

بِسْمِ تَعَالَى

رویکردهای نوین در مدیریت دولتی

دوره بدو انتصاب مدیران میانی

تهیه و تنظیم:

دانشگاه علوم پزشکی ایران با همکاری معاونت توسعه مدیریت و منابع

وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی

شناسنامه دوره

◀ عنوان دوره: رویکردهای نوین در مدیریت دولتی

◀ مرکز تحقیقات علوم مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران.

تلفن: ۰۲۱-۸۸۶۷۱۶۱۵

پست الکترونیکی: hme@iums.ac.ir

◀ اهداف دوره: آشنایی با رویکردهای نوین در مدیریت دولتی

◀ گروه هدف: مدیران میانی

اهداف دوره : پس از پایان این دوره از فراگیران انتظار می رود:

- * آشنایی با مبانی مدیریت دولتی
- * آشنایی با رویکردهای مدیریت دولتی
- * آشنایی با مدیریت دولتی نوین

فهرست مطالب

۶	چکیده.....
۷	مقدمه.....
۸	وظایف مدیریت.....
۱۱	تاریخ تکامل مدیریت دولتی.....
۱۶	مشکلات اساسی الگوی سنتی.....
۱۶	مشکل سیاسی.....
۱۶	مشکل بوروکراسی.....
۱۷	دلیل جایگزینی الگوی سنتی با الگوی نوین.....
۱۷	مدیریت دولتی نوین.....
۱۸	ویژگی‌های مدیریت دولتی نوین.....
۱۸	خط‌مشی‌های بنیادی مدیریت دولتی جدید.....
۱۹	الزامات شکل یری مدیریت دولتی نوین.....
۱۹	حملات به بخش دولتی.....
۲۰	تغییر تئوری اقتصاد.....
۲۱	رقابت و جهانی شدن.....
۲۱	تئوری اقتصاد و نظریه‌های انتخاب عمومی و اصیل / وکیل.....
۲۱	تئوری انتخاب عمومی.....
۲۲	تئوری اصیل / وکیل.....
۲۲	اصول و عناصر مدیریت دولتی نوین.....
۲۳	کشورهای موفق در پیاده‌سازی مدیریت دولتی نوین.....
۲۴	مدل‌های پیاده‌سازی پارادایم مدیریت دولتی نوین.....
۲۵	بررسی و تبیین پارادایم مدیریت دولتی نوین.....
۲۶	وظایف مدیریت دولتی نوین.....
۳۱	انتقادات وارد بر الگوی مدیریت‌گرایی (مدیریت دولتی نوین).....

۳۲	انتقادهای وارد بر پایه تئوریک مدیریت بخش خصوصی در الگوی نوین.....
۳۸	بررسی و تحلیل پارادایم مدیریت دولتی نوین.....
۳۹	نتیجه گیری.....
۴۱	نکات کلیدی.....
۴۳	فهرست منابع.....

چکیده

اداره امور دولتی دارای یک پیشینه طولانی است که به موازات مفاهیم تمدن و دولت ظهور یافته است. گلادن خاطرنشان می کند که از زمان پیدایش دولت‌ها همواره نوعی اداره وجود داشته است. امروزه با گسترش تکنولوژی در عرصه رقابت بین‌المللی تغییرات وسیعی در زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و متعاقب آن تحولات و دگرگونی‌های شدیدی را در ساختارهای دولتی به وجود آمده است. از جمله این تحولات جایگزینی مدیریت دولتی نوین به جای الگوی سنتی اداره امور دولتی بوده که در قرن بیستم یک نظر غالب محسوب می‌شد. پارادایم الگوی سنتی طی سال‌های اخیر که در آنها شاهد تغییراتی به مراتب وسیع‌تر از تمامی تغییرات قرن بیستم بوده‌ایم، جای خود را به «مدیریت‌گرایی» یا مدیریت دولتی جدید داده است. ویژگی مهم رویکرد نوین مدیریت دولتی، جلب مشارکت مردم در انجام امور و سپردن کارها به دست آنان است. رویکرد «مدیریت‌گرایی» برای جوامعی مناسب است که در آنها نظر ارباب رجوع و مشتریان سازمان‌ها از ارج و اهمیت بالایی برخوردار است، کرامت و ارزش انسان مدنظر بوده پاسخگو بودن به نیازهای جامعه و رضایت اهل آن هدف اصلی سازمان هاست.

در این دوره‌ی آموزشی، ابتدا مقدمه‌ای از تاریخ تکامل مدیریت دولتی و مشکلات الگوی سنتی مدیریت، همچنین دلایل جایگزینی الگوی سنتی با نوین آورده شده است. سپس به تعریف مدیریت نوین، خط‌مشی‌های بنیادین، الزامات شکل‌گیری، اصول و عناصر بنیادین، کشورهای موفق در پیاده‌سازی و وظایف آن پرداخته‌ایم. در پایان انتقادات وارد بر الگوی مدیریت نوین (مدیریت‌گرایی) و تحلیل پارادایم مدیریت نوین دولتی ارائه شده است.

مقدمه

به عقیده «فیلیپ هوسنو»، مدیریت عمومی عبارت است از مجموعه روش‌های عقلانی که در خدمت تصمیم‌گیرندگان امور عمومی قرار می‌گیرد. او در دنباله چنین می‌افزاید که در یک تعریف، مساله کاربست روش‌های نوین مدیریت در بخش عمومی وجود دارد. نوسازی مدیریت عمومی، شامل استفاده از ابزارهایی است که به یاری پدیده‌هایی همچون تصمیم‌گیری، اطلاع‌رسانی برخی امور یا جریان‌های دیوانی حتی توسل به تبلیغات برای برقراری ارتباط با مردم می‌آید.

اداره امور دولتی دارای یک پیشینه طولانی است که به موازات مفاهیم تمدن و دولت ظهور یافته است. گلابدن خاطر نشان می‌کند که از زمان پیدایش دولت‌ها همواره نوعی اداره وجود داشته است. بنیانگذار یا رهبر، ابتدا انتقال یک جامعه را ممکن می‌سازد و سازمان‌دهنده یا رئیس آن را دوام می‌بخشد. اداره امور یا مدیریت امور، هر فعالیت اجتماعی، عامل میانی و واسطه است، خیلی به نظر نمی‌آید ولی عامل اصلی بقای جامعه است.

رومن لوفر در کتاب مدیریت نظام‌های پیچیده اداری تولد مدیریت عمومی را از خلال تاریخ نوعی گسست میان دو حوزه عمومی و خصوصی توضیح می‌دهد. اما شالوده این منطق مدیریتی چیست؟ در اینجا لوفر تحلیل سیستمی را به عنوان عمل توصیف واقعیت‌های پیچیده به کمک تیرها و نشانه‌ها می‌خواند. تحلیل و مدیریت (عمومی و خصوصی) به عنوان ابزاری برای ایجاد زبان مخصوص پیچیدگی‌ها و با هدف بهره‌گیری از این پیچیدگی‌های جهان مطرح گردیده است: تحلیل سیستمی، نحوه اندیشیدن جامعه پیچیده می‌باشد و مدیریت عمومی نیز زبان دولت در جامعه پیچیده است.

امروزه با گسترش تکنولوژی‌های ارتباطی و اطلاعاتی فاصله زمانی و مکانی کاهش یافته و دنیای ما به یک دهکده جهانی تبدیل شده است. در این راستا رخداد پدیده جهانی شدن، استفاده از تکنولوژی‌های پیشرفته در عرصه رقابت بین‌المللی تغییرات وسیعی را در زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و متعاقب آن تحولات و دگرگونی‌های شدیدی را در ساختارهای دولتی به وجود آورده است. از جمله این تحولات جایگزینی مدیریت دولتی نوین به جای الگوی سنتی اداره امور دولتی بوده که در قرن بیستم یک نظر غالب محسوب می‌شد (۱).

