

افق های نو در مدیریت دولتی

نوشته دکتر سید مهدی الوانی

چکیده

مدیریت دولتی همچون سایر نهادها در این ایام در معرض دگرگونی ها و تحولات چشمگیری قرار گرفته است، به گونه ای که بقای آن در آینده با رویکردهای کنونی ناممکن به نظر می رسد. تغییر و تحولات محیطی، ذهنی، فرهنگی و دانشی، مدیریت دولتی را در شرایطی قرار داده است که ادامه حیات آن جز با مدیریت این تحولات میسر نیست. مدیریتی که نیاز به تحول ذهنی مدیران و تغییرات ساختاری در مدیریت دولتی دارد تا بتواند بر چالش های رویاروی خود توفیق یابد.

مقدمه

تحولاتی که مدیریت دولتی معاصر با آنها روبه روست در زمینه های مختلف شکل گرفته اند. ابداعات خارق العاده تکنولوژیک، دانشی شدن سازمانها، جهانی شدن، تنوع و تعدد فرهنگی، و کاهش اعتماد به نهادهای دولتی از زمره مهمترین چالش هایی است که مدیریت دولتی در این دوران با آنها روبه روست و برای بقا باید استراتژی هایی مناسب در مواجهه با آنها در پیش گرفته شود. اهم این استراتژیها در ادامه مقاله آمده است.

۱. ابداعات و نوآوری های خارق العاده و سریع تکنولوژیک - ابداعات و نوآوری های تکنولوژیک در زمینه های مختلف صورت گرفته است که شاید مهمترین آنها از جهت اثر گذاری بر مدیریت دولتی، تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات

بوده است. دو موضوع در این تحولات برای مدیر بخش عمومی و دولت حایز اهمیت است. اول، سرعت و سهولتی است که این ابزارها در اختیار مدیر دولتی قرار می دهند و دوم، نحوه استفاده و کاربرد این ابزارها به گونه ای است که مدیر برده و مقهور این وسایل جذاب و پربازده نشود و در سه دهه پیش، کامپیوتر پر قدرتی که اکنون به صورت یک کیف دستی در اختیار شماست باید در سالن های بزرگ و با حجمی عظیم به کار گرفته می شد و گروهی به عنوان اپراتور آن را آماده کار می ساختند. اما در حال حاضر مدیران به سادگی اطلاعات بسیار زیادی را همراه خود دارند و هر زمان که اراده کنند می توانند از آنها بهره گیرند. پیش بینی می شود که در آینده این ابداعات با سرعت سرسام آورتری گسترش یابد.

لحظه ای بیندیشید که همین وسیله کوچک چه ظرفیت ها و توانمندی هایی را می تواند در اختیار مدیر

واحدهای بزرگ نیست. بسیاری از کارها را می‌توان در محل زندگی انجام داد و آنها را درون شبکه پیچیده ارتباطی به صورت فرآورده یا خدمت در اختیار متقاضیان قرار داد. خرید و فروش در شبکه های ارتباط جهانی نمونه کوچکی از این امکان تکنولوژیک است. سازمان های بزرگ عموماً برای هماهنگی بین عملیات و نظارت بر آنها از ساختارهای سلسله مراتبی و مدیران در سطوح مختلف سازمانی بهره می‌گیرند، در حالی که اکنون این هماهنگی و نظارت در شبکه های ارتباطی به کمک تکنولوژی ارتباط و اطلاعات به دقت انجام می‌پذیرد و بدین ترتیب سلسله مراتب هماهنگ کننده و ناظر حذف می‌شوند و این خود تحولی عظیم در سازماندهی سازمان‌ها، به ویژه سازمان‌های دولتی است.

ابداعات تکنولوژی در زمینه اطلاعات و ارتباطات با جهش‌های سریع خود نوید سازمان بدون کاغذ را می‌دهد. سازمانی که در آن ثبت و ضبط های انبوه کاغذی خبری نیست و تمامی رویدادها در سیستم های اطلاعاتی به طور خودکار ضبط می‌شود و بر بلای کاغذ بازی و تشریفات اداری که سازمان های دولتی بدان دچارند، غلبه می‌یابد. کندی و تأخیر در امور به حداقل ممکن کاهش می‌یابد و دخالت های انسانی که گاهی تبعیض آفرین هستند از دایره امور سازمان حذف می‌شوند.

همان گونه که ملاحظه می‌شود تکنولوژی نوین اطلاعات و ارتباطات سازمان سنتی دولت را دستخوش تحولی شگرف خواهد کرد، تحولی که در آن سازمان‌های دولتی، از نظام نظارتی، سلسله مراتبی و ثبت و ضبط کاملاً متفاوتی برخوردار می‌شوند و نتیجتاً ارباب رجوع آنها از خدماتی سریع تر و با کیفیت بهتر بهره خواهند برد. البته همان گونه که اشاره شد در تمامی این موارد مدیر باید به گونه ای از این ابداعات تکنولوژیک بهره برداری کند که تکنولوژی در اختیار او باشد نه آنکه او و سازمان در اختیار تکنولوژی قرار گیرند و الزامات تکنولوژیک

دولتی قرار دهد و ارتباط آن با شبکه های اطلاعات جهانی چگونه می‌تواند بینش و نگرش مدیران دولتی را متحول سازد. فرضاً مدیران در تفویض اختیار دائماً نگران آن هستند که کنترل و نظارت خود را بر امور تفویض شده از دست بدهند، در حالی که ضمن تفویض اختیار، این فنون و ابزارهای اطلاعاتی جدید می‌توانند جریان مستمر اطلاعات را برای مدیران برقرار سازند و این نگرانی قدیمی را رفع کنند.

در زمینه‌های دیگر مدیریت دولتی نیز تکنولوژی های جدید اطلاعات و ارتباطات می‌توانند موجد تحول و تغییر باشند. در زمینه خط مشی گذاری شاید در آینده هایی نه چندان دور، بدون نیاز به رأی گیری حضوری، افراد و شهروندان بتوانند در خانه های خود و به کمک کامپیوترهای شخصی نظر و رأی خود را به مرکز تصمیم گیری بفرستند و نظریات آنان همواره در خط مشی ها منعکس باشد. نوعی دموکراسی و مشارکت مستقیم که تصمیم گیری شهروندی را تحقق می‌بخشد، (Denhardt, 1990). این شیوه می‌تواند نوعی دموکراسی ناب به شمار آید. دموکراسی که در آن همگان در تصمیمات موثر و ذی مدخل اند و دیگر واسطه و نماینده‌ای در میان نیست. مسلماً از جهت تکنولوژیک این امکان فراهم است، اما هنوز انگیزه و خواست عمومی در این زمینه شکل منسجمی پیدا نکرده است. شاید ساختار شکل یافته نمایندگی اجازه چنین تغییری را به زودی نمی‌دهد و شاید هم زمان شکستن چنین سنت مستحکمی هنوز فرا نرسیده است. البته باید بخاطر داشت که این نظر کاستی‌هایی را نیز دربردارد، فی المثل فرصت گفتگو و مباحثه در این سیستم جایگاه عمده ای ندارد و مجموع رأی‌های تک تک مردمان را نمی‌توان از جهت کیفی همتای نظرهایی دانست که حاصل تعامل و مباحثه گروهی است.

