

مقدمه

طرح تکریم ارباب رجوع یکی از راهکارهای هفت گانه تحول اداری در ایران است. این طرح بعد از تحقیقات کارشناسی که در سال های پایانی دهه هفتاد به وسیله گروهی از زبده ترین متخصصان اداری و علوم مدیریتی با هدف ریشه یابی مشکلات ساختار نظام اداری کشورمان انجام داده شد، به تصویب شورای عالی اداری رسید.

شورای عالی اداری در نودمین جلسه خود که روز بیست و پنج فروردین سال ۱۳۸۱ برگزار شد بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور تصویب کرد: «همه وزارتخانه ها، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های دولتی، شرکت ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آن ها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند، از انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداری ها، بانک ها و شرکت های بیمه هم چنین جمله نیروی مؤسسات و نهادهای عمومی غیر دولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند نسبت به انجام دادن موارد زیر اقدام کنند:

- ۱- شفاف و مستندسازی شیوه ارائه خدمات به ارباب رجوع
- ۲- اطلاع رسانی از شیوه ارائه خدمات به مردم
- ۳- تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم
- ۴- بهبود و اصلاح روش های ارائه خدمات به مردم
- ۵- نظرسنجی از مردم
- ۶- نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه های اجرایی با مردم» (خسروی، ۱۳۸۰: ۵).

۱-۱ بیان موضوع

ضرورت اجرای تحول در سیستم ها و روش های اجرای کار امری است کاملاً آشکار که بارها مورد تأکید قرار گرفته و طالب اقدامات جدی تری است، زیرا که قالب های کهنه نظام اداری توان هماهنگی تحولات سریع علمی و فناوری را که متناسب با ارزش ها و اهداف نظام اسلامی در تمامی ابعاد باشد دارا نیست.

در حال حاضر فقدان روش های مدون و منطقی در اکثر دستگاه های اجرایی، کثرت تشریفات اداری زاید، تعدد قوانین و مقررات و نارسایی و ابهام در آن و حاکمیت عادات، نظرات و سلاقی فردی مجریان امور به حدی است که بیشترین نیاز به بهره گیری از روش ها، فنون

صحیح اداره امور احساس می شود. در راستای اجرای برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری کشور و عملی کردن حق حاکمیت مردم در اداره امور، پاسخگویی دستگاه های ارائه دهنده خدمات عمومی به مردم، مصوبه طرح تکریم ارباب رجوع از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به سازمان ها و دستگاه های اجرایی ابلاغ شد.

اما به دلیل برخورد نامناسب کارکنان دولت با مردم، پاسخگو نبودن دستگاه های اجرایی به شکایات مردم، عدم اطلاع ارباب رجوع از مدارک مورد نیاز و مراحل اجرای کار در دستگاه های اجرایی، ضرورت مراجعه به چند دستگاه اجرایی برای انجام داده شدن کاری مشخص و مشخص نبودن مدت زمان اجرای کار در دستگاه های اجرایی، مسئولان بیش از پیش فقدان برنامه ای مدون با هدف تکریم ارباب رجوع را حس کردند و به منظور ایجاد سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب، مناسب و مؤثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعان و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی مراجعان دستگاه های دولتی، برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری، به عنوان یکی از برنامه های هفتگانه تحول اداری منظور شد و جزئیات آن در جلسه مورخ ۱۳۸۱/۰۱/۲۵ شورای عالی اداری مورد تصویب قرار گرفت و مصوبه مربوط تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری به دستگاه های دولتی و مؤسسه های عمومی ابلاغ شد.

اهم اهداف طرح به شرح زیر است:

۱. اطلاع رسانی مناسب به مراجعان درباره شیوه خدمت رسانی از طریق بروشور، کتاب راهنما، تابلو اعلانات و مانند آن؛
۲. بازنگری، اصلاح و مهندسی مجدد روش های اجرای کار به منظور ایجاد سهولت و افزایش سرعت و دقت در خدمات رسانی به مردم؛
۳. تدوین منشور اخلاقی سازمان به منظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب رجوع؛
۴. نظرخواهی از مراجعان به اداره ها، درباره کیفیت خدمت دهی و چگونگی برخورد کارکنان؛
۵. ایجاد سازوکارهای لازم به منظور تشویق کارکنانی که موجب رضایت خدمت گیرندگان می شوند و برخورد با کارکنان خطاکار؛
۶. نظرسنجی از مردم درباره رضایت آنان از کیفیت خدمات رسانی دستگاه های دولتی (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۱: ۸).

انتظار می رود با اجرای طرح تکریم در سازمان ها ویژگی های زیر در مورد خدمات دولتی در نتیجه کیفیت خدمات مذکور افزایش یافته، زمینه های جلب رضایت مراجعان بیش از پیش فراهم می شود.

ü ایجاد شفافیت و قابلیت پاسخگویی در ارائه خدمات؛

ü اطلاع رسانی صحیح، مؤثر و به موقع در مورد هر خدمتی به نحوی که مراجعه کنندگان باید بدانند هر خدمتی با چه ابعاد، ویژگی ها، مدارک، هزینه ها و توسط چه کسانی ارائه می شود؛

ü صحت در ارائه خدمات به طوری که خدمت گیرنده احساس کند، خدمت همانی است که انتظار داشته و حق او بوده است؛

ü ایجاد سرعت منطقی در مورد خدمات یعنی هر خدمت باید در زمان مناسب و تعریف شده ای که در اطلاع رسانی گفته شده است، اجرا شود؛

ü ایجاد پایبندی به قوانین و مقررات که نتیجه آن صحت اجرای کار خواهد بود. تبعیض بین خدمت گیرندگان نباید اتفاق بیفتد و باید خدمات طبق مقررات صورت پذیرد؛

ü ایجاد انعطاف پذیری در ارائه خدمات، کارکنان نباید معتقد باشند که مأمور هستند و معذور، بلکه بر حسب قوانین و مقررات و با استفاده از آموزش ها، اختیارات و استانداردهای موجود، ضریب انعطاف پذیری را بالا ببرند، تا امکان پاسخگویی هم فراهم شود؛

ü ایجاد جذابیت ظاهری در خدمات. خدمات باید برای خدمت گیرنده جذابیت داشته باشد، به دلیل این که خدمات دارای ویژگی های نامطلوب بافاصله ایجاد نارضایتی خواهد کرد(همان، ۱۲).