در تاریخ بشریت به ندرت نهادی مهم را می‌توان یافت که به سرعت «مدیریت» پا به عرصه وجود گذاشته باشد و یا چنین تاثیر شگرفی را داشته باشد. در کمتر از ۱۵۰ سال مدیریت بافت اجتماعی و اقتصادی کشورهای پیشرفته جهان را دگرگون ساخته است، یک اقتصاد جهانی را بوجود آورده و قوانین جدیدی را برای کشورها وضع نموده است که همگی به طور یکسان و برابر در آن اقتصاد حضور می‌یابند. خود مدیریت نیز دگرگون شده است. باید پذیرفت که وظیفه و نقش اساسی مدیریت یعنی ایجاد قابلیت و آمادگی در کارکنان به منظور ارایه عملکرد مشترک از طریق اهداف مشترک، ارزش‌های مشترک، ساختار مناسب و آموزش و بهسازی مورد نیاز آنان در انجام کار و نشان دادن واکنش مناسب در برابر تغییر، یکسان باقی می‌ماند. اما همین مفهوم و معنی از این وظیفه و نقش نیز تغییر کرده است، لاقلاً به این دلیل که عملکرد مدیریت نیروی کار را از یک مجموعه افراد غیر متخصص و ماهر به مجموعه‌ای از افراد بسیار تحصیل کرده و ماهر تبدیل نموده است (۲). در دهه‌های اخیر، شاهد ظهور رویکردی جدید در مدیریت دولتی بوده‌ایم. به بیانی دیگر، رویکردی جدید که برای رویارویی با مشکلات و مسائل پیچیده عصر حاضر شکل گرفته است، ضرورت برخورد با چالش‌هایی نظیر تغییر تکنولوژی، جهانی شدن، انقلاب اطلاعات و رقابت بین‌المللی، دولت‌ها را ناگزیر از ایجاد تغییراتی عمده در بخش مدیریت دولتی خود کرده است. پارادایم الگوی سنتی اداره که در بخش اعظم قرن بیستم، نظریه‌ای غالب محسوب می‌شد، طی سال‌های اخیر که در آنها شاهد تغییراتی به مراتب وسیع‌تر از تمامی تغییرات قرن بیستم بوده‌ایم، جای خود را به «مدیریت‌گرایی» یا مدیریت دولتی جدید داده است. ویژگی مهم رویکرد نوین مدیریت دولتی، جلب مشارکت مردم در انجام امور و سپردن کارها به دست آنان است. رویکرد «مدیریت‌گرایی» برای جوامعی مناسب است که در آنها نظر ارباب رجوع و مشتریان سازمان‌ها از ارج و اهمیت بالایی برخوردار است، کرامت و ارزش انسان مدنظر بوده پاسخگو بودن به نیازهای جامعه و رضایت اهل آن هدف اصلی سازمان هاست (۳).

وظایف مدیریت

وظایف مدیریت را می‌توان به شکل زیر خلاصه کرد:

۱. برنامه‌ریزی: برنامه‌ریزی شامل انتخاب کردن مأموریت، اهداف و اقدامات در رسیدن به آنها و آن مستلزم تصمیم‌گیری مبتنی بر انتخاب راهکار مناسب در بین راهکارهای موجود برای عملیات در آینده می‌باشد و برنامه فاصله‌ای را که ما در آنجا قرار داریم تا آنجائی که می‌خواهیم به آن برسیم را برطرف می‌کند.

برنامه‌ریزی عملاً یک فرآیند تصمیم‌گیری است که مسیر اقدامات سازمان را تعیین می‌کند. تصمیم‌گیری انتخاب یک راهکار از میان راهکارهای مختلف تعریف شده است و هسته مرکزی برنامه‌ریزی را تشکیل می‌دهد. نمی‌توان گفت یک برنامه وجود دارد مگر اینکه از قبل در خصوص تخصیص منابع، هدایت و اعتبار آن تصمیم‌گیری شده باشد. بنابراین تصمیم‌گیری اولین گام در برنامه‌ریزی است. سایمون تصمیم‌گیری را مترادف مدیریت می‌داند. به هر حال تصمیم‌گیری نقش محوری در انجام وظایف مدیریتی دارد و در راستای آن همواره مدیر باید تصمیم بگیرد.

۲. سازماندهی: سرآغاز موفقیت سازمان برنامه‌ریزی است. سازماندهی برنامه‌ها را به واقعیت تبدیل کرده و اهداف مورد نظر را تحقق می‌بخشد.

سازماندهی مانند برنامه‌ریزی فرایندی است که در انجام و کاربرد آن باید دقت لازم صورت گیرد. این فرایند مستلزم تصمیم‌گیری در مورد کارهای موردنیاز و وظایف مطرح شده و قرار دادن آنها در چارچوب تصمیم‌گیری یا ساختار سازمانی است. این چارچوب، ساختاری را برای تمام مشاغل فراهم می‌کند؛ و این موضوع را که چه کسی مسئول انجام وظایف بوده و چه کسی باید به چه کسی گزارش دهد را مشخص می‌کند.

۳. هدایت: رهبری، فرایند تاثیرگذاری افراد و گروه‌ها جهت تعیین اهداف و رسیدن به آن می‌باشد. رهبران کسانی که بعنوان رهبر عمل می‌کنند دیگران را راهنمائی، هدایت و ترغیب نموده و آموزش می‌دهند. عشق و علاقه و ایثار و کسب وجهه تشکیل‌دهنده شالوده یک رهبر هستند.

بعضی صاحب‌نظران، رمز موفقیت را در توان هدایت نیروی انسانی تحت سرپرستی می‌دانند. مهارت انسانی و کار با افراد و هدایت آنها در جهت انجام اهداف سازمانی از جمله مهارتهائی است که در تمامی سطوح مدیریت اعم از عملیاتی، میانی و عالی کاربرد ویژه دارد.

۴. کنترل: شامل آن دسته از فعالیتهائی است که در صدد ایفای وظایف، با شرایط لازم به منظور نیل به هدف‌های از پیش تعیین شده می‌باشند.

فرایند کنترل را می‌توان به چهار مرحله تقسیم کرد: تعیین معیار عملکرد اندازه‌گیری عملکرد مقایسه عملکرد با معیارهای تعیین شده انجام اقدام اصلاحی.

بدون نظارت و کنترل مدیران نمی‌توانند بفهمند که در کدام بخش از کارشان به طور اثر بخش و کارآمد انجام شده است. کنترل وظیفه‌ای است که دایره مدیریت را به یک دایره کامل‌تر تبدیل می‌کند. برنامه‌ریزی به عنوان اولین وظیفه در راس تمام وظایف مدیریت است. با تعیین برنامه‌ها و اهداف، بایستی میزان پیشرفت آن برنامه‌ها و اهداف، نظارت و کنترل صورت گیرد. بازخورد حاصل از این کنترل‌ها به مدیران کمک می‌کند که میزان پیشرفت و موفقیت سازمان را در دستیابی به اهداف و مقاصد مشخص نمایند.

از طرفی دیگر هیوز وظایف مدیریت دولتی را چنین بیان می‌کند:

۱- استراتژی: الف- تعیین اهداف و اولویت‌های سازمان (براساس پیش‌بینی محیط بیرونی و توانایی‌های سازمان)

ب- تدوین برنامه‌های عملیاتی برای دستیابی به اهداف مذکور

۲- مدیریت مولفه‌های درونی (سازماندهی و تامین نیروی انسانی، هدایت کارکنان و نظام مدیریت منابع انسانی

کنترل عملکرد)

۳- مدیریت مولفه‌های بیرونی (ارتباط با واحدهای بیرونی، ارتباط با سازمان‌های مستقل، ارتباط با رسانه‌ها و

مردم.

رابطه سیستم مدیریت دولتی و خطمشی‌گذاری: ارتباط محسوس میان سیستم مدیریت دولتی و خطمشی‌گذاری

وجود دارد. برداشت از نحوه و میزان ارتباط مذکور از موارد زیر تاثیر می‌پذیرد: ۱- مهارت‌های فنی و موضوعی از

لحاظ تحلیلی؛ ۲- اخلاقیات به منزله شالوده تصمیم‌گیری؛ ۳- ملاحظات اخلاقی شخصی برای تحلیل‌گران.

در قسمت اول مهارت‌های فنی و موضوعی موردنیاز تحلیل‌گر مطرح می‌شود. تحلیل‌گر سیستم کسی است که

علاوه بر جایگاه سازمانی خود دارای اطلاعات، بینش آگاهی‌های مکفی از گذشته و حال بوده، مهارت ترسیم

دورنمای سیستم (آینده) مبتنی بر وضعیت جاری و قبلی را داراست.

لازمه غنی‌سازی مدیریت در بخش عمومی که طبعاً مبنای خطمشی‌گذاری مطلوب خواهد بود. این است که

سازمان‌ها به موارد زیر توجه کنند:

(۱) تقویت بنیه اقتصادی که مستلزم پیشرفت علوم، رونق فن‌آوری و قدرت سیاسی است.

۲) تقویت بازدهی از طریق اعمال بهینه وظایف مدیریت: محاسبه کلی توان و انرژی سازمان برای کسب ستانده‌های بیشتر ضروری است. این محاسبه هرچه دقیق‌تر باشد منابع و امکانات کمتری هدر می‌رود.

۳) تقویت اثربخشی طرح‌ها: اثربخشی فرایندی است که با غایت عملکرد سازمان ارتباط دارد، لازم است از ابتدا و به هنگام تهیه طرح‌ها، قطعیت و اثربخشی فزاینده موردنظر باشد. از این جهت طرح باید امکان تجدیدنظر، تغییر یا جایگزینی را داشته باشد.