تکنولوژی های اطلاعات و ارتباطات زمینه ساز سازمان‌های مجازی^(۱) است و دیگر لزومی به ادارات و

Technological Imperatives) منطق منافع و

مصالح انسان ها و جامعه را مخدوش سازند.

۲. دانشی شدن سازمان ها - مدتی است که مفاهیم

جدیدی چون «کاردانشی»^(۲)، «دانشگر»^(۳) و «سازمان دانشی»^(۴) رواج یافته اند و به تدریج جایگزین کاربرد، کارگر، و سازمان سنتی می شوند. دراکر با به کارگیری این واژه ها خبر از ایجاد نوع جدیدی از سازمان ها را می دهد که در آنها به جای قدرت بازو، قدرت ذهن حاکمیت دارد. براساس این نظریه، در آینده جوامعی توسعه و پیشرفت خواهند داشت که سهم بیشتری از دانش را به خود اختصاص دهند نه سهم بیشتری از منابع طبیعی را. منابع بدون دانش، هرز می روند و نعمت نمی شوند، بلکه محنت و زحمت می آفرینند. دانش منبع بالقوه‌ای است که کشف کننده منابع دیگر است و درون داده‌های سازمان را ابدی و لایزال می سازد. دانشی که از امواج دریا و جریان باد انرژی به دست می آورد، دانشی توسعه بخش و آفریننده است. در عوض، دانشی که با سوزاندن جنگل‌ها و ذخایر فسیلی گرما تولید می کند دانشی مصرف کننده و کاهنده است. در عصر حاضر، تنها راه توسعه پایدار و ایجاد ثروت، تربیت نیروی کار دانشی است، (Roth, 1994). سازمان دانشی به توانمندی هایی دست می یابد که قادر است از نیروی اندک، قدرتی عظیم بیافریند و خاصیت اهرمی^(۵) و اثر پروانه‌ای^(۶) را در خدمت هدف‌های سازمان قرار دهد. در خاصیت اهرمی، سازمان به یاری دانش نقطه اتکایی که همان نقطه استراتژیک توسعه است، پیدا می کند و با صرف منابع ناچیز به توسعه و گسترش قابل توجه دست می یابد (Senge, 1990). در اثر پروانه‌ای که یکی از ویژگی‌های تئوری آشوب^(۷) یا نظم در بی نظمی است، با انتخاب بجای یک نیرو در یک

نقطه مناسب می توان به نیرویی عظیم دست یافت. به تعبیر تئوری آشوب می توان از بال زدن یک پروانه (نیرویی کوچک) به طوفانی بزرگ (تحولی عظیم) رسید. (Gleick, 1987).

مدیران بخش دولتی که غالباً از محدودیت‌های مالی نگران‌اند اگر از دانایی زاینده برخوردار شوند و سازمان‌های خود را دانشی بسازند فرصت خواهند یافت تا با شناخت نقطه های حساس و کلیدی بر محدودیت ها غلبه کنند و از آنها برای خود امکانات و منابع بسازند.

مزیت‌های رقابتی آینده به شکل توانایی سازمان ها در مدیریت دانش و اطلاعات جلوه گر خواهد شد و سرمایه‌های فیزیکی و مالی، جای خود را به سرمایه‌های فکری و ذهنی می دهند و قدرت ذهن^(۸)، قدرت غالب و مسلط در عرصه های رقابت جهانی می شود، (Sanderson, 1998). در چنین فضایی که دانش مولد ثروت است، جامعه باید از مدیران آفرینشگر و اعجاز آفرین^(۹) برخوردار باشد، تا بتواند در صحنه رقابت‌های جهانی خود را مطرح سازد و پیامی در خور برای گفتن داشته باشد، (الوانی، تابستان ۱۳۷۸).

مدیران دولتی به عنوان مدیران دانشی باید تصویر جدیدی از محیط و سازمان را ترسیم کنند. برای شکل دادن به چنین تصویری باید گذشته ها را فراموش کرد و از زاویه‌ای دیگر به مسئله نگریست. مدیران دانش آفرین با اعتقاد به اینکه شیوه های جدید کارآمدتری وجود دارد، روش‌های گذشته را تخریب می کنند، تا آینده را بسازند. روش آنان تخریب خلاق^(۱۰) نام دارد، روشی که در آن همواره نوجویی و نوآوری ترغیب می شود، (Drucker, 1992). اما نباید از یاد برد که این مدیران باید با سنت‌گرایان سازمانی که از شیوه‌های قدیمی در سازمان پاسداری می کنند به توافق برسند و به کمک هم

خط مشی گذاری عمومی را به دنبال دارد و توسعه دمکراسی را در پی خواهد داشت.

مدیران و کارگزاران بخش عمومی در عصر دانشی شدن سازمان ها ، در تمامی سطوح سازمان با یکدیگر رابطه‌ای تعاملی برقرار می کنند ک حاصل آن تولید دانش و ایجاد ارزش افزوده دانشی است. در سازمان‌های آینده دولتی باید دانش فردی و جمعی تلفیق و با ارتباط بین سطوح مختلف سازمانی دانش تولید شود. در فرایند دانش سازی ، ابتدا اطلاعات خام یا داده‌ها را افراد در هر سطح دریافت می کنند، به آنها الگو و ساختار می دهند، و آنها را معنی دار می کنند. افراد سپس اطلاعات پرورده را تحلیل و از آنها استنتاج می کنند و مفاهیم تازه‌ای از آنها می سازند که به معنای ایجاد دانش است و در نهایت اعضای سازمان ابزار و شیوه های به کارگیری دانش حاصل را ابداع می کند که تکنولوژی نام دارد . این فرایند که از دریافت اطلاعات آغاز می شود و تا طراحی تکنولوژی ادامه می یابد نوعی یادگیری خلاق به وجود می آورد که حاصل آن ایجاد دانش است.

در حلقه یادگیری خلاق و تولید دانش ، افراد در سطوح مختلف سازمان ، نقش متفاوت اما مرتبط به هم بازی می کنند . افراد خلاق ، اعضای واحدهای تحقیق و توسعه فرصت های نو را تشخیص می دهند و طی فرایندهای پژوهشی ایده های جدید و نو می آفرینند. این ایده‌ها سپس به کمک مدیران اجرایی الگوسازی می شوند و شکل عملی پیدا می کنند . شیوه های عملیاتی با کمک سطوح بعدی مشخص می شود و دانش تولید شده به عرصه عمل پا می نهد، (الوانی ، ۱۳۷۷). نمودار شماره ۱ فرایند ایجاد دانش در سازمان‌ها را نشان می دهد .

