختار های حکمرانی سازمان و عملکرد خود را مورد باز بینی قرار می دهد، کافی به نظر می رسد. با این حال، هر از چند گاهی باید بررسیهای بیرونی نیز انجام گیرد. این بررسی می تواند اطلاعاتی را برای اعضای سیرهای مختلف در طول زمان فراهم سازد.؟ قلمرو: بررسی حکمرانی می تواند گسترده باشد و تمام بخشهای سازمان را در بر گیرد و یا اینکه محدود به سطح خاصی شود. با این حال، در صورت باید بیرونی (نظیر توجه به الزامات قانونی و استانداردهای عام ساختار) و مسائل عملکردی (نظیر کیفیت تصمیم گیری، برگزاری جلسات و اثر بخشی ابلاغ تصمیمات) مد نظر قرار گیرد.حرکت از مدیریت نوین دولتی به سمت حکمرانیجهت نپیل به حکمرانی خوب باید مسائل مورد نظر این رویکرد رامورد توجه قرار داد. این جدول در این خصوص کمک شایانی می کند.نتیجه گیری:بسیاری از صاحب نظران معتقدند که حکمرانی، تجویزی نیست. با این حال، برخی اشکال حکمرانی، بدون شک بهتر از سایر اشکال است. در مورد عوامل و عناصر تشکیل دهنده ?حکمرانی خوب، اختلاف نظر زیادی وجود ندارد؛با این حال، استفاد ?عملی از ویژگیهای حکمرانی خوب، اختلاف نظرهایی را به‌وجود می آورد، زیرا این ویژگیها با یکدیگر در تعارض هستند و تا کید بیش از حد بر یک ویژگی، ممکن است منجر به بروز نتایج ناخواسته شود. مشارکت عمومی، اصلی جذاب است، اما افراط در آن منجر به خط مشی گذاری گروهی و اتخاذ تصمیمات توسط افرادی می شود که از دانستن کمی برخوردار بوده و الزام به پاسخگویی ندارند. همچنین، وجود رسانه های مستقل و مهار نشده، ممکن است نتیجه ناپذیر جلوه کند. میزان تأ کید بر ابعاد مختلف حکمرانی سالم در شرایط مختلف، متفاوت است، زیرا جوامع برای پیامد ها و نتایج مختلف ارزشهای متفاوتی قائلند. بعنوان مثال: فرهنگهای سود جوی غربی، برای کارآیی اهمیت بیشتری قائلند. در مقابل، برخی فرهنگها برای حقوق افراد اهمیت زیادی قائلند و برخی دیگر بر تعهدات گروهی تأکید می‌ورزند. برخی جوامع، هدف اول خود را رشد اقتصادی می دانند و برخی دیگر برای تنوع و ضای فرهنگی ارزش قائلند و... تعیین عوامل تشکیل دهنده"?حکمرانی خوب"منجر به بحث و مناقشه روی हजारهای فرهنگی و ارزشی و پیامد های اقتصادی و اجتماعی دلخواه می شود. این نیز خود منجر به بروز سوالاتی چون نقش دولت، نحو ارتباط دولتها با شهروندان، روابط بین شاخه های قانون گذار، اجرائی و قضایی دولت و نقش بخشهای مختلف می شود؛یکی دیگر از سوالات مرتبط با مفهوم "حکمرانی خوب" این است که چه موقع رویکرد های مختلف نسبت به حکمرانی یا مراحل مختلف توسعه سازگاری و تناسب دارند. آنچه که تحت برخی از شرایط تاریخی دلخواه منظر می رسد، ممکن است تحت شرایطی دیگر، دلخواه نباشد. بعنوان مثال، بسیاری از منتقدان، سنگاپور را بعنوان جامعه ای سرکوب گر و برخوردار از کنترل زیاد دولتی، تصور می کنند. با این حال، توسعه اجتماعی و اقتصادی سنگاپور در ۳۰سال گذشته موجب پیشی گرفتن این کشور از بسیاری از کشورهای در حال توسعه ثروتمند شده است. نخست وزیر این کشور، بخش اعظم موفقیت اقتصادی و ثبات اجتماعی سنگاپور را به سیاستهای حکمرانی نسبت می دهد.بحث درباره ?حکمرانی خوب، سوالاتی درباره ?بازارها و اهداف به‌وجود می آورد. بعنوان مثال: آیا دموکراسی یک ابزار است یا یک هدف؟با این حال، همه چیز نسبی نیست. برخی हजारها و ارزشهای جهانی وجود دارند که برای فرهنگهای مختلف کاربرد دارند. مثلا سازمان ملل متحد سیستمی حاوی ویژگیهای حکمرانی خوب را منتشر کرده است که شامل بسیاری از هزارهای مطرح شده نظیر مشارکت، حکمرانی قانون، شفافیت، پاسخگویی، کارآیی و اثربخشی است.دوک و شناخت عمیق مفهوم حکمرانی خوب، می‌تواند معیارهای ارزشمندی را فراهم کند که به دولتها و جوامع کمک کند تا دوک بهتری از رابطه بین اشکال مختلف نهادی و راههای فراهم آوردن سلامت اجتماعی- اقتصادی برای شهروندان به‌دست آورند. دوک بهتر حکمرانی خوب می تواند یک چالش رده یا مبنایی برای نقضات در خصوص فرایندهای آینی اصلاحات نهادی و تکامل