۴) تلفیق هدفمند کارائی و اثربخشی: معمولاً دو دیدگاه در فرایند حل یک مساله وجود دارد که بر اساس آن سیستم‌ها به دو گونه تقسیم می‌شوند. سیستم مبتنی بر نگرش و بازدهی و کارائی طراحی می‌شود؛ و نوعی دیگر بر اساس نگرش به اثربخشی. چگونگی برقراری بهترین وضعیت که در آن هم اثربخشی و هم بازدهی مورد توجه باشد، خود از مبانی خطامشی گذاری است (۴).

تاریخ تکامل مدیریت دولتی

تا قبل از ۱۸۹۰ سیستم تاراج^۱ بر اداره امور عمومی کشورها غالب بوده است که با تعویض حزب سیاسی حاکم، کلیه اداریون هم عوض می‌شدند و کارکنان اداره علاوه بر رفتن، به تاراج اداره نیز می‌پرداختند. همین امر باعث شد که پس از استقرار حزب سیاسی و به دنبال آن اداریون جدید، در انجام امور عمومی وقفه ایجاد شود. سیستم تاراج به این معناست که وقتی کسی به حاکمیت راه پیدا می‌کند، می‌تواند همه‌ی پست‌ها را در اختیار گرفته و یا تمام پست‌ها (اعم از سیاسیون و اجرائیون) را به دلخواه خود تغییر داده و جایگزین نماید. گاه این جابجائی‌ها تا حد کارمند جزء هم ادامه می‌یافت. آخرین رئیس جمهوری که از سیستم تاراج استفاده کرد جانسون بود. جمله‌ی معروفی از او هست که می‌گوید: "ما به دنبال ورود افراد مطمئن به سیستم هستیم و هزینه‌ی اخراج افراد باتجربه نامطمئن در قبال ورود افراد کم تجربه‌ی مطمئن بسیار کمتر است."

این در زمانی است که نظریه‌ی معروف جدایی اداره از سیاست "ویلسون" عرضه می‌شود. (سال ۱۸۸۲) ویلسون در انتخابات بعدی شرکت کرده و رئیس جمهور می‌شود.

در سال ۱۸۹۰ در کارخانه‌ی فولاد میدویل مدیریت علمی توسط فردریک تیلور متولد می‌گردد.

تیلور در دفاعیات خود که در واقع اصول مدیریت علمی^۱ خویش را بیان کرده در پاسخ به اتهامات وارد به وی درخصوص استفاده‌ی ابزاری از کارگران می‌گوید: "هدف ما کارائی و عدالت است. ما به افراد شایسته حقوق و پاداش بیشتری می‌دهیم. استخدام بر اساس شایستگی است. ما به دنبال استثمار کارگران نیستیم. ما به دنبال ایجاد یک "انقلاب ذهنی" در کارگران هستیم. افزایش کارائی و تولید هدف مدیران است که اگر این فکر در کارگران درونی شود، با همفکری و تشریک مساعی کارفرما و کارگر به هدف خواهیم رسید. هدف ما افزایش تولید و بهره‌وری است." بعدها در سال ۱۹۲۰ کتاب دفاعیات تیلور با نام اصول مدیریت علمی به چاپ رسیده و پایه‌های مدیریت علمی بنا نهاده می‌شود.

ماکس وبر جامعه‌شناس آلمانی در سال ۱۹۲۴ نظریه‌ی بروکراسی^۲ و یا دیوانسالاری را مطرح می‌کند. او معتقد بود سازمان دولتی باید ارائه دهنده‌ی مستقیم و بی‌واسطه‌ی خدمات عمومی به مردم باشد. امکان تفکیک سیاست از اداره وجود دارد. بوروکرات‌ها کسانی هستند که کارهای اداری را انجام داده و با سیاست کاری ندارند.

علت سازماندهی سازمان‌های دولتی بر مبنای اصول بوروکراتیک وبر:

✓ چنین تصور می‌شد که با اتکا بر این اصول می‌توان به بهترین روش برای کار در سازمان دست یافت.

✓ وقتی دولت خود را در یک منطقه درگیر می‌کرد تبدیل به تهیه کننده مستقیم کالا و خدمات از طریق بروکراسی می‌شد.

✓ تصور می‌شد موضوعات سیاسی و اداری از یکدیگر قابل تفکیک‌اند.

✓ اداره امور دولتی نوع خاصی از اداره تلقی می‌شد و از این رو نیازمند یک بروکراسی حرفه‌ای بود که استخدام در آن، مادام‌العمر بود و توانایی ارائه خدمت به رهبران سیاسی را داشت.

در سال ۱۹۲۰ برای اولین بار مدیریت عمومی^۳ در دانشگاه آموزش داده می‌شود. در آن زمان معتقد بودند

افرادی که در دولت کار می‌کنند بایستی سه ویژگی مهم را داشته باشند:

۱- علمی: دانشمند باشد و به فلسفه‌ی کار اداری آگاهی کامل داشته باشد.

^۱ scientific management principles

^۲ Bureaucracy

^۳ public administration

۲- مهارت و توانایی کار مورد نظر را داشته باشد.

۳- شایستگی شغلی^۳: شغل مورد نظر شرح شغل داشته و شرایط احراز آن مشخص باشد.

بعد از جنگ جهانی اول در سال ۱۹۲۷ بحران بزرگ آمریکا (بحران رکود اقتصادی) شروع می‌شود و تا سال ۱۹۳۵ ادامه می‌یابد. در سال ۱۹۳۰ کینز در نامه‌ای به روزولت می‌نویسد که: "راه نجات از بحران افزایش مخارج دولتی و در حقیقت دخالت دولت در اقتصاد است." از اینجا به بعد اقتصاد کلاسیک که تا آن زمان تنها با اجزای خصوصی تعریف می‌گردید، وارد تعریف تازه‌ای شد و نام اقتصاد نئوکلاسیک به خود گرفت.

اقتصاد نئوکلاسیک (کینزی): $Y=C+I+B+G$

اقتصاد کلاسیک: $Y=C+I+B$

به اعتقاد کلاسیک‌ها دولت مقتصد خوبی نیست. بایستی فقط وظیفه‌ی امنیت و آموزش در جامعه در دست دولت باشد.

اما در نظر نئوکلاسیک‌ها بهترین سیستم، سیستم کلاسیک است، فقط در زمان بحران بایستی مخارج دولت اضافه شود.

پس از جنگ جهانی دوم مسائل فنی و اداری و اقتصادگرایی وارد دولت می‌شود. به این مفهوم که دولت‌ها بعضی از کارهایی را که به نفعشان نیست انجام نمی‌دهند. پدیده‌ی جهانی شدن رخ می‌نماید که بواسطه‌ی آن بسیاری از کشورها دچار عقب‌ماندگی می‌شوند.

نظریه انتخاب عمومی^۴: نظریه‌پردازان این تئوری بر این باورند که: زمانی بهترین بهره عاید می‌شود که حداکثر نقش، برعهده نیروهای بازار و حداقل نقش بر عهده دولت محول شده باشد. اگر بتوان نقش دولت را در عرضه کالاها و خدمات کاهش داد، اقتصاد در مجموع سود خواهد برد. عقیده بر این است که بازارها به عنوان نقطه مقابل بوروکراسی‌ها که در مقابل هیچ کس پاسخگو نیستند، مکانیسم‌های بهتری برای پاسخگویی هستند.

^۱ Scientific
^۲ Skill man
^۳ Job professional
^۴ Public choice

براساس این تئوری فرد اقدام کننده انسانی عقلایی است که می‌خواهد در تصمیمات بیشترین سود و کمترین هزینه را کسب کند افراد بر طبق این تئوری نفع طلب و خودخواه بوده و در رفتار آنها این مسئله مشاهده می‌شود.

تئوری انتخاب عمومی با واقع‌گرایی بیشتر و دور شدن از آرمان‌گرایی اداره امور دولتی و سنتی یا کلاسیک خواهان جهشی به سوی بکارگیری بهتر منابع است؛ نظریه انتخاب عمومی بیان می‌کند که دولت باید وظایف مشخصی را که بازار قادر به انجام آن نیست، انجام دهد. تئوری انتخاب عمومی اخذ مالیات را زیر سؤال می‌برد و برای تأمین منابع مالی اخذ هزینه از مصرف‌کنندگان و کسانی که به طور واقعی از خدمات و کالاها بهره‌مند می‌شوند را پیشنهاد می‌کند، برای ارائه‌ی خدمات عمومی بایستی خود مردم دخالت کنند. بازارها دست نامرئی مردم را نشان می‌دهند. البته بازارها به فکر نفع شخصی بوده و به مسائل مردم توجهی ندارند. به همین سبب انتخاب خطامشی عمومی نمی‌تواند در دست بازار باشد. چرا که نفع عمومی برای بازار اهمیتی ندارد. به این ترتیب دولت‌ها به عنوان نماینده‌ی مردم برای گرفتن منافعشان معرفی شدند.