اندیشه‌ای نو را به عمل تبدیل کنند ، بی آنکه اصالت سازمان را از میان ببرند. روابط این دو گروه با هم تداعی کننده دو نوع فعالیت متضاد در بحث سیستم‌هاست. در سیستم‌های باز برای ادامه حیات ضرورت وجود فعالیت‌های نگهدارنده^(۱۱) و انطباقی^(۱۲) تا سیستم به علت تغییرات سریع نامتوازن شود. برعکس فعالیت های انطباقی در کنار هم کاملاً محسوس است. فعالیت‌های نگهدارنده می‌کوشند تا سیستم را در حالت تعادل نگه دارند و اجازه ندهند تا سیستم، به علت تغییرات سریع نامتوازن شود. برعکس فعالیت‌های انطباقی از این جهت ضروری‌اند که سیستم را با تغییرات محیطی همسو و دگرگونی‌های لازم را در آن ایجاد می‌کنند . خلاصه آنکه سازمان در عین انطباق پذیری و تغییر باید از ثبات کافی نیز برخوردار باشد، (رایبیز، ۱۳۷۸).

بدین ترتیب قدرت در آینده قدرت دانش خواهد بود . اما باید دید در آینده دانش در کف چه کسانی خواهد بود . دو سناریو در این میان قابل پیش بینی است. یکی اینکه دانش در دست گروهی خاص باشد و دیگر اینکه دانش در جوامع توزیع شود و همگان دارنده آن باشند. هارلن کلیولند حالت دوم را محتمل تر می داند و آن را افول سلسله مراتب^(۱۳) نام می نهد ، وضعیتی که در آن کسی به دلیل داشتن اطلاعات بیشتر بر دیگری سلطه نخواهد داشت. اطلاعات در دسترس همگان خواهد بود و سلسله مراتب ناشی از برتری های اطلاعاتی از میان خواهد رفت، (H. C leveland, 1985). در چنین وضعیتی، علم از انحصار خارج می شود و می توان از آن برای مقاصد عمومی به سادگی بهره گرفت . علم و دانش و اطلاعات مربوط به آن را می توان به گونه‌ای سازماندهی کرد که موجب تصمیمگیری های آزاد منشانه تری شود و شرایطی فراهم آید که در آن تصمیمگیری‌ها صرفاً به علت دانش و آگاهی فرد یا گروه در انحصار قرار نگیرد. این رویکرد دگرگونی نظام

تلاش برای تحول مدیریت دولتی فراتر از تغییر در فنون و تکنیک‌هاست. در این عصر مفاهیمی چون توجه به حقوق فردی، ارزش‌های رقابتی، حرمت نهادن به انسان، و روحیه کارآفرینی در سازمان‌های دولتی به عنوان ارزش مطرح شده است. در این شرایط، مدیران دولتی با پرسش‌هایی دربارهٔ مسئولیت، عدالت، انصاف، و برابری روبه‌رو هستند. به عبارت دیگر، قبل از آنکه دربارهٔ وظایف و نقش‌های مدیران دولتی سخن بگویم باید از مسئولیت‌های آنان در مقابل مردم بحث کنیم. در مدیریت دولتی جدید شأن و مرتبت انسان‌ها به عنوان مراجعان سازمان باید حفظ شود و مصلحت و منفعت آنان معیار فعالیت‌های مدیران قرار گیرد.

در عصر جهانی شدن و انقلاب ارتباطات و اطلاعات مدیران، چه در بخش خصوصی و چه در بخش عمومی، مانند ماهی در تنگ بلورین^(۱۵) هستند، (B uchholz, 1985). در این تعبیر مدیران در معرض قضاوت‌های شهروندان و کلیهٔ انسان‌ها قرار دارند و این امر مسئولیت آنها را فراتر از مرزهای کشورشان می‌برد و آنان را در مقابل نوع بشر مسئول می‌سازد.

۴. تغییر در ترکیب جمعیت‌ها و تنوع و تعدد

فرهنگی- در عصر حاضر، به علت سرعت و سهولت جابه‌جایی و مهاجرت‌ها، ترکیب جمعیتی جوامع از حالت سنتی که با خود نوعی همگونی و همسانی داشت، خارج و چندگانگی و ناهمگونی جایگزین آن شده است. مهاجران و پناهندگان، به دلایل مختلف شهر و دیار خود را ترک کرده و به کشورهای دیگر روی آورده‌اند؛ این امر چهره شهرها را از جهت قومی و فرهنگی متنوع و گونه‌گون کرده است.

از مرزبندی‌های فعلی کشورهاست، توسعه پایدار که به کرهٔ خاکی به صورت یک جهان واحد می‌نگرد، و نیز مفاهیمی چون عدالت جهانی و حقوق انسانی، بر شتاب جهانی شدن می‌افزاید. در فضای جهانی شدن، دولت‌ها برای حفظ ارزش‌های انسانی و طبیعتی که بستر رشد انسان است باید با یکدیگر تلاش کنند، از طریق این آشتی‌ها و یکی شدن‌ها بقای بشریت در آینده تضمین خواهد شد.

مشکلی که مدیران ما در فرایند جهانی شدن تجربه می‌کنند نحوهٔ نگرش آنان به این پدیدهٔ شتابنده است. آنان در قالب‌های فکری سازمان‌های سنتی به جهانی شدن می‌نگرند و از خود می‌پرسند این سازمان سنتی چگونه باید با جهانی شدن همراه شود و چگونه باید در عصر جهانی شدن فعالیت کند. در حالی که برای مواجهه با موضوع جهانی شدن باید ساختار سازمان‌ها و نحوهٔ تفکر مدیران دستخوش تحول و دگرگونی شود. باید مدیران از خود پرسند چگونه باید سازمان‌ها را تغییر دهیم؟ چگونه باید نگرش‌هایمان را عوض کنیم؟ و چگونه یک بینش جهانی پیدا کنیم؟

یکی از نمودهای جهانی شدن در درون کشورها کم‌رنگ شدن تمایز بین بخش عمومی و بخش خصوصی و دولت-ملت خواهد بود. در چنین حالتی دیگر نمی‌توان به طور دقیق از مسئولیت‌های بخش عمومی و سازمان‌های دولتی سخن گفت و مرزهای دقیقی بین آنها و سازمان‌های خصوصی قایل شد، (D enhardt, 1990).

گاهی مدیران دولتی تصور می‌کردند که در مدیریت دولتی جدید باید سازمان دولتی را همانند بخش خصوصی اداره کنند و فنون و ابزارهای بخش خصوصی را در بخش عمومی به کار گیرند. در حالی که در عصر جهانی شدن

وجود آورد. مدیر دولتی باید بتواند زمینه مساعدی فراهم آورد تا همگان با دیدگاه‌های متفاوت در آن مشارکت جویند و ارزش‌هایی را ترویج کند که تحمل و پذیرش دیدگاه‌های متعارض و مخالف را نهادینه می‌سازد. مدیران دولتی می‌توانند در کاهش قطبی شدن جوامع، پذیرش نگرش‌های متفاوت و احترام به نظر دیگران، ایجاد ائتلاف، حل اختلافات، مذاکره، و مصالحه نقش سازنده‌ای داشته باشند.