درباره مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

بسم الله الرحمن الرحيم

جَاهِدُواْ بَأْوَالِكُمْ وَاَنْفُسِكُمْ فِى سَبِيلِ اللّهِ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ اِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ (سوره توبه آیه ۴۱)

با اموال و جانهای خود، در راه خدا جهاد نمایید؛ این برای شما بهتر است اگر بدانید حضرت رضا (علیه السلام): خدا رحم نماید پندهای که امر را ازنده (برپا) دارد ... علوم و دانشهای ما را یاد گیرد و به مردم یاد دهد، زیرا مردم اگر سخنان تیکوی ما را (بی) آنکه چیزی از آن کاسته و یا بر آن بیفزایند) بدانند هر آینه از ما پیروی (و طبق آن عمل) می کنند.

بنادر البحار-ترجمه و شرح خلاصه دو جلد بحار الانوار ص ۱۵۹

بنیانگذار مجتبع فرهنگ مذهب قائمیه اصفهان شهید آیت الله شمس آبادی (ره) یکی از علمای برجسته شهر اصفهان بودند که در دلدادگی به اعلیت (علیهم السلام) بخصوص حضرت علی بن موسی الرضا (علیه السلام) و امام عصر (عجل الله تعالی فرجه الشریف) شهره بوده و لذا با نظر و درایت خود در سال ۱۳۴۰ هجری شمسی بنیانگذار مرکز و راهی شد که هیچ وقت چراغ آن خاموش نشد و هر روز قوی تر و بهتر راهش را ادامه می دهند.

مرکز تحقیقات قائمیه اصفهان از سال ۱۳۸۵ هجری شمسی تحت اشراف حضرت آیت الله حاج سید حسن امامی (قدس سره الشریف) و با فعالیت خالصانه و شبانه روزی تیمی مرکب از فرهیختگان حوزه و دانشگاه، فعالیت نمود؛ در زمینه های مختلف مذهبی، فرهنگی و علمی آغاز نموده است.

اهداف:دفاع از حریم شیعه و بسط فرهنگ و معارف ناب نقلین (کتاب الله و اهل الیث علیهم السلام) تقویت انگیزه جوانان و عامه مردم نسبت به بررسی دقیق تر مسائل دینی، جایگزین کردن مطالب سودمند به جای بلروث های بی محتوا در تلقن های همراه و رایانه ها ایجاد بستر جامع مطالعاتی بر اساس معارف قرآن کریم و اهل بیت علیهم السلام با انگیزه نشر معارف، سرویس دهی به محققین و طلاب، گسترش فرهنگ مطالعه و غنی کردن اوقات فراغت علاقمندان به نرم افزار های علوم اسلامی، در دسترس بودن

منابع لازم جهت سهولت رفع ابهام و شبهات منتشره در جامعه عدالت اجتماعی: با استفاده از ابزار تو می توان بصورت تساعدی در نشر و بخش آن همت گمارد و از طرفی عدالت اجتماعی در تزیی امکانات را در سطح کشور و باز از جهتی نشر فرهنگ اسلامی ایرانی را در سطح جهان سرعت بخشید.

از جمله

فعالیت‌های گسترده مرکز :
الف) چاپ و نشر ده ها عنوان کتاب، جزوه و ماهنامه همراه با برگزاری مسابقه کتابخوانی
ب) تولید صد‌ها نرم افزار تحقیقاتی و کتابخانه ای قابل اجرا در رایانه و گوشی تلفن همراه
ج) تولید نمایشگاه های سه بعدی، بانوراما ، انیمیشن ، بازیهای رایانه ای و ... اماکن مذهبی، گردشگری و ...
د) ایجاد سایت اینترنتی قائمیه **www.ghaemiyeh.com** جهت داللود رایگان نرم افزار های تلفن همراه و چندین سایت مذهبی دیگر

ه) تولید محصولات نمایشی، سخنرانی و ... جهت نمایش در شبکه های ماهواره ای
و) راه اندازی و پشتیبانی علمی سامانه پاسخ گویی به سوالات شرعی، اخلاقی و اعتقادی (خط ۳۳۵۰۵۴۴)
ز) طراحی سیستم های حسابداری ، رسانه ساز ، موبایل ساز ، سامانه خودکار و دستی پلنوت، وب کیوسک ، SMS و ...
ح) همکاری اختاری با دهها مرکز حقیقی و حقوقی از جمله بیوت آیات عظام، حوزه های علمیه، دانشگاهها، اماکن مذهبی مانند مسجد جمکران و ...