راهکارهای ارائه شده در تئوری انتخاب عمومی

- مجاز دانستن رقابت و گزینش
- بازگرداندن فعالیت‌ها تا حد امکان به بخش خصوصی (۵).

خطامشی‌گذاری عمومی^۱: بر این باور شکل گرفته است که اگر مردم را به حال خود رها سازیم تا هر چیزی را خواستند انتخاب کنند؛ در خیلی از موارد مردم خیر خود را نمی‌شناسند و بازارها هم فقط به فکر منافع خود هستند. پس بایستی دولت دخالت کرده و برای مردم تصمیم‌گیری نماید.

اصلاح مدیریت عمومی (دولتی)^۲: در این زمان حرکتی برای اصلاح مدیریت دولتی آغاز می‌شود، اما فشار جهانی شدن آنقدر زیاد می‌شود که این اصلاحات بی نتیجه می‌ماند.

^۱ Public policy making
^۲ Public management reform

مدیریت دولتی نوین^۱: دولت در این زمان به دنبال اقتصادگرایی، مدیریت‌گرایی، کارایی و سودگرایی می‌رود. مثلاً فعالیت در حوزه‌های سودآور مثل صنعت نفت، کشتی‌سازی، بیمه و ...

در این زمان علائق، نیازها و ترجیحات مردم عوض شده است. دولت‌ها علاوه بر توجه به اقتصادگرایی بایستی به رضایت مردم را در نظر می‌گیرند. چون در صورت عدم توجه به این موضوع مشروعیت دولت‌ها افت پیدا کرده و قدرت حاکمیت سست خواهد شد.

حکمرانی خوب^۲: علاوه بر اینکه به فکر مدیریت‌گرایی در تصمیمات است؛ بایستی به دنبال رفاه عمومی و پاسخگویی به مردم نیز باشد.

خطامشی‌گذاری عمومی^۳: تغییر در دولت‌ها مطرح نیست، بلکه تغییر بایستی در نقش دولت‌ها ایجاد شود. به این مفهوم که تغییر در مکانیزم‌ها، فرایندها، رویه‌ها فایده ندارد. بلکه بایستی رفاه و پاسخگویی عمومی به عنوان نقشی جدید، مدنظر دولتمردان قرار گیرد. دولت در اینجا وکیل است نه ارباب. دولت پاسخگوست. راجع به فعالیت‌های خودش هم به خود و هم به مردم بایستی پاسخگو باشد. تمام تصمیمات دولت زیر ذره‌بین مردم است. چه آنهایی که کاملاً دولتی است و چه آنهایی که اثر مستقیم بر مردم دارد. چه در بخش خصوصی و چه در بخش دولتی. مثلاً اگر شاخص رفاه رشد نمی‌کند، مسئولش دولت است. دولت در برابر فقر، بهداشت، جرم، آموزش عمومی و ... مسئول است.

وقتی نقش دولت‌ها تغییر کند به خطامشی‌گذاری بهتر^۴ نیاز داریم. هم اکنون بحث "خطامشی‌گذاری بهتر" در سرلوحه‌ی مباحث مدیریت دولتی مطرح می‌باشد.

الگوی سنتی اداره (اداره امور عمومی): در امریکا سیستمی به نام تاراج^۵ حاکم بود که با تعویض حزب سیاسی حاکم، کلیه ادارات هم عوض می‌شدند و کارکنان اداره علاوه بر رفتن، به تاراج اداره نیز می‌پرداختند. همین امر باعث شد که پس از استقرار حزب سیاسی و به دنبال آن ادارات جدید، در انجام امور عمومی وقفه ایجاد شود.

^۱ New public management
^۲ Good Governance
^۳ public policy making
^۴ better public policy
^۵ Spoil System

مشکلات اساسی الگوی سنتی

۱- مشکل سیاسی

۲- مشکل بوروکراسی

مشکل سیاسی

مربوط به مسئله پاسخگویی است. در الگوی سنتی اداره که پایه تئوریک آن بر مبنای نظریات ویلسون و وبر می‌باشد، سیاست از اداره جداست. سیاست به قانون‌گذاری می‌پردازد و اداره آن را اجرا می‌کند. هر گونه پاسخگویی بر عهده سیاست است و بوروکراسی یا اداره، هیچ‌گونه پاسخگویی ندارند، اما سابقه تاریخی کشورها، نشان داده که در هیچ زمانی بین اداره و سیاست، جدایی به طور واقعی اتفاق نیفتاده است و به اعتقاد بسیاری از منتقدین، جدایی سیاست از اداره در طول تاریخ، افسانه‌ای بیش نبوده است. لذا صرفاً پاسخگویی سیاست و عدم پاسخگویی بوروکراسی نمی‌تواند به عنوان یک اصل واقعی قلمداد شود؛ به همین دلیل به عنوان مشکل سیاسی در الگوی سنتی مطرح می‌شود. بنابراین، مشکل سیاسی در واقع حمله به یکی از پایه‌های تئوریک الگوی سنتی که همان جدایی سیاست از اداره ویلسون است، می‌باشد.

مشکل بوروکراسی

در این قسمت دومین پایه تئوریک الگوی سنتی که نظریه بوروکراسی وبر است قرار می‌گیرد. منتقدین ادعا می‌کنند بوروکراسی ساختاری خشک، غیرقابل انعطاف، سلسله‌مراتبی، همراه با کاغذ بازی و سایر ویژگی‌های مشابه دارد که برای پاسخگویی به تغییرات محیطی در دنیای امروز مناسب نیست. با توجه به تغییر و تحولات سریعی که اتفاق می‌افتد، امروزه سازمان‌ها باید ساختاری منعطف داشته باشند تا بتوانند به سرعت به تغییرات محیطی پاسخ دهند که بوروکراسی فاقد این ویژگی‌هاست. از طرف دیگر مطرح می‌شود که بوروکراسی خلاقیت و نوآوری را از بین می‌برد و انسان مانند یک ماشین، در چارچوب قوانین و مقررات و روش‌های مدون کاری فعالیت می‌کند و این امر در تعارض با مفهوم دموکراسی می‌باشد (۶).

دلیل جایگزینی الگوی سنتی با الگوی نوین

- گرایش به سوی خشکی و بوروکراتیک بودن
- توجه به فرایند به جای پیامد
- تأکید بر دستورالعمل‌ها به جای تأکید بر نتایج

مدیریت دولتی نوین

در دهه‌ی ۱۹۸۰ و اوایل دهه‌ی ۱۹۹۰، در پاسخ به نارسایی‌های مدل کلاسیک یک رویکرد نوین مدیریتی در بخش دولتی ظهور کرد. این رویکرد ممکن است برخی از مسائل مدل پیشین را از میان بردارد؛ لیکن متضمن تغییرات شگرفی در نحوه‌ی اداره بخش دولتی است. همچنان که پیش از این ملاحظه شد، رویکرد مدیریتی، معانی بسیاری دارد: دولت کارآفرین یا اداره امور دولتی بر اساس بازار؛ مدیریت دولتی نوین؛ مدیریت‌گرایی

نخست، مدل را هر چه بنامیم انتقال عمده‌ای از اداره‌ی امور دولتی سنتی، به توجه بسیار زیاد به دستیابی به نتیجه‌ها و مسئولیت‌های فردی مدیران است.

دوم، توجه صریحی به فاصله گرفتن از دیوان‌سالاری کلاسیک، برای انعطاف‌پذیر کردن سازمان‌ها، کارکنان، شرایط و مقررات استخدامی است.

سوم، هدف‌های فردی و سازمانی باید به روشنی تدوین شوند، تا اندازه‌گیری دست یافتها از طریق شاخص‌های عملکرد امکان‌پذیر شود. به همین طریق، ارزیابی سیستماتیک برنامه‌های اجرایی، بیشتر صورت خواهد گرفت. سه مولفه صرفه‌جویی، کارایی و اثربخشی محرک‌های اصلی نکات پیش گفته‌اند.

چهارم، کارکنان بلندپایه، به جای آنکه بدون گرایش خاص سیاسی و بی‌طرف باشند، تمایل دارند که از نظر سیاسی به دولت حاکم متعهد باشند.

پنجم، وظایف دولت، هر چه بیشتر با آزمون بازار روبرو می‌شوند.

ششم، روند کاستن از وظایف دولت از طریق خصوصی‌سازی نیز وجود دارد که در بعضی موارد، سرعت بسیاری دارد (۷).

مدیریت دولتی نوین یک پدیده بین‌المللی است که آثار آن در تعداد زیادی از کشورهای جهان از جمله انگلستان و ایالات متحده دیده شده است. مهم‌تر آنکه این تغییرات از پشتیبانی علمی بخصوص از حمایت نظریه‌پردازان اقتصادی و مدیریت بخش خصوصی برخوردار بوده است. مشتری‌گرایی، انعطاف‌پذیری، مشارکت‌جو بودن و سپردن کارها به مردم، افزایش مسئولیت مدیریت و نیل به اهداف و نیز افزایش از جمله ویژگی‌های مدیریت دولتی نوین به شمار می‌آید (۱).