۵. کاهش اعتماد به نهادهای سنتی دولت - کاهش

اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی از بحران‌های جهان امروز است. رخدادهای مختلف وضعیتی را به وجود آورده است که اطمینان به رسانه‌های جمعی، نهادهای کارگری، مؤسسات تجاری و کارگزاران دولتی به شدت کاهش یافته و نوعی سوء ظن در روابط شهروندان با این نهادها به وجود آمده است. برخی از نویسندگان، این اُفت اعتماد عمومی را ناشی از پاره‌ای فسادها و اعمال خلاف پاره‌ای از مدیران، و احساس بی‌اختیار بودن شهروندان نسبت به کنترل سازمان‌ها می‌دانند. سازمان‌ها را افرادی اداره می‌کنند که ما آنها را نمی‌شناسیم، ارزش‌ها و هنجارهای آنان با ارزش‌ها و هنجارهای متفاوت و گاهی متعارض است، و نحوه مدیریت آنها را نمی‌پسندیم (Denhardt, 1990). گروه دیگری از اندیشمندان مدیریت، مسئله بی‌اعتمادی عمومی را با ناتوانی در پاسخگویی^(۱۸) سازمان‌ها مرتبط دانسته‌اند. سازمان‌هایی که نمی‌توانند به مسئولیت‌های اجتماعی خود عمل کنند و به انتظارات شهروندان در این زمینه پاسخ‌گویند، مورد

مدیریت دولتی در چنین شرایطی از جهت ترکیب جمعیتی با دشواری‌های بیشتری در مورد تبیین و تعیین «مصلحت عامه»^(۱۶) رو به رو شده است. در این مجموعه‌های ناهمگون و گاهی متعارض، چگونه می‌توان به یک توافق و اجماع در مورد مصلحت عامه دست یافت؟ به عبارت دیگر، این تفاوت‌ها و تنوع‌ها را چگونه می‌توان در قالب یک کل منسجم و یکپارچه قرار داد و از آنها هماهنگی و وحدت به وجود آورد؟ فضای فرهنگی و اجتماعی کنونی اغلب کشورها این گفته معروف جونز را به ذهن متبادر می‌کند که «افراد مختلف، در زمان‌های مختلف به گونه‌های متفاوت مسائل را تعبیر و تفسیر می‌کنند» و در چنین موقعیتی خط‌مشی‌گذاری عمومی کاری دشوار است (Jones, 1980). همه شهروندان مایل‌اند در لوای قانون که مصلحت عامه را پوشش می‌دهد به خواسته‌های خود برسند و تحقق این امر در حالتی که تفاوت میان انتظارات زیاد است، دشوار و گاهی محال می‌شود. قرار دادن منافع متعارض در چارچوب هدف‌های مشترک، تراژدی جوامع مرکب^(۱۷) امروز است.

اداره جامعه‌ای همگون همواره ساده‌تر از مدیریت جامعه‌ای مرکب بوده است و این واقعیتی است که امروزه بر اثر جابه‌جایی جمعیت، تمامی مدیران دولتی به گونه‌ای با آن روبه‌رو هستند. کار مدیریت دولتی تنها «هدایت» گروهها نیست بلکه «ساختن و تشکیل شبکه‌هایی» است که در عین ناهمگونی، هدف‌های واحدی را دنبال می‌کنند. مدیر دولتی عصر ما باید مجموعه‌ای از منافع متنوع را چنان هماهنگ سازد که به تقاضاهای متفاوت پاسخ دهد و نوعی انسجام و یکپارچگی در عین افتراق و تفاوت به

مدیران دولتی برای غلبه بر ضایعه کاهش اعتماد شهروندان و ایجاد سرمایه اجتماعی و فضای اطمینان و اعتماد، می‌توانند از راه‌های مختلف اقدام کنند.

الف. پایبندی به اخلاقیات - مدیرانی که اصول اخلاقی را در عملکردها و تصمیمات سازمانی به کار می‌گیرند روابطی را شکل می‌دهند که موجب سرمایه اجتماعی است. البته در تعریف و تبیین اصول اخلاقی، اجماعی بین علما وجود ندارد و اندیشمندان مدیریت، اصول اخلاقی مدیریت را در نوشته‌های خود به‌صورت گوناگون بیان کرده‌اند. دوبل (Dobel, 1990) از سه دسته معیار اخلاقی نام می‌برد:

احساس مسئولیت در مقابل حکومت، مسئولیت فردی، و دوران‌اندیشی و خیرخواهی. به‌زعم وی، توجه به این سه عامل، مجموعاً فرد را در سازمان به تصمیم‌گیری اخلاقی قادر می‌سازد. فردریکسون (F redrickson, 1990)، اصول اخلاقی را برابری و عدالت اجتماعی و مصلحت عامه تعریف می‌کند. دن هارت (Denhardt, 1991)، بنیادهای اخلاقی سازمان را عزت و آبرو، نیکخواهی، و عدالت می‌داند. مدیران باید در اقدامات خود به نحوی عمل کنند که عزت و آبروی هیچ فردی خدشه دار نشود، همواره نیکخواهانه و انسان‌دوستانه رفتار کنند، و عدالت و انصاف را در اعمال خود لحظه‌ای فراموش نکنند.

ب. احساس مسئولیت اجتماعی - سازمان و جامعه با هم در تعاملی پویا قرار دارند و بر این پایه، افراد و اعضای جامعه مایل‌اند سازمان در مقابل آنان احساس مسئولیت کند و تنها به فکر سود سازمانی نباشد. هرگاه شهروندان اطمینان حاصل کنند که مدیریت سازمان‌ها نسبت به آنها احساس مسئولیت می‌کند و به پاسخگو بودن در مقابل جامعه حساس است، تاقت بیشتری در برابر سازمان‌ها

بدگمانی واقع می‌شوند و اعتماد مردم از آنها سلب خواهد شد. گاهی اعمال و فعالیت سازمان‌ها با هدف‌ها و وعده‌های آنان یکی نیست و این موضوع ایجاد بی‌اعتمادی می‌کند. گاهی نیز اعمال سازمان‌ها با ارزش‌ها و باورهای ما سازگاری ندارند که موجب بی‌اعتمادی می‌شود. سازمان‌ها غالباً شعار آزادی، برابری و عدالت می‌دهند، اما در عمل به رفتارهای تبعیض آمیز و ناعادلانه دست می‌زنند و نزد مردم چهره‌ای از خود ترسیم می‌کنند که سلب‌کننده اطمینان از آنهاست.