با توجه به ابعاد کیفی فوق پژوهشگر سعی دارد عملکرد طرح تکریم و میزان موفقیت طرح را از دیدگاه مشتریان (داخلی و خارجی) در یکی از سازمان های شهرستان کاشان از نظر اجرای طرح بررسی و به بیانی دیگر عملکرد آن را از زمان تصویب ارزیابی کند. یکی از این سازمان ها، جهاد کشاورزی شهرستان است که مسئولان آن مدعی هستند تلاش مجدانه ای بر اساس مطالعات کارشناسی و نظر سنجی ها در زمینه اجرای طرح داشته اند و همواره بر اجرای ارکان طرح تکریم مصر بوده اند و از دیدگاه آن ها موفقیت های چشمگیری نیز حاصل شده است. از این رو محقق سعی دارد میزان این موفقیت و صحت این ادعا را بررسی کند و به یاری خداوند سنجشی صحیح از وضعیت اجرای طرح تا کنون داشته باشد.

۱-۲ اهمیت و ضرورت موضوع

با پیشرفت روزافزون بشر رابطه دولت ها و ملت ها پیوسته در حال دگرگونی و تعریف مجدد است. انسان امروز تمایل دارد در جامعه ای زندگی کند که در آن دولت حضوری نامحسوس تر، کارآمد تر و پاسخگوتر داشته باشد، یعنی دولتی که در مقام برگزینندگان مردم با برنامه ریزی های بلندمدت، میان مدت و کوتاه مدت، افق های امیدوارکننده ای را پیش روی آنان بگستراند. در سالیان اخیر توجه دولت ها به ارائه خدمات با کیفیت به مردم بیش از پیش نمایان شده است. دولت ها مایل هستند به منظور جلب اعتماد مردم و افزایش سرمایه اجتماعی، خدماتی را ارائه کنند که رضایت مردم و شهروندان و سطح مشارکت آنان را در فعالیت های اجتماعی افزایش دهد. روش و طریقه ای که مقامات اداری در اداره امور عمومی اتخاذ می کنند باید منعکس کننده روح احترام به مردم و با در نظر گرفتن حقوق آن ها باشد. همچنین روش هایی که در امور اداره عمومی به کاربرده می شود باید تحت قوانین و خط مشی های مصوب و در جهت خدمت به مردم باشد. مردم حق دارند اطلاعاتی را در مورد سازمان ها عمومی و وظایف آن سازمان ها و نوع خدماتی که ارائه می دهند، بدانند. مدیران نباید تنها به واژه هایی چون کنترل، نظم، رهبری و هدایت فکر کنند؛ بلکه باید به خدمت به مردم به عنوان یک وظیفه و نه یک امر خیر توجه کنند (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۲: ۴۰).

کشورهای در حال توسعه، ازجنگ جهانی دوم به بعد برای حل مسائل ناشی از توسعه نیافتگی، کوشش های بسیار به عمل آورده اند. این کوشش ها بسیار متنوع بوده است اما چون به اقتضا و شرایط واقعی و تناسب عامل های طبیعی و انسانی توجه نشده است و در بعضی موارد از راهبردهای مورد استفاده در کشورهای توسعه یافته تقلید شده است، این کوشش ها توفیق چندانی به همراه نداشته است. براساس نظریه اقتضائی نیز، سازماندهی، زمانی موفق است که متناسب با نوع فعالیت و شرایط محیطی باشد. از این رو کشورهای در حال توسعه نیازمند طراحی سازمان هایی هستند که متناسب با شرایط طبیعی و اجتماعی آن ها باشد و به بیان دقیقتر آگاهی از مسائل مختلف کاری در یک سازمان مثل قوانین، مأموریت ها و سیاست های سازمان و مانند آن باید از وظایف کارکنان آن مجموعه باشد، زیرا کارکنان به صورت نهادی به دنبال ایجاد این نوع آگاهی ها و نگرش ها نیستند و این یکی از دلایل عمده شکل گیری تخلفات و انحراف از استانداردهای کاری و سازمانی است (همان، ۴۲).

از طرف دیگر در نظریه های جدید مدیریت نیز توجه به اصل مشتری مداری و جلب رضایت خدمت گیرندگان به عنوان یکی از جهت گیری های اصلی توجه می شود. در نظام اداری و اجرایی کشوری نیز، رضایت مردم از خدمات دستگاه های دولتی به عنوان یکی از شاخص های سنجش کارآمدی و رشد و توسعه نظام تلقی می شود و مؤلفه هایی از قبیل سرعت، دقت و صحت در اجرای کارهای مراجعان و کیفیت خدمت رسانی، چگونگی رفتار با خدمت گیرندگان و هزینه های اجرای خدمات، شفافیت و اطلاع رسانی مناسب عواملی هستند که ضمن جلب رضایت مردم در زمینه دریافت خدمات از دستگاه های دولتی، افزایش اعتماد عمومی را نیز که بزرگترین سرمایه و تکیه گاه نظام اداری است فراهم می کنند (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۱: ۸).

در کشور ما نیز به منظور افزایش رضایت مراجعه کنندگان به سازمان ها و همچنین افزایش کیفیت خدمات در بخش دولتی « طرح تکریم مردم و کرامت ارباب رجوع در نظام اداری » در سال ۱۳۸۱ به تصویب شورای عالی اداری رسید و برای اجرا به کلیه دستگاه های اجرایی ابلاغ شد. اجرای صحیح این طرح می تواند به دستگاه های اجرایی کمک کند تا توقعات عموم را شناسایی و در جهت برآورده کردن آن ها گام بردارند. بنابراین اگر این طرح به صورت صحیح اجرا شود در ایجاد انسجام ملی و تنظیم توقعات مردم و آگاهی آنان از توانایی دستگاه های خدمتگذار نقش مهمی ایفا خواهد کرد. از آنجا که افزایش کیفیت خدمات و رضایت شهروندان از خدمات دولتی در اعتماد به مردم به دولت اهمیت فراوان دارد، بنابراین بررسی این موضوع که آیا اجرای طرح تکریم توانسته به این مهم دست یابد و اهداف مورد نظر را برآورده سازد، ضروری به نظر می رسد و این سؤال مطرح می شود که صرفاً با ابلاغ این طرح به دستگاه های اجرایی و با توجه به معضلات نظام اداری تا چه حد می توان به اهداف مورد نظر دست یافت؟ بررسی نتایج تحقیقات گذشته در این زمینه نشان داده است که ایجاد تحول در نظام اداری با صدور دستور و بخشنامه قابل اجرا نیست. در این طرح این قضیه اهمیت بیشتری می یابد، زیرا که برای اجرای چنین طرحی نیاز به زمینه سازی هایی است که نوعی فضای تکریم را ایجاد کند، یعنی مردم احساس کنند وقتی به یک محیط اداری برای اجرای کاری وارد می شوند مورد اکرام قرار می گیرند؛ یعنی در واقع به آن ها احترام گذاشته می شود و نسبت به کار آن ها احساس مسئولیت می شود و در مقابل آن ها فردی هست که پاسخگو باشد. از جمله مهمترین مشکلات در مسیر بسترسازی اجرای طرح، توجیه نبودن و آگاهی سطحی کارکنان در زمینه های مختلف کاری و سازمانی است که خود آغاز

بروز مشکلات بزرگتر سیستم اداری است. از این رو نکته قابل توجه دیگر، آموزش علمی و عملی این طرح به صورت جامع و فراگیر است تا موجب پرورش یافتگی کارکنان شود (صادقی تبار، ۱۳۸۲: ۳۰).