مدیریت دولتی نوین یا مدیریت‌گرایی راهکاری در جهت اصلاح الگوی اداره امور عمومی است که سعی دارد سازوکارهای بخش خصوصی را در بخش دولتی پیاده کند. پالیت^۱ در سال ۱۹۹۴ جنبش مدیریت دولتی نوین را به عنوان سیستم فکری ایدئولوژیک مطرح می‌کند که با ویژگی به کارگیری ایده‌های بخش خصوصی شناخته می‌شود. ویرتانن^۲ در سال ۱۹۹۶ معتقد است مدیریت دولتی نوین ریشه در تزویج دو جریان مختلف دارد: ۱- اقتصاد بنیادگرایی نوین، ۲- مدیریت‌گرایی مبتنی بر بازار. پایه بنیادین شکل‌گیری مدیریت دولتی نوین را در کاربرد بازار اقتصادی به عنوان مدلی برای روابط اداری و سیاسی خلاصه می‌کند. بطور کلی مدیریت دولتی نوین از دو نظریه علم اقتصاد و مدیریت بخش خصوصی ارتزاق می‌کند. هر چند بین بخش‌های دولتی و خصوصی تفاوت‌های اساسی وجود دارد، اما این به معنی آن نیست که فنون و نظریه‌های بخش خصوصی در بخش دولتی کاربرد ندارد. تمرکز بر نتیجه و توجه به برنامه‌ریزی استراتژیک در بخش دولتی از بخش خصوصی اقتباس شده است (۸).

ویژگی‌های مدیریت دولتی نوین

مدیریت دولتی نوین را به گونه‌های مختلف توصیف کرده‌اند، اما غالب این تعاریف چهار ویژگی مشترک دارند که عبارتند از: توجه به برون‌دادها، دگرگونی در درون‌داد سیستم اداری، کاستن از دامنه‌ی دولت و ارتباط با سیاستمداران و مردم (۹).

خطمشی‌های بنیادی مدیریت دولتی جدید

مدیریت دولتی جدید دارای سه خطمشی بنیادی می‌باشد که عبارتند از:

^۱ Pollitt
^۲ Virtanen

- تأکید بر ارزیابی عملکرد و کارایی.
- تقسیم و پراکنده کردن بوروکراسی‌های امور دولتی به صورت اداراتی که بر پایه پرداخت بهای خدمات به وسیله مصرف‌کننده با یکدیگر معامله می‌کنند.
- استفاده از شبه‌بازارها و قرارداد با بخش خصوصی به منظور توسعه رقابت، کاهش قیمت تمام شده و توجه به مفاهیم نوین مدیریت (ستاده‌های معین، قراردادهای کوتاه‌مدت، مشوق‌های پولی و آزادی عمل در مدیریت) (۵)

الزامات شکل‌گیری مدیریت دولتی نوین

۱. حمله به بخش امور دولتی
۲. تغییر تئوری اقتصاد
۳. نتایج تغییر در بخش خصوصی، به ویژه جهانی شدن آن به عنوان یک نیروی اقتصادی
۴. تغییر در تکنولوژی

حملات به بخش دولتی

این حملات از دهه ۸۰ در انگلستان آغاز شد. حاصل بسیاری از مطالعات علمی نشان می‌داد که دولت‌ها بسیار بزرگ شده، منابع کمیاب را مصرف می‌کنند، در بسیاری از فعالیت‌های اقتصادی شرکت دارند و به طور کلی انحصارات بسیاری ایجاد می‌کنند، در صورتی که کارآیی چندانی ندارند و بخش خصوصی به مراتب از بخش دولتی فعال‌تر است و نتایج بهتری را به دست می‌آورد؛ به همین دلیل حمله به بخش دولتی آغاز شد و این حملات در سه زمینه زیر مطرح شد:

الف) اندازه دولت ب) شیوه‌های مورد استفاده دولت ج) دامنه فعالیت‌های دولت

اندازه دولت: در این قسمت، بزرگی بیش از حد دولت مورد حمله قرار گرفت و با توجه به دسترسی دولت به منابع کمیاب و کارآیی لازم را نداشتن، مطرح شد که دولت باید برخی فعالیت‌های خود را به بخش خصوصی واگذار نماید، تا بخش خصوصی آن فعالیت‌ها را با کارآمدی بهتری انجام دهد؛ بدین ترتیب دولت باید به کوچک‌سازی خود بپردازد. بحث شکستن انحصارات دولتی نیز در این قسمت مطرح می‌شود. در طی سال‌های متمادی

فعالیت‌هایی چون آب، برق، گاز، مخابرات، دخانیات و امثال این در انحصار دولت‌ها بوده است و در حمله به اندازه دولت، حذف و شکستن این انحصارات نیز مطرح شد.

شیوه‌های مورد استفاده دولت: شیوه مورد استفاده دولت بوروکراسی است و بوروکراسی کارآمدی چندانی را در فعالیت‌های دولت نشان نداده است. بوروکراسی ساختاری خشک و غیرقابل انعطاف دارد که برای پاسخگویی به نیازهای محیطی در حال حاضر ابزار مناسبی نیست. به همین دلیل باید در ساختار دولت و شیوه‌های مورد استفاده‌اش تغییر و تحولاتی ایجاد شود.

دامنه فعالیت‌های دولت: در این قسمت مطرح شد که دولت خود را درگیر کلیه فعالیت‌های اقتصادی جامعه نموده است و باعث ایجاد انحصارات بزرگ گردیده، لذا باید دامنه فعالیت‌های خود را کاهش دهد و برخی فعالیت‌ها را به اقتصاد بازار بسپارد.

این حملات از سه بخش تشکیل می‌شدند:

- مقیاس بخش دولتی با این عقیده که دولت‌ها خیلی بزرگ هستند و منابع کمیاب را مصرف می‌کنند.
- دولت‌ها در برابر عقاید مربوط به دامنه عملیات دولت نیز واکنش نشان داده‌اند (حاصل آن شروع خصوصی‌سازی بود).
- شیوه‌های مورد استفاده دولت بویژه بوروکراسی که تبدیل به یک سازمان اجتماعی غیرمردمی شده، مورد حمله مداوم بوده است.

تغییر تئوری اقتصاد

اقتصاددانان محافظه کار ادعا می‌کردند که کوچک کردن دولت باعث رشد رفاه کلی از طریق رشد کارایی اقتصادی می‌شود، به‌جای اینکه دولت‌ها مردم را وادار به انجام امور از طریق بوروکراسی‌ها کنند، بازارها با استفاده از کلمات «گزینه‌ش» و «آزادی» به جای «بندگی» دولت، از هر لحاظ برتر بودند. در این دوره اقتصاد منطقی و ضابطه‌مند که گاه تعقل‌گرایی اقتصادی یا اقتصاد نئوکلاسیک نامیده می‌شد، مسلط بود (۵). علم اقتصاد با تکیه بر پیش‌فرض رفتار عقلایی انسان، تأکید دارد که در فعالیت‌های اقتصادی باید نقش دولت کاهش یابد و متقابلاً نقش بازار و بخش خصوصی افزایش یابد. علم اقتصاد بیان می‌کند وقتی انسان با رفتاری آگاهانه و عقلایی می‌تواند در بازار فعالیت کند و به منافع خود دست یابد، نیازی نیست که دولت در فعالیت‌های اقتصادی دخالت نماید و بهتر

است این فعالیت‌ها را به بازار واگذار کند. در این زمینه دو تئوری به نام‌های تئوری انتخاب عمومی و تئوری اصیل/وکیل مطرح می‌شود که بعداً این دو مورد را توضیح خواهیم داد (۶).

رقابت و جهانی شدن

بحث تحولات جهانی، وجود رقابت، پیشرفت تکنولوژی و سایر موارد این ضرورت را ایجاد می‌کند که سازمان‌ها دارای ساختاری باشند که بتوانند با آن به راحتی به این تحولات پاسخ دهند و ساختار خشک بوروکراسی این توانمندی را ندارد؛ به همین ترتیب بخش رقابت و جهانی شدن نیز به عنوان یکی از ضرورت‌های تغییر از الگوی سنتی به نوین مطرح می‌شود.

تغییر سریع در بخش خصوصی و درک این واقعیت که مدیریت و کارآیی بخش دولتی بر اقتصاد خصوصی و رقابت ملی اثر می‌گذارد نیز، ایجاد تغییر در بخش عمومی را الزام‌آور کرده است. سازمان همکاری و توسعه اقتصادی ادعا می‌کند اکنون تمام دولت‌های کشورهای عضو، تشخیص داده و پذیرفته‌اند که بهبود مدیریت بخش دولتی یک بخش جدایی‌ناپذیر و اساسی تعدیل‌های ساختاری ضروری برای عملکرد بهتر اقتصادی در رقابت جهانی است (۶).