مدیریت دولتی جدید باید بکوشد تا در ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی^(۱۹) و ارزش افزوده اجتماعی^(۲۰) نقش موثری داشته باشد، زیرا تنها در این صورت قادر خواهد شد تا اعتماد شهروندان را به خود جلب کند و در راه تحقق هدف‌ها توفیق یابد. سرمایه اجتماعی را می‌توان حاصل روابط مبتنی بر اعتماد در جامعه دانست و آن را به مجموع مناسبی اطلاق کرد که در ذات روابط سازمان اجتماعی به وجود می‌آیند و زندگی جمعی را دلنشین‌تر و مطلوب‌تر می‌سازند. جامعه‌ای از سرمایه اجتماعی برخوردار است که مردمان آن در مرادوات با یکدیگر و در ارتباط با سازمان‌ها به علت وجود فضای اعتماد و اطمینان متقابل از سهولت، سادگی و انعطاف بسیار بالایی برخوردار باشند. از این رو جامعه‌شناسی به نام کلمن (Coleman, 1980) سرمایه اجتماعی را شامل جنبه‌ای از یک ساخت اجتماعی می‌داند که روابط و تعاملات افرادی را که در درون ساختار جمعی هستند تسهیل می‌کند و مانند شکل‌های دیگر سرمایه مولد و زاینده است. ارزش افزوده اجتماعی نیز بیان دیگری از مفهوم سرمایه اجتماعی و حاصل روابط مبتنی بر اطمینان و اعتماد میان سازمان‌ها و شهروندان است، (M. Zairi, 2000).

«آنها» جلوه می‌کند. در چنین حالتی، مدیران خود را با دیگران متفاوت می‌بینند و بین خود و مراجعان جدایی احساس می‌کنند. این نوع نگرش بر تصمیمات و رفتارهای مدیران اثر منفی می‌گذارد و اعتماد جامعه را از سازمان سلب می‌کند.

برای ایجاد جو اعتماد بین جامعه و سازمان های دولتی، مدیران باید بدانند که کارکنان، مراجعان، مشتریان، شهروندان و همسایگان، «آنها» نیستند بلکه جزئی از مدیریت و پیوسته و وابسته به «ما» هستند. اگر آنها آسیب ببینند، ما همه آسیب خواهیم دید. اگر مدیران با شهروندان احساس یگانگی کنند، شهروندان نیز متقابلاً همان احساس را خواهند داشت و در پرتو این آشتی و وحدت روابط مبتنی بر اعتماد و دوستی میان سازمان و جامعه ایجاد خواهد شد که رکن اصلی سرمایه اجتماعی است.

مدیران برای آشتی کردن با جامعه و نزدیک شدن به شهروندان باید مخاطرات کوچک و اندک را اگر به جامعه آسیب می‌رساند، بزرگ بیندارند و در رفع آنها صمیمانه بکوشند. آنان باید بدانند که صداقت و صراحت با جامعه و شهروندان بهترین شیوه مدیریتی است و پنهانکاری و محرمانه عمل کردن بدترین راه کار (استراتژی) است.

در ارتباط با جامعه، مدیران همواره باید جانب انصاف را رعایت و به گونه‌ای عمل کنند که رفتارهایشان نشانه‌ای از عدالت و انصاف باشد. در این راه دیگران را مقصر پنداشتن و در مسائل و مشکلات علت را در دیگران دیدن، تدبیری نابخردانه و غیر منطقی است. مدیران دولتی باید بدانند اگر در مقصر جلوه دادن دیگران توفیق پیدا کنند پیروز قلمداد نمی‌شوند، بلکه خود خواه و نامشول جلوه می‌کنند و با این روش، سرمایه اجتماعی را دچار نقصان می‌کنند و بذری بی اعتمادی را در روابط خود با شهروندان می‌پراکنند، (الوانی، بهمن ۱۳۷۸).

می‌کنند و در پرتو این جو، اطمینان و اعتماد سرمایه اجتماعی تولید و فضای بی اعتمادی تعدیل می‌شود. مسئولیت اجتماعی وظیفه ای است که براساس آن سازمان علاوه بر مسئولیت های اختصاصی خود به مسئولیت های اجتماعی نیز توجه می‌کند. در مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها می‌کوشند تا با فعالیت های خود بر زندگی اجتماعی و محیط زیست طبیعی و انسانی تاثیرات سوء نگذارند. مسئولیت اجتماعی یکی از وظایف و تعهدات سازمانی در جهت متفیع ساختن جامعه است به نحوی که هدف اولیه سازمان یعنی حداکثر سازی سود را صورتی متعالی کند، (R obbinson, 1980).

یکی از عرصه های مهم مسئولیت اجتماعی، توسعه پایدار و نقش سازمان ها در تحقق چنین توسعه‌ای است. در توسعه پایدار، منابع زیست محیطی سرمایه‌هایی تلقی می‌شوند که حفاظت از آنها وظیفه اصلی سازمان‌ها به شمار می‌آید. در این باره، توسعه‌ای مقبول است که در آن ضمن حفظ طبیعت، انسان ارزش و کرامت خود را از دست ندهد. به عبارت دیگر، توسعه مطلوب در عصر حاضر توسعه‌ای اخلاقی و انسانی است. توسعه‌ای که بر مبنای تعقل ابزاری و با معیارهای بازاری شکل گرفته باشد، قابل پذیرش این دوران نیست. بر مبنای تعقل جوهری، باید توسعه‌ای را شکل دهیم که با معیارهای ارزشی قابل تبیین باشد؛ توسعه‌ای که در آن خیر و مصلحت آدمی و طبیعت دستخوش مخاطرات ناشی از هدفهای آزمندانه و مهار گسیخته سازمانی به ظاهر منطقی و اقتصادی نشود. مدیران با حمایت از چنین توسعه ای می‌توانند در جلب اعتماد مردم توفیق یابند و با حفظ طبیعت و ارزشهای انسانی به ایجاد و ازدیاد سرمایه اجتماعی پردازند و ارزش افزوده اجتماعی بیافرینند.

ج. یگانگی و وحدت با جامعه - یکی از مسائلی که موجب از میان رفتن سرمایه اجتماعی می‌شود، جدایی مدیران از جامعه است که به صورت متفاوت بودن «ما» و

استراتژی‌های آینده مدیریت دولتی

زمینه‌های پنجگانه‌ای که به آنها اشاره شد، حرکت مدیریت دولتی را به سوی آینده شکل می‌دهد و استراتژی‌های آتی آن را مشخص می‌سازد. مدیران دولتی در آینده باید دیدگاهی «شهروند محور» داشته باشند و مشارکت جویی را جایگزین نگرش سنتی سلسله مراتبی کنند. با این دو استراتژی، مدیران خواهند توانست نقش واقعی خود را در آینده ایفا کنند.