یکی دیگر از عواملی که موجب احساس نیاز و ضرورت اجرای این طرح شده است، این است که با رویکرد سنتی کنونی نمی توان مشکلات موجود در جامعه را برطرف نمود. زیرا روش های موجود نظام اداری قدیمی شده اند و دیگر جوابگوی خواسته های مردم نیستند و نیازمند تحول بنیادین و اساسی هستند. از این رو توجه به رویکردهای نوین در مدیریت کشورهای پیشرفته ضرورت اجرای این طرح را برای ما آشکارتر می سازد و مسلماً تجربیات این کشورها در جهت رشد و توسعه کشور ما گنجینه گرانبهائی خواهد بود. بنابراین لازم است شیوه های جدید و مدرنی را در توسعه سازمان ها و مؤسسات کشور در پیش بگیریم (اورنگی، ۱۳۸۲: ۳۹).

با توجه به ابلاغ برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری سال ۱۳۸۱ به نظر می رسد جهاد کشاورزی شهرستان کاشان برای ساماندهی یک ارتباط اثربخش میان خود و مجموعه مخاطبان، باید به طور مداوم برنامه مذکور را مورد بررسی قرار دهد. ضرورت این بررسی در این است که ضمن ارزیابی اجرای طرح تکریم در این سازمان، نقاط قوت و ضعف آن را تعیین می کند و در جهت بهینه سازی اجرای این طرح پیشنهاد هایی ارائه می دهد.

۳-۱ اهداف تحقیق

در این بخش اهدافی در نظر گرفته شده است که محقق سعی دارد با دستیابی به آن ها در صورت امکان بتواند بخشی از مشکلات موجود در زمینه موضوع مورد تحقیق را شناسایی کند:

۱. بررسی میزان رضایت خاطر مراجعان از شیوه اجرای فعلی طرح تکریم ارباب رجوع در جهاد کشاورزی کاشان.
۲. بررسی و تعیین نقاط قوت و ضعف طرح تکریم ارباب رجوع در جهاد کشاورزی کاشان.
۳. ارزیابی شیوه عملکرد روابط عمومی جهاد کشاورزی کاشان در اجرای طرح تکریم ارباب رجوع.

۴. ارائه راهکارهای اجرایی و عملیاتی در جهت بهینه سازی فرآیند اجرای طرح تکریم ارباب رجوع.

۵. شناخت موانع و مشکلات موجود در اجرای بهینه طرح تکریم ارباب رجوع.

۱-۴ سؤال های تحقیق

سؤال اصلی

میزان رضایت ارباب رجوع از اجرای طرح تکریم ارباب رجوع درجهاد کشاورزی شهرستان کاشان چگونه است؟

سؤال های فرعی

۱- میزان سرعت در پاسخگویی به ارباب رجوع چگونه است؟

۲- میزان بهبود شیوه ی اطلاع رسانی به ارباب رجوع چگونه است؟

۳- میزان بهبود محیط اداری برای مشتریان چگونه است؟

۴- میزان نظم اداری کارکنان چگونه است؟

۵- میزان بهبود ارتباطات برون سازمانی چگونه است؟

۶- میزان بهبود برخورد با مشتریان چگونه است؟

۱-۵ روش تحقیق

یکی از انواع تحقیق، تحقیق توصیفی است. «تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش هایی است که هدف آن ها توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرآیند تصمیم گیری باشد» (سرمد و بازارگان، ۱۳۷۷: ۸۱).

با توجه به اینکه تحقیق حاضر به جمع آوری اطلاعات برای آزمون فرضیات یا پاسخ به سؤال های مربوط در وضعیت فعلی پرداخته است، بنابراین روش تحقیق به کار رفته در این طرح، «روش توصیفی از نوع پیمایشی» است.

در این تحقیق برای بخش نظری تحقیق از طریق مطالعات کتابخانه ای و اینترنتی و بررسی اسناد و مدارک استفاده می شود. علاوه براین پاسخگویی به سؤال های اصلی و فرعی با توجه به روش های آماری مربوط صورت می گیرد.

۱-۶ روش گردآوری اطلاعات

منابع عمده ای که در این پژوهش استفاده می شود عبارتند از:

ü مطالعه اکتشافی: به منظور تدوین یک مدل ذهنی و تحلیلی برای این پژوهش، مطالعات اکتشافی با هدف حصول به یک جمع بندی کلی پیرامون طرح تکرم و شیوه اجرای آن و نیز جهت تدوین پرسشنامه صورت پذیرفت. مطالعات موضوعی طرح تکرم، مشاهده شیوه اجرای طرح تکرم در برخی سازمان ها، مصاحبه و نظرخواهی از کارکنان، ارباب رجوع و کارشناسان اجرای طرح از روش های اصلی گردآوری اطلاعات است.

ü منابع موجود در کتابخانه ها، مراکز علمی و اینترنت : استفاده از کتب مختلف و مقالات معتبر با موضوع طرح تکرم و زمینه های مشابه و محورهای عمده آن، همچنین استفاده از مقالات خارجی پیرامون محورهای اصلی طرح و کیفیت خدمات.

ü پرسشنامه : تدوین سؤالات پرسشنامه از طریق برقراری ارتباط با سؤال های پژوهش و شناسایی شاخص های آن ها. آزمون آن از جهت روایی و پایایی و با اخذ نظر از اساتید راهنما و مشاور و کارشناسان آماری صورت گرفت و نهایتاً توزیع و جمع آوری شد که به عنوان ابزار اصلی جمع آوری اطلاعات مورد استفاده قرار گرفت.