تئوری اقتصاد و نظریه‌های انتخاب عمومی و اصیل/وکیل

در سال‌های دهه ۱۹۷۰ یک سلسله بحث‌های علمی مبنی بر اینکه دولت مانعی بر سر راه رشد و آزادی اقتصادی است، به وسیله اقتصاددانان محافظه‌کار مطرح شد. این اقتصاددانان ادعا می‌کردند که شواهد بسیاری وجود دارد که نشان می‌دهد کوچک کردن دولت باعث رشد و کارآیی اقتصادی می‌شود و به جای اینکه دولت‌ها مردم را از طریق بوروکراسی و ادار به انجام امور نمایند، بهتر است بازار از طریق مفاهیمی چون آزادی و انتخاب در مورد فعالیت اقتصادی مورد نظر وارد عمل شود. این دسته از نظریه‌پردازان به طور کلی تاکید بر کاهش هزینه‌ها و به‌کارگیری تئوری انتخاب عمومی و تئوری اصیل/وکیل دارند.

تئوری انتخاب عمومی

مهم‌ترین تئوری اقتصادی است و ادعا می‌کند زمانی بهترین نتیجه به دست می‌آید که در فعالیت‌های اقتصادی حداکثر نقش بر عهده بازار و حداقل نقش بر عهده دولت باشد. عقیده بر این است که بوروکراسی، هیچ‌گونه

پاسخگویی نسبت به مردم ندارد و در مقابل مکانیزم‌های بازار که دارای پاسخگویی مناسب نیز هستند، دارای ارجحیت بیشتری هستند.

تئوری اصیل/ وکیل

این تئوری در بخش خصوصی به منظور تشریح تفاوتی که اغلب بین اهداف سهامداران (اصیل) و اهداف مدیران یا کارگزاران سهامداران (وکیل) وجود دارد، طراحی شده است. این تئوری در صدد ارائه طرح‌های انگیزشی است که توسط آنها مدیران یا کارگزاران تشویق شوند که در راستای تحقق اهداف سهامداران، تلاش نمایند. بسیاری از نظریه‌پردازان اقتصادی ادعا می‌کنند که به‌کارگیری این تئوری در بخش عمومی بسیار سخت است. این که سهامداران واقعی چه کسانی هستند دارای ابهام است؛ برخی ادعا می‌کنند مردم، و برخی دیگر معتقدند دولت سهامدار (اصیل) است. اگر فکر کنیم که مدیران دولتی در واقع وکیل نامیده می‌شوند، اقتصاددانان معتقدند که اگر سهامدار (مردم یا دولت) بخواهد خواسته‌های خود را بیان کند، این امر به سادگی امکان‌پذیر نیست، به همین دلیل یافتن طرح‌های انگیزشی که وکیل را تشویق به انجام خواسته‌های اصیل نماید در بخش عمومی یا دولتی به سادگی امکان‌پذیر نیست. به همین دلیل اقتصاددانان با استناد به این تئوری نیز، تأکید بر کوچک‌سازی دولت و کاهش نقش دولت دارند.

اصول و عناصر مدیریت دولتی نوین

یکی از ویژگی‌های این الگوی جدید مدیریت، خلق مفاهیم بازار، شبه بازار و رقابت جویی در بخش دولتی است. به سخن دیگر، این تأکید وجود دارد که انحصارات دولتی باید از طریق سازماندهی مجدد جای خود را به بازارهای رقابتی بدهند. دیگر ویژگی عمده مدیریت دولتی نوین بر جامعه مدنی است. اصول جدید مدیریت در بخش دولتی مستلزم تعریف مجدد نقش‌ها، مسئولیت‌ها و سطوح تعاملی بین ختامشی‌گذارها، مدیران و جامعه مدنی به عنوان مشتری است.

شدلر^۱ و پرولر^۲ در سال ۲۰۰۲ در قالب یک طبقه‌بندی، عناصر عمومی مدیریت دولتی نوین را به شرح زیر

فهرست کرده‌اند:

Schedler^۱
Proeller^۲

- بازسازی سازمانی: تفویض اختیار و کاهش سلسله مراتب
- ابزارهای مدیریتی: کارآفرینی و کارآیی
- اصلاح بودجه‌ریزی: نزدیکی به بخش خصوصی
- مشارکت: درگیر شدن شهروندان
- مشتری‌مداری و مدیریت کیفیت: کسب مشروعیت در ارائه خدمات و بازمهندسی
- بازارگرایی و خصوصی‌سازی: تحدید بخش دولتی و ارتقای کارآیی از طریق رقابت

سازمان توسعه و همکاری اقتصادی^۱ عناصر مدیریت دولتی نوین را به شرح زیر فهرست کرده است:

- تأمین استقلال و انعطاف‌پذیری
- تضمین عملکرد، کنترل و جوابگویی
- تأمین خدمات موردتقاضای شهروندان
- بهبود مدیریت منابع انسانی
- مطلوب‌سازی فن‌آوری اطلاعات
- بهبود کیفیت مقررات
- تحکیم وظایف راهبردی در حوزه مرکزی (۲)

کشورهای موفق در پیاده‌سازی مدیریت دولتی نوین

بطور کلی خاستگاه الگوی اداره امور عمومی اروپا است، هر چند آمریکا در بسط و تکمیل آن نقش عمده‌ای ایفا کرد. خاستگاه الگوی مدیریت دولتی نوین نیز انگلستان است و کشورهای زلاندنو، استرالیا، سنگاپور در پیاده‌سازی اصول مدیریت دولتی نوین موفق عمل نمودند و در این راه گام‌های خوبی برداشتند و تجربه موفق کشورهای مزبور پیش روی ماست. البته سایر کشورهایی که اقتصاد و دولت قوی داشتند در انتخاب اصول مدیریت دولتی نوین دست به گزینش زدند. بانک جهانی و صندوق بین‌المللی پول همواره پذیرش اصول مدیریت دولتی نوین را به کشورهای در حال توسعه توصیه می‌نمایند.

زلاندنو^۲: مدیریت نوین دولتی در عمل

طرفداران مدیریت نوین اغلب از کشور زلاندنو به عنوان یک نمونه از کشورهایی که در اصلاح اداری خود این روش را به کار بستند، یاد می‌کنند. الگوی زلاندنو در اواسط دهه ۱۹۹۰ شامل این عناصر بود:

^۱ OECD
^۲ New Zealand

حفظ قدرت و مسئولیت‌های کلیدی دولت در دولت مرکزی و تفویض محدود به دولت‌های محلی، با وجود توجه زیاد به تفویض قدرت و اختیارات در دهه ۱۹۸۰.

تأکید زیاد بر استفاده از ابزارهای انگیزشی برای ارتقای عملکرد، در هر دو سطح سازمانی و فردی. استفاده زیاد از قراردادهای شفاف و معمولاً مکتوب که ماهیت عملکرد مورد نیاز و الزامات عاملان و مسئولان را مشخص سازد.

توسعه برنامه‌ریزی استراتژیک یکپارچه و نسبتاً پیچیده و نظام‌های عملکرد در سراسر خدمات دولتی. حذف روابط پاسخگویی دوگانه یا چندگانه در درون بخش دولتی تا حد امکان و اجتناب از کنترل‌های دموکراتیک خدمات دولتی که مشترکاً توسط سطوح مرکزی و محلی انجام می‌شود.

تفکیک نهادین وظایف تجاری و غیر تجاری: جداسازی وظایف راهنمایی، ارائه و تنظیمی و همچنین تفکیک نقش‌های مؤسسان، خریداران و تأمین‌کنندگان.

نهایت عدم تمرکز در زمینه تصمیمات مرتبط با تولید و مسائل مدیریتی، بویژه با توجه به انتخاب و خرید درون‌دادها و مدیریت منابع انسانی.

بطور کلی داده‌های گردآوری شده مبین آن است که کشورهای تعقیب‌کننده این الگو توانسته‌اند هزینه‌های دولتی را به میزان زیادی کاهش دهند و خدمات عمومی را بهبود بخشند (۲).

مدل‌های پیاده‌سازی پارادایم مدیریت دولتی نوین

در دنیا چهار مدل برای پیاده‌سازی پارادایم مدیریت دولتی نوین شناسایی شده است که بر پایه تعمیم اصول مدیریت بخش خصوصی و علم اقتصاد به حوزه‌های اداره امور عمومی صورت گرفته است که عبارتند از: ۱- مدل کارآیی، ۲- مدل برتری‌جویی، ۳- مدل کوچک‌سازی، ۴- مدل خدمت‌گرایی.