شهروند محوری - در گذشته، مدیریت دولتی توجه اصلی خود را به رخدادهای درون بوروکراسی معطوف می‌کرد و عمدتاً مشکلات درونی بوروکراسی را مسئله اصلی می‌پنداشت و تلاش سازمان‌های دولتی در جهت تحولات و اصلاحات تشکیلاتی و رفتاری، شاهدی بر این مدعا بود. در آینده، با تحولاتی که برشمردیم، مدیریت دولتی باید کانون توجه خود را مورد تجدید نظر قرار داده و نگاه خود را متوجه بیرون بوروکراسی دولتی کند و مسائل شهروندان و شهروندی را دغدغه ذهنی و عملی خود بداند.

سیاست «شهروندان اولویت اول در تمامی امورند»^(۲۱)، سیاست رایج کشورهایی است که نگاه خود را از درون بوروکراسی دولتی برگرفته و به بیرون پرداخته‌اند، (D endardt , 1990). این سیاست موجب شده تا مشارکت سازنده و مبتنی بر اعتمادی میان دولت و شهروندان به وجود آید و شهروندان نسبت به مسائل محیطی و دیگر شهروندان احساس مسئولیت کنند و همین‌طور دولتمردان و کارگزاران بوروکراسی این الزام را درک کنند که باید به انتظارات و خواست‌های شهروندان گوش فرادهند و کسب رضایت و تامین نیازها و انتظارات شهروندان را جزو وظایف نخست و فعالیت‌ها و اقدامات

اصلی خود قرار دهند. این حرکت آغاز دیدگاه «شهروند محوری» در نظام مدیریت دولتی است.

سیاست، «شهروندان اولویت اول‌اند» با تمایز قایل شدن میان «مشتری» و «شهروند» به وجود آمده است. زمانی که افراد را به صورت مشتری می‌نگریم آنها یک شیوه عمل دارند و زمانی که به آنها به صورت شهروند نگاه می‌کنیم شیوه عمل متفاوتی از خود بروز می‌دهند. «مشتری» به خواسته‌ها و نیازهای محدود خود مشغول است و در پی آن است که آنها را به بهترین نحو ارضا کند، درست همانند مشتری در بخش خصوصی. در حالی که شهروند به مصلحت عامه می‌اندیشد و خواسته‌های خود را در کنار خواسته‌های دیگر شهروندان می‌بیند و برآورده شدن نیازهای خود را به همراه نیازهای دیگر افراد جامعه مدنظر دارد. سیاست «شهروندان اولویت اول‌اند» از یک سو افراد را ترغیب می‌کند تا مسئولیت‌های اجتماعی خود را به عنوان «شهروند» بشناسند و از سوی دیگر، مدیران دولتی نیز در می‌یابند که چگونه باید نسبت به دیدگاه‌ها و مطالبات آن افرادی حساس و پاسخگو باشند.

در این سیاست، انتخابات تنها سازوکاری نیست که مردم را به دولت پیوند می‌دهد بلکه طراحی کل ساختار اداره جامعه در شکل‌گیری و اجرا به صورتی است که شهروندان و دولت را به هم نزدیک و هدف‌های آنان را به هم تلفیق و ترکیب می‌کند. اصولاً به کارگیری لفظ «مشتری» (که از بخش خصوصی به عاریه گرفته شده است) در بخش عمومی و دولتی کار درستی نیست زیرا در بخش خصوصی مشتریان کاملاً شناخته شده‌اند و به طور مشخص خدمت یا کالای خود را از بخش خصوصی دریافت می‌کنند و هزینه آنها را می‌پردازند. در حالی که در بخش دولتی کلیه شهروندان باید مشتری محسوب شوند اگر چه همگی خریدار و خواهان خدمت خاصی از دولت

نیستند. همچنین در بخش خصوصی هر که پول بیشتری بپردازد از خدمات بهتر و با کیفیت تری برخوردار می‌شود، در حالی که در بخش دولتی چنین عملی ناپسند است و بی‌عدالتی و تبعیض محسوب می‌شود. بدین ترتیب ملاحظه می‌شود که کاربرد لفظ مشتری برای اعضای جامعه در مقابل دولت چندان واژه رسا و گویایی نیست.

در جامعه ای دموکراتیک تنزل دادن شهروندان در حد مشتریان بخش خصوصی، پیامدهای ناخوشایندی ایجاد خواهد کرد. باید هم اعضای جامعه خود را در مقابل سازمان‌های بخش عمومی در جامعه شهروندی احساس کنند و هم کارگزاران دولتی به آنان در نقش شهروندان نگاه کنند. این طرز تلقی موجب خواهد شد تا هم شهروندان احساس مسئولیت کنند و خود را در سرنوشت جامعه سهیم بدانند و هم مدیران دولتی خود را در مقابل نیازها و انتظارات آنان مسئول احساس کنند، علت اینکه گروه زیادی از اعضای جامعه به سازمان‌های دولتی بی‌اعتمادند تنها در زمینه ناکارآمدی و پایین بودن بهره‌وری آن سازمان‌ها نیست، بلکه بی‌اعتمادی شهروندان ناشی از این احساس است که سازمان‌های دولتی به نیازها و خواسته‌های آنان حساس نیستند و پاسخگو نمی‌دانند و در زمینه‌هایی چون اخلاقیات و ارزش‌های اجتماعی پایبندی چندانی از خود نشان نمی‌دهند. برای کسب اعتماد شهروندان، سازمان‌ها باید پاسخگو و حساس به انتظارات شهروندان بشوند و آنان را نه تنها مشتری بلکه شهروند در نظر آورند و همان‌گونه که هندی گفته است سازمان‌های خود را سازمان‌های شهروندی و آنها را متعلق به شهروندان بدانند. مشتری صاحب سازمان نیست در حالی که شهروند صاحبان سازمان‌های دولتی است و این مسئله مهمی است که باید در ذهن مدیران دولتی حک شود.

این نتیجه‌گیری برای مدیران رهنمودهای مهم و متعددی به همراه دارد. در گذشته اگر سازمان‌های دولتی در برابر ارباب رجوع خود به گفتن اینکه «بله»، این خدمت را برایتان فراهم خواهیم آورد یا این خدمت را نمی‌توانیم برایتان تدارک ببینیم» بسنده می‌کردند. در این رویکرد مدیران دولتی باید بیاموزند که پاسخ‌های بله و خیر جواب مسائل امروز جوامع نیست بلکه باید گفت «بیاید با مشارکت هم ببینیم چه می‌توانیم انجام دهیم و همان را انجام دهیم». نقش مدیران دولتی فراتر از ارائه دهندگان خدمت به سبک و سیاق مدیران بخش خصوصی است، آنان نقش میانجی، آشتی دهنده، و احقاق حق‌کننده شهروندان را ایفا می‌کند و این نقشی است در خور مدیران بخش عمومی در دوران حاضر. باید اضافه کنیم که ایفای این نقش مستلزم تغییر تلقی و نگرش و کسب دانش و مهارت‌های جدیدی است که با روش‌های سنتی گذشته تطبیق نمی‌کند. مدیران آینده باید از دانش و مهارت مذاکره‌گری، میانجی‌گری و حل تعارض و تضاد به درستی بهره‌مند باشند تا بتوانند به تحقق رسالت خطیر خود توفیق پیدا کنند.