۱-۷ جامعه آماری، روش نمونه گیری، تعیین حجم نمونه

جامعه آماری: جامعه آماری تحقیق شامل کلیه مراجعان و مشتریان جهادکشاورزی کاشان است که عده آنها به طور نسبی روزانه ۳۵-۳۰ تن هستند.

روش نمونه گیری: با توجه به همسانی تقریبی عده مراجعان اداره های مختلف جهاد کشاورزی کاشان از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد.

تعیین حجم نمونه و روش نمونه: تعیین حجم نمونه یکی از اساسی ترین و مشکل ترین گام های هر تحقیق میدانی بوده و دقت در تعیین حجم نمونه متضمن صحت تعمیم و نتیجه گیری می باشد.

برای تعیین حجم نمونه مربوط به جامعه تعداد کل نمونه با فرض جامعه آماری نامحدود، در سطح اطمینان ۰/۹۵ و طبق رابطه ۱-۱ محاسبه شد :

$$n = \frac{\left(\frac{z\alpha}{2}\right)^2 * pq}{(e)^2 q} = \frac{(1.96)^2 * .5 * .5}{(0.1)^2} = 96$$

رابطه ۱-۱

Z = ضریب اعتماد به ضرایب نمونه

ϵ = دقت برآورد یا حداکثر خطای قابل قبول

N = تعداد افراد موجود در جامعه

P = نسبت موفقیت $q = 1 - p$ = حجم نمونه

تعداد نمونه در این تحقیق ۹۶ نفر تعیین شد که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده اقدام به جمع آوری اطلاعات نموده که از این تعداد ۹۲ پرسشنامه قابل استفاده به دست آمده است.

۸-۱ قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی تحقیق:

به منظور تعیین دقیق موضوع و ابعادی که در تحقیقات مورد بررسی قرار می گیرد و مشخص شدن زوایای تحقیق، محققان باید مرزهای موضوعی تحقیق را دقیقاً تعریف کنند و هرگونه ابهام و دوگانگی را برطرف سازند. قلمرو موضوعی این تحقیق، ارزیابی اثربخشی طرح تکریم است. در این راستا شاخص های مربوط به سؤال های تحقیق که در واقع اهداف طرح هستند شناسایی و تغییرات آن ها تحلیل می شود.

قلمرو مکانی تحقیق:

از آنجا که در تحقیقات همواره محیط های گوناگونی مورد بحث و کنکاش قرار می گیرند؛ لازم است که محققان برای روشن ساختن چارچوب محیطی کار، موقعیت مکانی دقیق پیاده سازی موضوع تحقیق و نمونه گیری (در تحقیقات پیمایشی) را مشخص کنند. پژوهش حاضر در تمام اداره های سازمان جهاد کشاورزی شهرستان کاشان به انجام رسیده است.

قلمرو زمانی تحقیق:

تحقیقات از زمان شکل گیری تا زمان به دست آمدن نتایج نهایی و تحلیل داده ها و ارائه پیشنهادات در بازه زمانی مشخصی قرار می گیرند. به همین دلیل محققان باید به منظور تبیین ابعاد کار و زمان به ثمر رسیدن مطالعات و جمع آوری و پردازش داده ها و آماده سازی تحقیق را مشخص کنند. شروع مطالعات، جمع آوری مطالب، نمونه گیری، پردازش داده ها و تحلیل نهایی کار در این پژوهش، تقریباً ۱۶ ماه به طول انجامید.

۹-۱ سوابق تحقیق

در هر تحقیق علمی، پژوهشگر برای دستیابی به آنچه دیگران از این موضوع دریافته اند باید بسیار تلاش کند، زیرا که نتایج حاصل از مطالعات دیگران، راه های روشنی را در پیش روی پژوهشگر قرار می دهد و امکان نتیجه گیری بهتر و دقیق تر را فراهم می سازد. در این بخش پژوهشگر آنچه را از یافته های دیگران در رابطه با موضوع به دست آورده ارائه می کند تا ضمن امکان ایجاد تبادل اطلاعات با دیگران، فرآیند نظری تحقیق و سؤالات نیز روشن شود.

ü شناسایی عوامل اساسی ضرورت تحول بخش اداری (از دیدگاه کارکنان سازمان های دولتی) و ارائه یک الگوی اثربخش به منظور اجرای تحول اداری در ایران. پژوهشگر: سعید جعفری مقدم، استاد راهنما: دکتر شریف زاده، دانشکده مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی، مهر ۱۳۷۶.

ü بررسی میزان رضایت مشتریان از خدمات پستی. پژوهشگر: علی نورآبادی قهرودی، استاد راهنما: دکتر غلامرضا کوثری نژاد، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۷.

ü بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مشتری یا ارباب رجوع (از حیث رفتاری و سازمانی) در بیمارستان های دولتی تهران (پژوهش تطبیقی)، پژوهشگر: ابولفضل خسروی، استاد راهنما: دکتر سید مهدی الوانی، دانشکده مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی، اسفند ۱۳۸۰.

ü کیفیت خدمات داخلی و ارتباط آن با قابلیت خدمات رسانی کارکنان به مشتریان (مطالعه موردی شرکت سهامی بیمه ایران)، پژوهشگر: احمد اکرمی، استاد راهنما: دکتر محمد ساعتچی، دانشکده مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی، اسفند ۱۳۸۱.

ü بررسی طرح تکریم ارباب رجوع بر رضایت مردم در وزارت بازرگانی، پژوهشگر: عبدالمحمد رضایی، استاد راهنما: دکتر داشگرزاده، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، پاییز ۱۳۸۳.

ü بررسی میزان اثربخشی « طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری » در دستگاه های اجرایی سطح استان تهران (دستگاه های نمونه)، پژوهشگر: محمد نعیمی، استاد راهنما: دکتر حقیقی، دانشکده علوم اداری دانشگاه شهید بهشتی، پاییز ۱۳۸۴.

ü ارزیابی عملکرد اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در شرکت مخابرات استان تهران، پژوهشگر: احسان شکری، استادراهنما: دکتر مرجانی، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی. پاییز ۱۳۸۵.

۱-۱۰ واژگان کلیدی و تعریف اصطلاحات

اثربخشی، مشتری، رضایت مشتری، طرح تکریم ارباب رجوع، مدیریت ارتباط با مشتری (CRM).

• **اثربخشی:** اثربخشی عبارت است از درجه و میزان نیل به اهداف تعیین شده؛ به بیان دیگر اثربخشی نشان می دهد که تاچه میزان از تلاش های انجام داده شده، نتایج موردانتظار حاصل شده است (نعیمی، ۱۳۸۴: ۵۶).