در مدل کارآیی بر چند اصل تأکید می‌شود که عبارتند از: کاربرد اصول مدیریت بخش خصوصی در بخش دولتی، کنترل‌های مالی و حرفه‌ای، مدیریت بر مبنای سلسله مراتب، تأکید بر خواسته‌های مصرف‌کنندگان، مقررات‌زدایی، افزایش سرعت کار، کاهش قدرت حرفه‌ای، هدف‌گذاری روشن، کنترل‌های عملکردی، توانمندسازی مدیران کارآفرین و بالاخره به کارگیری اشکال جدید حاکمیت سازمانی.

مدل برتری‌جویی نیز بر محوریت دانش، یادگیری سازمانی، تشخیص فرهنگ به عنوان یک عامل چسبندگی، تمرکزگرایی، قضاوت عملکرد بر مبنای نتایج، برنامه‌ریزی فشرده آموزشی برای تربیت مدیران استراتژیک، تدوین استراتژی‌های ارتباطات و رهبری کارزماتیک تأکید دارد.

مدل کوچک‌سازی بر موارد زیر تأکید دارد: برون‌سپاری، گسترش شبه بازار در بخش دولتی، انتقال از مدیریت بر مبنای سلسله‌مراتب به مدیریت بر مبنای قرارداد، تفکیک وظایف استراتژیک و وظایف عملیاتی، کاهش لایه‌های سازمانی و تراکم‌زدایی سازمانی، حرکت از مدیریت دستوری به سمت سبک‌های جدید مدیریت و جایگزینی خدمات متنوع و انعطاف‌پذیری با خدمات استاندارد.

مدل خدمت‌گرایی به طور عمده بر کیفیت خدمات و محصولات ارائه شده توسط بخش دولتی تأکید دارد به گونه‌ای که با جوابگویی به نیازها و انتظارات شهروندان و مشتریان بتوان رضایت آنها را جلب نمود.

بررسی و تبیین پارادایم مدیریت دولتی نوین

مدیریت دولتی نوین، بکارگیری شیوه‌های مدیریت بخش خصوصی در بخش دولتی که شامل مولفه‌هایی همچون خصوصی‌سازی، کاهش اندازه دولت، به پیمانکار دادن امور، برون‌سپاری و مشتری‌گرایی و... می باشد. مدیریت دولتی نوین رویکرد جدیدی را در مدیریت دولتی ارائه نموده است که در آن مسئولیت مدیریت در نیل به اهداف مورد توجه بیشتر قرار می‌گیرد، انعطاف‌پذیری و نرمش در ساختار مدیریت رو به فزونی می‌نهد، ارزیابی و سنجش عملکردها انجام می‌پذیرد و به کارآیی و اثربخشی در بخش دولتی بیشتر توجه می‌شود.

هدف مدیریت دولتی نوین تبدیل دولت به کسب و کار بوده و مدیریت بخش خصوصی در آن تحقق کامل می‌یابد. در این پارادایم، سازمان‌های دولتی به بخش‌هایی تقسیم می‌شوند که هر یک از این بخش‌ها همانند یک واحد بازرگانی دارای اهداف عملکردی مشخص هستند و مدیران آنها در قبال تحقق آن مسئول هستند. مدیریت دولتی در حد نهایی خود می‌تواند به مدل مجازی منجر شود که فرض بر این است که بهترین دولت، بی‌دولتی است و تمامی فعالیت‌های سازمان‌های دولتی باید در بخش خصوصی انجام شود.

دولت در مدیریت دولتی نوین، هدایت کردن به جای راندن، توانمندسازی به جای خدمت‌رسانی، بودجه برای نتایج به جای بودجه برای درون‌دادها، برآوردن نیازهای مشتریان به جای نیازهای بوروکراسی، ایجاد درآمد به جای

هزینه کردن، پیشگیری به جای درمان، مشارکت به جای روابط سلسله‌مراتبی و حاکمانه را سرمشق خود قرار می‌دهد.

پیش نیازهای اثربخشی مدیریت دولتی نوین عبارت است از:

وجود یک بخش خصوصی واقعی و مردمی که رقابت پویا در آن باشد، وجود بازارهای پولی و مالی تشکل یافته و نیز وجود نظام حقوقی و قانونی شفاف و تفصیلی (۱).

وظایف مدیریت دولتی نوین

از دهه ۸۰ با توجه به ضرورت‌های تغییر، اصلاحات متعددی به مرحله اجرا درآمد. نظریه‌پردازان مختلفی راجع به وظایف مدیریت دولتی نوین بحث کردند؛ اما این نظریات در قالب نظریه آلیسون قابل جمع‌بندی است. آلیسون اعتقاد دارد وظایفی که توسط کارکنان بخش دولتی انجام می‌شود، بیشتر مدیریتی است تا اداره امور، و بر همین اساس وظایف مدیریت دولتی را به شرح ذیل بیان می‌کند:

۱ - استراتژی: این مرحله شامل دو بخش است، اولی تعیین اهداف و اولویت‌های سازمان و دیگری تدوین برنامه‌های عملیاتی. به اعتقاد آلیسون برای انجام موفقیت‌آمیز این مرحله، هر سازمانی باید ابتدا به تعیین نقاط قوت و ضعف خود بپردازد و پس از آن فرصت‌ها و تهدیدهای محیط خارجی سازمان را مورد بررسی قرار داده و بر اساس آن اهداف خود را تعیین نماید و راه‌های رسیدن به آن اهداف را، در برنامه‌های عملیاتی خود مشخص کند.

۲ - مدیریت مولفه‌های درونی: این مرحله نیز شامل سه قسمت می‌شود:

الف) سازماندهی و تأمین منابع انسانی

ب) هدایت کارکنان و نظام مدیریت منابع انسانی

ج) کنترل عملکرد

آلیسون در مدیریت مولفه‌های درونی بر درون سازمان تأکید می‌کند. وی معتقد است این قسمت یکی از وظایف مدیریت دولتی است. طراحی ساختار مناسب برای دستیابی به اهداف تعیین شده، در مرحله استراتژی بسیار مهم است. این که افراد مناسب برای ساختار طراحی شده تامین نماییم نیز، از اهمیت بالایی برخوردار است. ارائه

طرح‌های انگیزشی که آنان را ترغیب نماید تا در راستای تحقق اهداف سازمان، با میل و رغبت تلاش نمایند نیز دارای اهمیت است. به همین دلیل طراحی نظام مناسب مدیریت منابع انسانی و همچنین هدایت کارکنان، به عنوان یکی از وظایف عمده مدیریت دولتی مطرح می‌شود. لازم است مدیریت دارای مکانیزم‌هایی باشد که توسط آن عملکرد کارکنان و سازمان را اندازه‌گیری نماید تا مشخص شود آیا در راستای تحقق اهداف عمل می‌شود یا خیر. امروزه به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی در این زمینه می‌تواند بسیار مفید باشد، مانند سیستم‌های اطلاعاتی بودجه‌ای، گزارش‌ها و امثال این.

۳ - مدیریت مولفه‌های بیرونی: این قسمت نیز شامل سه بخش می‌شود:

الف) ارتباط با واحدهای بیرونی یعنی ارتباط با مدیران عمومی سایر سازمان‌ها (عمدتاً سازمان‌های بزرگتر)

ب) ارتباط با سازمان‌های مستقل شامل ارتباط با مدیران سایر شاخه‌ها یا سطوح دولت، ارتباط با صاحبان منافع و همچنین با بخش خصوصی

ج) ارتباط با رسانه‌ها و مردم، یعنی اقداماتی که منجر به افزایش رضایت رسانه‌ها و مردم می‌شود.

به طور کلی در مدیریت مولفه‌های بیرونی، آلیسون مباحث جدیدی را مطرح می‌کند که در الگوی سنتی اداره امور عمومی مورد توجه قرار نمی‌گرفت. به اعتقاد آلیسون، امروزه سازمان‌ها در محیطی فعالیت می‌کنند که بسیار پیچیده، رقابتی و با سرعت تغییر بالاست و هر گونه فعالیتی که باعث شود چهره سازمان در جامعه مخدوش گردد باعث می‌شود سازمان، مشتریان خود را از دست داده و حذف شود. به همین دلیل توجه به محیط بیرونی سازمان، یکی از وظایف اصلی مدیریت دولتی نوین است.