دیدگاه مشارکت‌جویانه به جای دیدگاه سلسله

مراتبی - شاید ابتدا این گونه به نظر آید که شیوه‌های متمرکز و کنترل شده در ساختار دولتی جوابگوی نیازهای بیشتری از شهروندان است اما در شرایط کنونی و با توجه به گستردگی و پیچیدگی فعالیت‌های دولت، جز از طریق مشارکت و هم‌اندیشی با شهروندان در یک ساختار مشارکتی راه دیگری برای ادامه حیات مدیریت دولتی وجود ندارد. با بهره‌گیری از نیروهای مردمی و مشارکت دادن شهروندان چرخه فعالیت‌های دولتی سرعت می‌گیرد و رسالت‌های بخش عمومی به نحوی

سازمان نقش کنترلی قوی به خود می‌گرفتند انرژی زیادی و نیروبخشی کاهش می‌یافت و انسجام گروهی در جهت هدف‌های سازمانی از میان می‌رفت.

سازمان‌ها در آینده باید مدیران و رهبرانی داشته باشند که به گروه‌ها کمک کند تا نیازها و نیروهای خود را بشناسند، آرمان‌های گروهی مشترک به وجود آورند، و به عنوان عامل ترغیب‌کننده و محرک گروه عمل کنند. در این حالت دیگر فقط مدیر «رئیس» نیست و ریاست نمی‌کند، بلکه همه می‌توانند در نقش رهبری قرار گیرند و نیروآفرینی کنند.

در دیدگاه مشارکت‌جویانه، مدیریت دولتی باید بکوشد تا همگان رادر امر مدیریت شریک و سهیم سازد و نقش جمعی به مدیریت دولتی بدهد. اگر روح توجه و عنایت حقوق انسانی و اعتقاد به آگاهی و عقل انسان‌ها در مدیریت دولتی دمیده شود، آن‌گاه همه شهروندان حایز شرایط مشارکت در مدیریت دولتی هستند و همه می‌توانند همراه هم در فعالیت‌ها، تصمیمات و ارزیابی‌ها و نظارت‌ها نقش داشته‌باشند. رابطه «ما - شما» یا «دولت - ملت» جای خود را به رابطه «همه با هم» می‌دهد که هم‌افزایی فراوان دارد و برای رویارویی با شرایط دشوار فزاینده‌های مدیریت دولتی مناسب‌ترین شیوه است.

دنهارت (Denhardt, 1990) پنج راه را برای مدیریت دولتی آینده پیشنهاد می‌کند:

۱. مدیران دولتی باید پشتیبان تلاش‌هایی باشند که به توسعه دموکراسی و مردمسالاری می‌انجامد. این تلاش‌ها باید در جهت گسترش جامعه مدنی و مشارکت شهروندان و تأکید بر ارزش‌های دموکراسی و مردمسالاری باشد، بدین ترتیب مدیریت دولتی باید به اصل و ریشه خود که تضمین تحقق شیوه‌های مردمسالارانه است بازگردد و از تصدی‌گری‌های بی‌حاصل که

کارآمد انجام خواهد شد. به منظور نیل به این هدف باید الگوهای ساختاری تغییر یابند و شیوه‌های ناکارآمد مبتنی بر سلسله مراتب جای خود را به نگرش‌های غیر سلسله‌مراتبی و گروهی بدهند. واژه «هماهنگ‌کننده» باید جانشین واژگان «مدیر» و «رئیس» شود. آنچه مورد نیاز است نوع جدیدی از نگرش و تفکر درباره رهبری و مدیریت است. در گذشته سبک مدیریت وابسته به قدرت و مقام بود و کسانی که ادعای مدیریت داشتند ابتدا باید موقعیت و مقام مدیریتی را اشغال می‌کردند تا قدرت کافی برای اداره «زیردستان» به دست آورند. این سبک، مستبدانه و آمرانه بود و تأکید بر کنترل و هدایت برای مدیریت افراد داشت.

مدیریت دولتی در آینده باید تأکید خود را بر گروه‌های افرادی بگذارد که با هم کار می‌کنند و با هم رشد می‌کنند. رهبری و مدیریت را باید به عنوان فرایندی برای توسعه و بالندگی در نظر آورد. فرایندی که در درون گروه‌های انسانی شکل می‌گیرند و در آن همه افراد سازمان درگیرند و تنها یک فرد به نام مدیر نقش هدایت گروه را برعهده ندارد. رهبری در این حالت هنگامی رخ می‌دهد که هر عضو گروه در سازمان سایرین را برمی‌انگیزد و هر فرد با مشارکت دیگران نیروها را برای عملکردهای سازمانی از قوه به فعل در می‌آورد. رهبری و مدیریت جمعی انرژی‌زا و نیروآفرین است. هر فردی که در مجموعه‌های انسانی موجود نیرو و انرژی است به نوعی رهبری می‌نماید و رهبری مختص فردی خاص در سازمان نیست.

در دیدگاه سنتی، رهبری باید برای هدایت و بسیج نیروها اقدام می‌کرد، در مورد اقدامات اصلی گروه تصمیم می‌گرفت، و نفوذ خود را برای کنترل و تغییر رفتارهای اعضای گروه بکار می‌برد. در برخی مواقع این سبک کارساز بود و گروه به فعالیت‌های مدنظر سازمان می‌پرداخت اما در حالت‌هایی که مدیریت و رهبری

سطوح باشد. برای مردمسالار شدن، سازمان‌های دولتی علاوه بر مقاصد و هدف‌های فنی و تخصصی خود باید به مسئولیت‌های اجتماعی سازمان نیز پابندی نشان دهند و نقش پیشرو را در این زمینه ایفا کنند. شاید شایسته سازمان‌های دولتی نباشد که گفته شود آنها از سازمان‌های بخش خصوصی تقلید کنند و خود را همانند آنان سازند بلکه باید ساختار دولتی آنچنان متحول شود که از سازمانهای خصوصی خواسته شود خود را همانند سازمان‌های دولتی کنند.

۴. مدیریت دولتی باید در راه رسیدن به هدف‌های خود تئوری و عمل، اندیشه و کاربرد را با هم تلفیق کند و دانشگاه و جامعه را به هم پیوند دهد. امروزه دنیا به این سمت حرکت می‌کند که دانشگاه‌ها و جوامع در تمام رشته‌های علم با هم حرکت کنند، پدیدارشناسان هدف اصلی خود را یکسان سازی «دنیای علم» و «دنیای زندگی هر روزه» انسان‌ها می‌دانند و مدیریت دولتی نیز باید علم را ابزار کار خود بداند و مدیریت دولتی در دانشگاه‌ها به عنوان یک رشته علمی - اخلاقی به مدیران آموخته شود و دانشگاه‌ها نیز از مدیران دولتی بیاموزند و خود را آماده پاسخگویی به مشکلات و مسائل عملی آنان کنند.