ü **اثربخشی:** در این پژوهش اثربخشی به عنوان موفقیت در اجرای طرح به طوری که اهداف پیش بینی شده برای آن محقق شود تعریف می شود. البته این موفقیت از دیدگاه مشتریان و ارباب رجوع مد نظر است.

• **مشتری:** کسی است که محصولات و یا خدمات سازمان را می خرد و یا از آن استفاده می کند (محمدی، ۱۳۸۷: ۲۱).

ü **مشتری:** در این پژوهش منظور از مشتری، فردی است که به منظور امور مشورتی، دریافت کالا یا خدمتی به سازمان جهاد کشاورزی کاشان مراجعه می کند.

• **رضایت مشتری:** قضاوتی است در مورد این که ویژگی های خدمت/کالا یا خود خدمت/کالا، به دلیل مصرف یک سطح کامل از لذت و فرح بخشی ارائه کرده است که این سطح لذت می تواند پایین تر یا بالاتر از حد کامل باشد. به بیان دیگر پاسخ کامل مصرف کننده به دلیل مصرف کالا و خدمات است (اندرسون، ۱۳۷۳: ۲۴۱).

ü **رضایت مشتری:** در این پژوهش رضایت مشتری مترادف با میزان اثربخشی طرح تکریم ارباب رجوع در سازمان جهاد کشاورزی کاشان است.

• **طرح تکریم ارباب رجوع:** مصوبه شورای عالی اداری، مربوط به برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری است که تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت

ارباب رجوع در نظام اداری به دستگاه های دولتی و مؤسسه های عمومی ابلاغ شده است (محمدی، ۱۳۸۷: ۴۹).

• **مدیریت ارتباط با مشتری (CRM):** بخشی از راهبردیک سازمان برای شناسایی مشتریان، راضی نگه داشتن آن ها و تبدیل آن ها به مشتری دائمی است. همچنین در راستای مدیریت ارتباطات مشتری با سازمان و به منظور به حداکثر رساندن ارزش هر مشتری، سازمان را یاری می کند. راهبرد کسب و کاری است برای بهینه سازی سود دهی، درآمد زایی و رضایت مشتری (محمدی، ۱۳۸۷: ۷۸). یافتن ارتباطی صحیح که بتوان مشتریان کلیدی را شناسایی، و ارزش های بسیار عمیقی را با مشتری برقرار کرد (مارتون، ۱۳۸۰: ۴).

مقدمه

هر دولت به هر شکل و صورت سه عنصر تشکیل دهنده دارد: مردم، رهبران سیاسی و کارکنان اداری؛ که در غالب موارد مردم از عناصری هستند که کمترین قابلیت سازماندهی مناسب و نیز کمترین قابلیت پیش بینی را در این مثلث سه گانه دارا هستند. اگر رهبری سیاسی و اداری جامعه قدم هایی را برای حفظ و اجرای قانون و به حساب آوردن مردم در امور دولت بردارد، در واقع علائق و حقوق مردم نادیده گرفته می شود (دپارتمان امور اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل، ۱۳۶۴: ۱۳). از نقطه نظر مردم تشکیلات اداری یک وسیله است نه هدف، همچنین هر دولت به مانند هر ابزار دیگر وسیله ای با ارزش است. آنچه که بیشتر برای مردم مهم است این است که از تشکیلات اداری چگونه و به چه منظور استفاده شود. سازمان ملل متحد این اهداف را در منشور خود در سال ۱۹۷۵ تعیین کرده است. اهداف اصلی که هر اداره و هر تشکیلات باید در اجرای آن سعی و کوشش کند به این صورت بیان شده است:

حفاظت و مراقبت از اعتبار و ارزش افراد انسانی و ازدیاد پیشرفت اجتماعی و معیارهای بهتر برای زندگی والاتر و آزادی بیشتر (ماده ۱۰) و تضمین و احترام به حقوق بشر و حقوق بنیادی بدون تبعیض از نظر نژاد، جنس، زبان و مذهب (مقدمه منشور).

دستیابی به این اصول، اولین و عمده ترین وظیفه رهبران سیاسی است که مسئول قوانین و سیاست های دولت هستند. اما برای اجرای این اصول لازم است که دستگاه های اداری تمام تلاش خود را بکنند. کارکنان اداری باید نقش خدمتگزار مردم را داشته باشند نه ارباب آن ها، و به جای منافع فردی و شخصی، به علائق و منافع جامعه خود توجه داشته باشند. کارکنان اداری در پی اصول فوق باید برخی اقدامات لازم را در جهت برخورداری مردم از حقوق اساسی خود مبذول دارند که عبارتند از:

الف - رعایت حقوق مردم با توجه به حاکمیت قانون، اجرای عدالت، رفع تبعیض و اقدامات منطقی در کلیه امور اداری مربوط به مردم؛

ب- رعایت حقوق مردم در برابر رفتارهای تبعیض آمیز و مستبدانه به منظور رعایت عدالت؛

ج- حق دانستن قوانین و مقرراتی که در رابطه با افراد قرار دارد؛

د- حق دستیابی به اطلاعات در مورد اهداف و عملیات و وظایف سازمان ها؛

هـ - حق مشارکت در امور دولتی تا حد امکان (چه در سطح کشوری و چه در سطح منطقه ای) (همان، ۱۵).

اگر چه اغلب کشورها در ظاهر این حقوق را می پذیرند اما عملکردها و فعالیت های آنان غالباً این حقوق را پایمال می کند و نادیده می گیرد: نبودن سازماندهی صحیح و مبتنی بر روابط سالم و وجود قوانین و مقررات پیچیده مانع از حفظ و اجرای مؤثر حقوق مردم می شود، این حق مردم است که در مورد سازمان های عمومی، نوع خدماتی که ارائه می دهند و وظایف آن سازمان ها اطلاعاتی داشته باشند، مطبوعات و رسانه های جمعی باید نقش مهمی را در ارائه اخبار عمومی ایفا کنند، روش و طریقه ای که مقامات اداری در اداره امور عمومی اتخاذ می کنند می بایست منعکس کننده روح احترام به مردم و در نظر گرفتن حقوق آنان باشد، همچنین در اداره امور عمومی روش هایی که به کار برده می شود باید تحت قوانین و خط مشی های مصوب و در جهت خدمت به مردم باشد؛ اما در عمل چنین حالتی بسیار دور از واقعیت است، همانطور که یک متخصص و کارشناس چنین بیان کرده است: عدم تماس مسئولان با مردم و عدم احساس مسئولیت در قبال مردم مانع از خدمت مؤثر مدیران به مردم می شود. مدیران نباید تنها به واژه هایی چون کنترل، نظم، رهبری و هدایت فکر کنند؛ بلکه باید به خدمت به مردم به صورت یک وظیفه و نه یک امر خیر توجه کنند (همان، ۱۶).