ط) برگزاری همایش ها، و اجرای طرح مهد، ویژه کودکان و نوجوانان شرکت کننده در جلسه
ی) برگزاری دوره های آموزشی ویژه عموم و دوره های تربیت مربی (حضوری و مجازی) در طول سال
دفتر مرکزی: اصفهان /خ مسجد سید/حد فاصل خیابان پنج رمضان و چهارراه و قالی / مجتمع فرهنگی مذهبی قائمیه اصفهان
تاریخ تأسیس: ۱۳۸۵ شماره ثبت: ۲۳۳۳ شماره ملی: ۱۰۸۶۰۱۵۲۰۲۶

وب —————سایت: **www.ghaemiyeh.com** ایمیل: **Info@ghaemiyeh.com** فروشگاه اینترنتی: **www.eslamshop.com**
تلفن ۲۵-۲۳۵۷۰۲۳- (۳۱۱) - فکس ۲۳۵۷۰۲۲- (۳۱۱) دفتر تهران ۸۳۳۱۸۷۲۲ (۲۱) بازگشائی و فروش ۰۹۱۳۲۰۰۰۱۰۹ امور کاربران ۴۵-۲۳۳۳۰۳۱۱ (۳۱۱)

نکته قابل توجه اینکه بودجه این مرکز مردمی، غیر دولتی و غیر انتفاعی با همت عده ای خیر آندیش اداره و تأمین گردیده و لی جواینگوی حجم رو به رشد و وسیع فعالیت مذهبی و علمی حاضر و طرح های توسعه ای فرهنگی نیست. از اینرو این مرکز به فضل و کرم صاحب اصلی این خانه (قائمیه) امید داشته و امیدواریم حضرت بنیو الله الاعظم عجل الله تعالی فرجه الشریف توفیق روزقرونی را شامل همگان بنماید تا در صورت امکان در این امر مهم ما را یاری نمایندانشالله.

شماره حساب ۹۵۳۰۶۲۱۰۶ ، شماره کارت: ۶۲۷۳۰۵۳۳۱-۳۰۴۵-۹۷۳۰ (و شماره حساب شیا: ۶۲۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰-۱۸۰-۱۸۰-۰۰۰۰-۰۰۰۰-۵۳-۰۶۰۹ به نام مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان نزد بانک تجارت شعبه اصفهان — خیابان مسجد سید

ارزش کار فکری و عقیدتی

الاحتجاج - به سندش، از امام حسین علیه السلام :- هر کس عهده دار بینی از ما شود که محنت نیست ما، او را از ما جدا کرده است و از علوم ما که به دستش رسیده، به او سهمی دهد تا ارشاد و هدایتش کند، خداوند به او می‌فرماید: «ای بنده بزرگوار شریک کننده برادرش! من در کرم کردن، از تو سزاوارترم. فرشتگان من! برای او در بهشت، به عدد هر حرفی که یاد داده است، هزار هزار، کاف قرار دهید و از دیگر نعمت‌ها، آنچه را که لایق اوست، به آنها ضمیمه کنید.

التفسیر المنسوب الی الإمام المعسکری علیه السلام: امام حسین علیه السلام به مردی فرمود: «کدام یکنه را دوست‌تر می‌داری: مردی اراده کشتن بینوایی ضعیف را دارد و تو او را از دستش می‌زحمتی، یا مردی نامی‌بی اراده گمراه کردن مومن بینوایی و ضعیف از بیرون ما را دارد، اما تو درمی‌یابی [از علم] او را بر او می‌گشایی که آن بینوای خود را پندار، نگاه می‌داری و با حجت‌های خدای متعال، خصم خویش را ساکت می‌سازد و او را می‌شکند»؟.

[سبس] فرمود: «حتماً رهاوندان این مومن بینوایی از دست آن نامی‌بی. بی‌گمان، خدای متعال می‌فرماید: او هر که او را زنده کند، گویی همه مردم را زنده کرده است؟» یعنی هر که او را زنده کند و از کفر به ایمان، ارشاد کند، گویی همه مردم را زنده کرده است، پیش از آن که آنان را با شمشیرهای نیز بکشد.

مسند زیند: امام حسین علیه السلام فرمود: «هر کس انسانی را از گمراهی به معرفت حق، فرا بخواند و او اجابت کند، اجری مانند آزاد کردن بنده دارد.



مرکز تحقیقات و ترجمه

اصفهان

گامگاه

WWW



برای داشتن کتابخانه های تخصصی
دیگر به سایت این مرکز به نشانی

www.Ghaemiyeh.com

www.Ghaemiyeh.net

www.Ghaemiyeh.org

www.Ghaemiyeh.ir

مراجعه و برای سفارش با ما تماس بگیرید.

۰۹۱۳ ۲۰۰۰ ۱۰۹