۵. مدیران دولتی خود را باید «خدمتگزاران مردم» بدانند، و دچار آزمندی یا علائق فردی و شخصی نشوند. آنان باید از میان کسانی انتخاب شوند که بتوانند خود را وقف مردم کنند و خواهان سعادت و خوشی همگان باشند. هر شغلی نیازمند ویژگی‌های خاصی است و شاغل آن باید توانمندی و ظرفیت‌های متناسب با آن را دارا

فعالیت‌های واقعی آن نیستند دست بکشد و به مساعی اصلی خود که سازگار ساختن اصول مردمسالاری با شرایط کنونی جامعه است دست یازد. البته این توجه ای ساده نیست زیرا سازمان‌های دولتی در طول زمان به عارضه جدایی از مردم مبتلا شده اند و به بهانه تخصصی بودن، خود را از جامعه و عامه مردم جدا کرده اند. برای یکی شدن با شهروندان و آشتی با آنان باید در نگاه و اندیشه سازمان‌های دولتی به جامعه تغییرات اساسی صورت گیرد که کاری ساده و سهل نیست.

۲. وقتی مردمسالاری توسعه یافت، مدیران دولتی باید نقش‌های جدید خود را در برابر شهروندان تشخیص دهند و به ایفای آن پردازند. آنان باید در این نقش شهروندان را همتایان خود بدانند و رابطه سلسله مراتبی فرادست و زیردست را به بوته فراموشی بسپارند. مدیران دولتی باید شهروندان و خواسته‌های آنان را درک کنند و به دنبال یافتن راه‌حلی برای پاسخگویی به آنان باشند. مدیران دولتی باید از نقش کنترلی خود حتی المقدور بکاهند و همان‌گونه که اشاره شد نقش مذاکره‌گر، پشتیبان، تحلیلگر، راه‌حل‌دهنده، و کمک‌کننده را ایفا کنند.

۳. ساختارهای دولتی باید از نظر محتوی و شکل مردمسالار شوند و به توانمند سازی کارکنان و شهروندان خود پردازند. توانمندسازی با مشارکت نضج، می‌گیرد و توسعه پیدا می‌کند. این، موضوعی تک بُعدی نیست بلکه باید در تمامی ارکان سازمان‌های دولتی مورد توجه واقع شود و به عنوان یک اصل مدنظر مدیران دولتی در تمامی

مادی و معنوی شهروندان بیندیشند و حفظ انسان‌ها را بر حفظ پول مقدم بدانند و قبل از مصلحت شخصی و سازمانی، در پی مصلحت عامه باشند.

در دهه های آینده مدیران دولتی در دنیای پیچیده ای که مملو از تنوع و تعدد فرهنگ ها و نگرش هاست به سر خواهند برد و از هم اکنون باید خود را برای رویارویی با این شرایط آماده سازند. آنان باید از مرزهای داخلی سازمان فراتر روند و خود را به دنیای بیرونی مرتبط سازند. آنان باید جهانی و کشوری بیندیشند و منطقه ای و موضعی عمل کنند. همچنین، آنان باید به توانمند سازی کارکنان و شهروندان بپردازند و با توسعه مردمسالاری در سازمان، جامعه ای مردمسالار را به شهروندان ارزانی دارند. □

باشد. مشاغل دولتی نیز نیازمند شاغلانی هستند که فداکاری و عشق به مردم را در خود نهادینه کرده باشند و منافع شخصی خود را در مقابل منافع عامه مردم ناچیز شمرند. ممکن است این دیدگاه آرمانی و ایده آل به نظر آید و با دیدگاه‌هایی چون «انتخاب عمومی» در تضاد باشند، اما اگر مشاغل دولتی بتوانند ارج و مرتبت اجتماعی واقعی خود را به دست آورند و نزد شهروندان مقام و منزلتی والا داشته باشند، این بهترین جبران برای خدمت آنان محسوب می‌شود، و در مقابل می‌توان از آنان انتظار داشت خود را در خدمت مردم قرار دهند و نفع مردم را بر نفع خود مقدم دارند. باید این مسئله به مدیران دولتی تفهیم شود که هدف از اقدامات آنان سودآوری نیست آن گونه که هدف مدیران بخش خصوصی است؛ آنان باید به حیات

پی نوشتها

- (1). Virtual Organizations
- (2). Knowledge Work
- (3). Knowledge Worker
- (4). Knowledge Organization
- (5). Leverage Virtue
- (6). Butterfly Effect
- (7). Chaos
- (8). Brain Power
- (9). Guro
- (10). Creative Destruction
- (11). Maintenance
- (12). Adaptive
- (13). Twilight of Hierarchy

- (14). J. L. Cebrian
- (15). Fish Bowl
- (16). P ublic – Good
- (17). P luralist
- (18). R esponsiveness
- (19). S ocial Capital
- (20). S ocial Value – Added
- (21). Citizens First

منابع

- الوانی ، سید مهدی . «سازمان دانشی» ، کنترولر ، شماره‌های ۷ و ۸ ، پاییز و زمستان ۱۳۷۷.
- _____ . «اعجازگران مدیریت» ، مدیریت دولتی ، شماره ۴۴ ، تابستان ۱۳۷۸.
- _____ . «نقش مدیریت در ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی» ، تدبیر ، شماره ۱۰۰ ، بهمن ۱۳۷۸.
- رابینز ، استیفن پی . **تئوری سازمان** ، ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد ، تهران ، انتشارات صفار ، ۱۳۷۸.
- Buchholz, R.A. & et.al., **Management Response to Public Issues**, N. J.: Prentice Hall, 1985.
- Cebrian, J.L., **Deutschland**, No. 2, April & May 2001.
- Cleveland, Harlan. **The Knowledge Executive**, N.Y, Truman Talley Books, 1985.
- Coleman, J.S., **Foundations of Social Theory**, N.Y., Free Press, 1980.
- Denhardt, R.B., “The Future of P.A.” at: <http://www>.
- _____ . **Public Administration Theory**, Wadsworth Publishing Co., 2001.
- Dobel, J. P. “Integrity in the Public Service” **PAR**, Vol.50, May/June 1990.
- Drucker, P.F. “The New Society of Organization”, **HBR**, Sept./Oct./1992.
- Fredrickson, H.G., “Public Administration and Social Equity”, **PAR**, Vol. 49, March/April 1990.
- Gleick, J. **Chaos: Making a New Science**, N.Y, Viking, 1987.
- Jones, C.O. in Nigro & Nigro, **Modern Public Administration**, N.Y., Harper & Row Co., 1980.
- Robbinson, R.B. & et.al., **Management**, N.Y., McGraw-Hill, 1980.
- Roth & et.al., “The Knowledge Factory”, **Planning Review**, Vol.22, No.3, 1994.