دولت ها برای تأمین و اجرای خط مشی های پیشنهادی و مطلوب خود و هماهنگی بین نهادها، دستورالعمل ها و اهرم های بروکراتیک را سامان داده و از آن ها به مثابه بازوهای اجرایی خود بهره می گیرند. این سازمان ها و دستگاه های دولتی در حقیقت با استفاده از سرمایه و امکانات متعلق به مردم، برای خدمت به عموم به وجود آمده و هدف آن ها، ارائه انواع تسهیلات و خدمات ضروری و ثانوی به جامعه است. اما به دلایل متعدد و گاه پیچیده بسیاری از این ساختارها از اهداف اولیه دور افتاده و صورتی متفاوت و گاهی متضاد با صورت آرمانی به خود گرفته اند. این امر امروزه به ویژه در هیأت دیوانسالاری متشکل از نظام و روابط بروکراتیک پرهزینه و ناکارا، چهره واقعی خود را نشان داده و حدود یک قرن است که بسیاری از جوامع و دولت ها را با خود درگیر ساخته است. هزینه های عظیمی که صرف عملیات غالباً زاید و تشریفاتی این دستگاه های بروکراتیک می شود، یکسره بر دوش ملت ها بوده و نتیجه عاید از آن نیز متوجه طرح های حیاتی است. خدمات جاری نیز در پیچ و خم دستورالعمل ها، نامه نگاری ها، بازرسی ها ثبت و ضبط ها و مانند آن و در نهایت استحاله آن ها به صورتی ضعیف ارائه می شود. در کنار چنین ضایعاتی، ایجاد زمینه های ناخرسندی عمومی از یک سو و امکان

فساد اداری از سوی دیگر بر وخامت اوضاع و تخریب طرح ها و تضعیف خدمات عمومی می افزاید. بیشتر مؤسسات دولتی انحصاری شده اند و انگیزه ای برای ایجاد نوآوری ندارند. کارکنان سازمان ها بدون توجه به نوع کاری که انجام می دهند عمری است به کار مشغول هستند. برای حسن اجرا، دقت، موفقیت درکارها تشویق چندانی در نظر گرفته نمی شود و کارهای خلاف، تنبیه متناسبی در پی ندارد. ارباب رجوع نیز با مشکل مواجه است؛ زیرا با وجود انحصاری بودن نظام اداری ارباب رجوع در صورت سرخوردگی نمی تواند به سازمان های رقیب مراجعه کند (ال گور، ۱۳۷۷: ۷).

آسیب شناسی نظام اداری ایران، گویای آن است که این نظام دیوانسالار، دچار عوارض فقدان روحیه مشارکت پذیری و مشارکت جویی، نبود روحیه پاسخگویی به مردم، انتقاد ناپذیری، تمرکز گرایی و انعطاف ناپذیری، اولویت داشتن منابع بخشی و دستگامی دولت بر مصالح عمومی، رجحان رابطه بر ضابطه، روحیه بی اعتنایی نسبت به نتیجه کار و حاکمیت روحیه طلبکارانه در برخورد با ارباب رجوع، بی اعتنایی نسبت به امور کارکنان و منابع انسانی، مسئولیت ناپذیری و فرافکنی، بهره وری پایین و ناکارآمدی و هزینه زا بودن است (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۲: ۵۴). ساختارهای بروکراتیک دولتی موجود در کشور ماکه غالباً از الگوی سنتی پیروی می کنند، همگی این نکته را از یاد برده اند که اصولاً این سازمان ها به چه دلیل پدید آمده اند و هدف از تشکیل این سازمان ها چه بوده است؟ در واقع هدف اصلی سازمان های دولتی در بین انبوهی از قوانین و مقررات ساختارهای سنتی بروکراتیک و از همه مهمتر اهمال کاری های کارکنان دولت به فراموشی سپرده شده است. گویی که سازمان های دولتی از یاد برده اند که قوانین و مقررات و حتی کارکنان آن ها صرفاً ابزاری برای هدف اصلی سازمان که برآورده کردن نیازهای مشتریان یا ارباب رجوع است به شمار می روند.

از طرفی یکی از تفاوت های عمده ای که سازمان های دولتی با سازمان های بازرگانی و خصوصی دارند، ارائه خدمت بدون دریافت وجوه نقد از عموم مردم است. اگر چه برخی از سازمان های دولتی در قبال خدماتی که برای مردم ارائه می کنند به طور مستقیم وجوهی دریافت نمی کنند، اما در واقع این وجه به صورت عمومی تحت عناوین مالیات و عوارض به دولت پرداخت شده است. بنابراین ارائه خدمات به ظاهر رایگان، از سوی سازمان های دولتی حق مسلم و قطعی شهروندان ارباب رجوع است؛ از سوی دیگر نظامهای خدماتی شکل رایج اغلب سازمان های دولتی است. امور آموزش و پرورش، امور بهداشت و درمان، امور آب و برق، امور تأمین اجتماعی و امور خدمات اجتماعی از جمله سازمان های خدماتی اند. در همه

این سازمان های خدماتی فرض بر این است که این ارباب رجوع است که تعیین می کند چه نوع خدمت و با چه شیوه مناسبتری باید ارائه شود. به عبارت دیگر برای ارباب رجوع کدام شیوه ارائه خدمت مناسبتر و کارآمدتر است و رضایت نسبی او را جلب می کند. متأسفانه برخلاف این فرض نه تنها ارباب رجوع در تعیین شیوه بهینه و مناسب خدمت رسانی دخالتی ندارد و سهم نیست، بلکه مجبور است از شیوه ای که بروکراسی سلسله مراتبی و نیز فرهنگ اهمال کاری همراه با کارکنان بدرفتار بر او تحمیل می کند، تبعیت کند (خسروی، ۱۳۸۰: ۵).

در کشورهای در حال توسعه بیشتر ارتباطات به وسیله تماسهای حضوری و شخصی افراد به طور مستقیم به اداره ها است، که این امر موجب ایجاد مسئولیت بیشتر در اجرای خدمات اداری می شود. در عین حال باعث وسوسه کارکنان برای سوء استفاده از مقامشان می شود. در این کشورها صبر و تواضع کارکنان در برابر مردم بسیار مهم است که در بیشتر مواقع این صفات به ندرت دیده می شود (دپارتمان امور اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل، ۱۳۶۴: ۶۵).

شورای عالی اداری در خصوص ایجاد تحول در نظام اداری کشور و نیل به یک نظام اداری صحیح به منظور تسریع در حل و فصل امور، تأمین نیازهای مشروع آحاد جامعه و فراهم کردن ابعاد معنوی جهت ارائه خدمات با کیفیت و مورد انتظار به مردم، برنامه ای تحت عنوان برنامه تحول در نظام اداری کشور به تصویب رساند و به منظور ایجاد ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب، مناسب و مؤثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعان و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی مراجعان دستگاه های دولتی «برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری» به عنوان یکی از برنامه های هفتگانه تحول اداری منظور شد و جزئیات آن در جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ شورای عالی اداری مورد تصویب قرار گرفت. مصوبه مربوطه تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری در تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ به دستگاه های دولتی و مؤسسه های عمومی ابلاغ شد (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۱: ۴).

۱-۲ بخش اول : اداره امور عمومی (دولتی) و تحولات آن

1-1-1 اداره امور عمومی (دولتی)

وسعت و قدمت مفهوم اداره امور عمومی به گسترش و قدمت تاریخ است و با پیشرفت تمدن بشر این مفهوم وسیع تر شده است. از زمانی که بشر به اجتماع انسانی روی آورد و زندگی اجتماعی را آغاز کرد، اداره امور عمومی به معنای عام تحقق یافت، اما بعد از ایجاد دولت ها و سازمان های دولتی، مناسب با این دستگاه ها و سازمان های وابسته اش، اداره امور عمومی را به معنای خاص به وجود آورد. بنابراین تاریخ اداره عمومی، همان تاریخ تشکیلات اداری و ارتباطات و مناسبات مردم با دستگاه دولت و سازمان های تابع آن است (فیضی، ۱۳۸۱: ۸). اداره امور عمومی تلاش گروهی همکارانه در یک مؤسسه عمومی است که هر سه شاخه اجرایی، قانونگذاری، قضائی و ارتباط میان آن ها را در بر می گیرد و نقش مهمی در ترسیم خط مشی عمومی دارد. بنابراین بخشی از فرآیند سیاسی است و برای فراهم آوردن خدمات مورد نیاز جامعه با تعداد زیادی از گروه های خصوصی و افراد همکاری نزدیک دارد (همان، ۱۰). می توان گفت اداره امور دولتی فعالیت در زمینه خدمات عمومی است و کارکنان خدمات عمومی خط مشی های وضع شده توسط دیگران را به اجرا می گذارند (هیوز، ۱۳۸۰: ۱۵).

شناخت نیازهای مردم اساس اداره امور عمومی است، به همین جهت برای رفع آن ها باید اقدام مناسب و ضروری در کوتاهترین زمان به عمل آید. بنابراین یک مدیر عمومی مسئولیت دارد خدماتی را به مشتریان، ارباب رجوع و یا کل جامعه ارائه دهد (فیضی، ۱۳۸۱، ۱۲). دولت ها با استفاده از نظام اداری می توانند به مهم ترین وظیفه خود یعنی تأمین و اداره خدمات عمومی مورد نیاز مملکت جامعه عمل بپوشانند (همان، ۱۹۱). اغلب صاحب نظران عقیده دارند که پیروزی یا شکست حکومت ها به چگونگی اجرای امور عمومی بستگی دارد تا جایی که بروکسل آدامس، بقای تمدن و اداره امور عمومی را به هم پیوند می دهد و وین سنت استورم^۱، سلامت هر جامعه را به چگونگی اداره امور عمومی در آن جامعه مربوط می داند (نامغ، ۱۳۷۶: ۵۸).

¹Winsenet Storm

2-1-2 اداره امور دولتی سنتی

اداره امور دولتی دارای یک پیشینه طولانی است که به موازات مفاهیم تمدن و دولت ظهور یافته است. نظام های اولیه اداره «شخصی» بودند. به عبارت دیگر به جای اینکه غیر شخصی باشند، یعنی بر قانونی بودن و وفادار بودن به سازمان و حکومت استوار باشند به فردی خاص مانند پادشاه یا وزیر وفادار بودند. اقدامات گذشته، اغلب با فساد و سوء استفاده از اداره برای عواید شخصی همراه بود. اقداماتی که اکنون در نظر ما بیگانه و ناسازگار جلوه می کند، در گذشته، راه های متداول اجرای وظایف دولت محسوب می شدند. متوسل شدن به حامیان و خویشان برای استخدام شدن و اتکای به دوستان و بستگان برای استخدام شدن و خرید مشاغل و مناصب و به عبارت دیگر، خرید حق جمع آوری عوارض گمرکی و مالیات ها و به دنبال آن دریافت حقوق متعلقه از ارباب رجوع به صورت بخشی برای پرداخت حق دولت و بخشی برای سود شخصی امری عادی و متداول بود (هیوز، ۱۳۸۰: ۳۷).

مشکلات ذاتی اداره به سبک قدیم، نهایتاً منجر به ایجاد تغییراتی در اواخر قرن نوزدهم و اصلاحاتی متناسب با الگوی اداره امور سنتی شد؛ به طوری که شاید بتوان سرآغاز الگوی سنتی را به انگلستان و اواخر قرن نوزدهم نسبت داد (همان، ۳۹).

الگوی سنتی اداره در سالهای دهه ۱۹۲۰ به طور کامل شکل گرفت و طی حداقل ۵۰ سال تغییر قابل ملاحظه ای در آن ایجاد شد. آنچه امروز شکل سنتی اداره امور دولتی نامیده می شود، بدون تردید نسبت به وضعیت پیش از آن پیشرفت شایانی کرده است، اما اکنون نارسایی های این نوع بروکراسی آشکار شده است. در بیشتر کشورهای توسعه یافته خدمات دولتی از سالهای دهه ۱۹۷۰ با انتقادات روز افزونی مواجه شد (هیوز، ۱۳۸۰: ۷۵). الگوی سنتی را می توان اداره امور تحت کنترل رسمی رهبر سیاسی دانست که مبتنی بر یک الگوی سلسله مراتب دقیق بروکراسی است و مقامات ثابت، بی طرف و گمنام در آن به کار برده شده اند و عامل انگیزش آنان صرفاً علایق عمومی است، به همه احزاب حاکم به طور یکسان و برابر خدمت می کنند، در سیاستگذاری دخالت ندارند، بلکه صرفاً خط مشی هایی که توسط سیاستمداران وضع می شود به مورد اجرا می گذارند (همان، ۳۵). الگوی سنتی اداره امور دولتی دارای دو پایه نظری اصلی است: **پایه اول**: الگوی بروکراتیک اداره، و **پایه دوم**: قرار دادهای خاص پاسخگویی و روابط بین رهبری سیاسی و اداره است (همان، ۴۱).

نظریه بروکراسی وبر، مهم ترین اصل نظری الگوی سنتی اداره است. الگوی سنتی، در طول تاریخ طولانی خود واقعاً به طور دقیق خواه به صورت صریح، یا تلویحی و ضمنی از نظریه وبر پیروی کرده است. نظریه بروکراسی، نظریه خدمات عمومی مجزا و حرفه ای، استخدام و انتصاب بر اساس شایستگی، بی طرفی سیاسی و حتی ادامه خدمت با وجود تغییر دولت از دستاوردهای وبر بود. تضاد اصلی یا مهم ترین تفاوت موجود بین الگوی وبرو الگوی قبل از آن، جایگزین شدن اداره شخصی به وسیله یک سیستم غیر شخصی مبتنی بر مقررات است. سیستم بروکراتیک باید در اجرای عملیات و چگونگی برخورد با ارباب رجوع غیر شخصی عمل کند (همان، ۴۳). اما در الگوی سنتی اداره امور دولتی، گرایش به سوی خشکی و بروکراتیک بودن، توجه به فرآیند به جای پیامد و تأکید بر دستورالعمل ها به جای تأکید بر نتایج وجود دارد. به طوری که ویژگی های منفی آن بر برداشت های متداول از کارکردهای بروکراسی تأکید دارد و غالباً سازمان های دولتی (و نه بخش خصوصی) را در بر می گیرد. این برداشت از بروکراسی که در سال ۱۹۶۴ ارائه شده است تا امروز همچنان از اعتبار خاصی برخوردار است. این ویژگی ها به این صورت بیان می شوند که: «بروکراسی» موجب کندی، کسالت، یکنواختی، پیچیدگی روش های اجرای کار، واکنش های نادرست در قبال نیازهایی که باید تأمین شوند و نیز باعث عجز و درماندگی کارکنان، مراجعان و کلیه افرادی است که با آن سروکار دارند می شود (ترنر و هیوم، ۱۳۸۴: ۱۰۷). انتقادات وارد بر بروکراسی عمدتاً شامل کاغذ بازی، ارتباطات ضعیف، تمرکز در تصمیم گیری، تأخیر در اجرای امور و فاصله گرفتن کارکنان دولت از مراجعانشان است. بروکراسی ها با وضعیت سازمان های مسئول و پاسخگو که در قبال محیط متلاطم، با انعطاف فراوان عکس العمل نشان می دهند، بسیار فاصله دارند و از نظر مفهومی، واحد های خشک و بدون انعطافی به شمار می آیند که جابه جایی هدف یکی از بزرگترین معضلات آن ها است (همان، ۱۱۶).

2-1-3 اداره امور دولتی نوین

در اواخر دهه ۱۹۸۰ و اوایل دهه ۱۹۹۰، در پاسخ به نارسایی های مدل کلاسیک یک رویکرد نوین مدیریتی در بخش دولتی ظهور کرد. این رویکرد در حالی که ممکن است برخی از مسائل مدل پیشین را از میان برداشته باشد؛ اما متضمن تغییرات شگرفی در شیوه اداره بخش دولتی بوده است. این رویکرد مدیریتی معانی بسیاری دارد:

مدیریت گرای، مدیریت دولتی نوین، اداره امور دولتی بر اساس بازار یا دولت کارآفرین (هیوز، ۱۳۸۰: ۷۵). مدیریت دولتی نوین رویکردی است برای وارد شدن مدیریت بخش خصوصی بر عرصه مدیریت دولتی و مهم ترین دلایل قوت گرفتن آن عبارتند از: ناکارایی ساختارهای بروکراتیک و دولتی، بیداری مردم و حق طلبی توده های مردم و رقابتی شدن هر چه بیشتر بازار (فقهی فرهمند، ۱۳۸۰: ۱۱۸).

مدیریت دولتی نوین در پاسخ به نیازهای امروز جوامع و پس از آنکه مدیریت دولتی سنتی در وقایع بسیار ناتوانی خود را نشان داده، مطرح شده است. رویکرد مدیریت گرای برای جوامعی مناسب است که در آن ها نظر ارباب رجوع و مشتریان سازمان ها از ارج و اهمیت بالایی برخوردار است، کرامت و ارزش انسان مد نظر است و پاسخگو بودن به نیازهای جامعه و رضایت اهل آن هدف اصلی سازمان هاست. در مدیریت گرای، سازمان ها قبل از آنکه حاکم بر شهروندان باشند متعلق به آنان است. همانگونه که چارلز هندی^۱ از سازمان های شهروندی سخن می گوید در مدیریت گرای نیز شهروندان صاحبان سازمان محسوب می شوند. هندی سازمان های امروز را متعلق به مردم می داند و معتقد است سازمان باید اعتماد و رضایت تمام مراجعان خود را فراهم آورد و خود را متعلق به آنان بداند. برنامه کاری مدیریت گرای در واقع بسیار ساده است. دولت منابع کمیاب را برای برنامه های عمومی تأمین می کند و می خواهد بداند که این برنامه ها به صورت کارآمد و اثر بخش به عموم خدمت می کنند (همان، ۶).

۲-۱-۴ روش های جدید اداره امور دولتی

اداره امور دولتی از آغاز شکل گیری با تغییرات زیادی روبه رو بوده و همواره با تحول نظریه ها و اوضاع جهانی حرکت رو به جلو و متلاطمی داشته است. امروزه روش ها و مدل های جدیدی از اداره امور عمومی توسط دانشمندان و کارشناسان مدیریت بررسی و توصیه می شود که هر یک مزایا و ملزومات مشخصی را داراست.

۲-۱-۵ حکومت داری

بر اساس تعریفی کلان، حکومت داری عبارت است از فرآیندی که به واسطه آن مؤسسات دولتی به اداره امور عمومی می پردازند، منابع عمومی را مدیریت، و از حقوق افراد جامعه حمایت می کنند، و بنا به تعبیری دیگر حکومت داری عبارت است از شیوه به کارگیری

¹ CharlzHandy