پیدایش مدیریت دولتی نوین یا مدیریت‌گرایی به دنبال انتقاداتی که به الگوی پیشین و الگوی سنتی وارد شد، با هدف کاهش هزینه‌ها و به دنبال آن افزایش سود شکل گرفت. این رویکرد به دنبال ایجاد تحول عظیم در بخش دولتی است، به گونه‌ای که باعث بهبود ارتباط دولت با جامعه شود. اصلی‌ترین دلیل از مُد افتادن الگوی سنتی یا به عبارت دیگر مورد حمله شدید قرار گرفتن الگوی سنتی، به دلیل ناکارآمد بودن آن است. مردم به صورت گسترده‌ای دولت را ناکارآمد می‌دیدند؛ مساله به قدری جدی مطرح شد که حتی دولت‌ها هم پی به ناکارآمدی خود بردند. به همین دلیل بسیاری از دولت‌ها به استخدام اقتصاددانان برای رفع ناکارآمدی خود پرداختند، چون می‌بایست دولت‌ها

هزینه‌های خود را کاهش دهند و این امر باید به‌گونه‌ای صورت می‌گرفت که وقفه‌ای در ارائه خدمات دولت‌ها و کیفیت آنها ایجاد نگردد. به همین دلیل برنامه اجرایی مدیریت دولتی نوین طراحی شد تا تغییر در دولت را به‌گونه‌ای انجام دهد که وقفه‌ای در ارائه خدمات عمومی ایجاد نشود.

الگوی پیشین کاملاً سیاسی است. سیاست و اداره در کار هم دخالت می‌کنند.

الگوی سنتی (وبر - ویلسون) پیوند سیاست با اداره

۱ - جدایی سیاست از اداره

الگوی نوین ۲ - توجه به برون‌دادها (توجه به نتایج حاصل از عملکرد)

۳ - کاستن از دامنه دولت

۴ - ارتباط با سیاستمداران و مردم

برنامه اجرایی مدیریتی: (مدیریت‌گرایی)

این برنامه توسط اقتصاددانان برای اجرای مدیریت دولتی نوین در ۴ مرحله طراحی شد، به عبارتی شامل ۴ نوع تغییر است.

۱ - توجه به برون‌دادها: عمده‌ترین تغییر در برنامه اجرایی مدیریتی این است که سازمان‌ها را تشویق می‌کند به جای توجه به درون‌دادها به برون‌دادها توجه کنند. این که سازمان دولتی چه کاری را انجام می‌دهد، مسئولیت انجام این کارها با چه کسی است، چه کسی مسئول نتیجه است و چه کسی پاسخگویی را بر عهده دارد؛ سوالاتی است که در این برنامه اجرایی مطرح می‌شود. در این مرحله، سازمان باید اهداف و استراتژی‌های خود را تعریف کند، فعالیت‌هایی را که برای رسیدن به آنها لازم است تعریف نماید و در نهایت مسئولیت عملکرد و نتایج بدست آمده را بپذیرد؛ به همین دلیل در این قسمت بحث ارزیابی عملکرد بسیار مهم است. میزان دستیابی به اهداف باید به طور مستمر مورد ارزیابی قرار گیرد تا در صورت بروز هر گونه مشکل، سازمان در رفع آن بکوشد و کارایی خود را افزایش دهد. این در حالی است که در الگوی سنتی به جای تأکید بر نتایج و برون‌دادها، تأکید بر درون‌دادهای سازمان و نهایتاً رعایت بودجه تخصیص یافته است.

۲ - توجه به تغییر درون‌دادها: منابع انسانی، منابع مالی، سیستم‌های اطلاعاتی، بودجه‌ریزی، تکنولوژی و سایر موارد مشابه این، درون‌دادهای سیستم نامیده می‌شوند. این درون‌دادها در الگوی سنتی و پیشین نیز مورد توجه بوده‌اند، اما در الگوی نوین، نگاه متفاوتی به این درون‌دادها می‌شود که این نگاه در راستای بهبود عملکرد است. ارزیابی عملکرد با جزئیات بیشتر ارائه می‌شود تا بتوان نقاط قوت و ضعف منابع انسانی سازمان را تعیین، و با ارائه برنامه‌هایی به بهبود نقاط قوت و رفع نقاط ضعف پرداخت. بنابراین تغییر در درون‌دادها با هدف بهبود مشوق‌ها صورت می‌گیرد. می‌توان از برنامه‌های بودجه‌ریزی با اهداف کوتاه مدت‌تر نیز جهت بهبود عملکرد استفاده کرد.

۳ - کاستن از دامنه دولت: این مورد نیز یکی از بخش‌های برنامه اجرایی مدیریتی است؛ به همین دلیل استفاده از اقتصاددانان در جهت گسترش روند خصوصی‌سازی در این مرحله صورت می‌گیرد. به دنبال آن واگذاری بخش‌هایی از دولت به بخش خصوصی، جهت افزایش کارایی و کاهش هزینه‌ها و در نهایت کوچک‌سازی دولت انجام می‌شود.

۴ - ارتباط با سیاستمداران و مردم: همان‌گونه که قبلاً گفته شد بر اساس الگوی ویر (سنتی) سیاستمدار مسئول قانون‌گذاری و بوروکرات مسئول اجرای قانون است و پاسخگویی به عهده سیاستمدار است. اما در الگوی نوین، مدیران (بوروکرات) مسئولیت عملکرد و دستیابی به نتایج را به عهده می‌گیرند؛ بر همین اساس ارتباط میان بوروکرات‌ها و سیاستمداران و از طرف دیگر بوروکرات‌ها و مردم باید دگرگون شود. مدیران باید در مسائل سیاسی و ختم‌شی‌گذاری دخالت کنند و یک بازیگر سیاسی خوب باشند تا بتوانند بر تدوین ختم‌شی‌ها، به نفع سازمان خود تأثیر گذارند. برای این کار مدیران باید دارای مهارت جدیدی به نام «مهارت سیاسی» باشند.

مبانی نظری الگوی نوین نیز مانند الگوی سنتی دارای دو پایه تئوریک است که عبارتند از:

۱ - علم اقتصاد ۲ - مدیریت بخش خصوصی

۱ - علم اقتصاد: همان‌گونه که قبلاً توضیح داده شد دو تئوری انتخاب عمومی و اصیل / وکیل در این قسمت مطرح می‌شوند. علم اقتصاد بر پایه دو فرض اساسی، تئوری‌های خود را بیان می‌کند. این دو فرض عبارتند از: الف) رفتار آگاهانه و عقلایی انسان؛ بدین معنی که این گونه فرض می‌شود که انسان به طور عاقلانه و منطقی در

راستای دستیابی به منفعت بیشتر برای خود فعالیت می‌کند و بیشتر هر چیز را به کمتر آن ترجیح می‌دهد. (ب) با فرض پذیرفتن رفتار عقلایی انسان، امکان شرح و بسط مدل‌های مختلف فراهم می‌شود. این مدل‌ها می‌توانند در علم اقتصاد مبنای پیش‌بینی‌های مختلف قرار بگیرند. تأکید می‌شود پذیرفتن فرض اول، برای انجام این مرحله بسیار ضروری است.

هدف علم اقتصاد این است که قیاس باشد یعنی از کل به جزء برسد و این علم اقتصاد را از سایر تئوری‌های علوم اجتماعی که اساس علمی آنها استقرا می‌باشد، متمایز می‌کند. اقتصاد به اندازه تجزیه و تحلیل خطمشی‌ها ریاضی است، اما جهت‌دارتر از آن است، زیرا از رفتار عقلایی سود می‌برد. علاقه به نظام‌های بهتر بودجه‌بندی، تعیین و تشخیص اهداف و اندازه‌گیری عملکرد هم‌زمان است با ظهور اقتصادسالاران در دولت که تا حدودی همین امر را منعکس می‌کند. ظهور اقتصاددانان در دولت در سالهای ۱۹۶۰ و آموزش نظریات آنها به کارکنان دولت باعث شد کارکنان با زبان تجزیه و تحلیل هزینه-منفعت و سایر نظریات مشابه آن آشنا شوند. پس از آن در دهه ۱۹۸۰ تئوری انتخاب عمومی مطرح شد. این تئوری پشتوانه نظریه لازم برای حمله به بوروکراسی و کاهش فعالیت‌های دولت و در مقابل توسعه فعالیت‌های بازار را فراهم نمود. در مقایسه با تئوری‌های نسبتاً مبهم اداره امور دولتی، علم اقتصاد به قطع پیش‌بینی و تجربه‌گرایی متکی بر تئوری انگیزشی درباره چگونگی رفتار انسان را ارائه داد. توجه مدل‌های مدیریت به کارآیی، نتیجه و اندازه‌گیری عملکرد تا حدود بسیار زیادی مدیون علم اقتصاد است.

۲ - مدیریت بخش خصوصی: همان‌گونه که قبلاً در تئوری اصیل / وکیل توضیح داده شد، مدیریت بخش خصوصی به دنبال ایجاد سود و ترغیب کارکنان به گونه‌ای می‌باشد که سود ایجاد کند. اما چند تغییر مدیریتی وجود دارد که ریشه در بخش خصوصی دارد و بخش عمومی برای اینکه بتواند از مدیریت بخش خصوصی و شیوه‌های آن استفاده کند، باید آن تغییرات را در بخش عمومی اعمال نماید. این تغییرات عبارتند از:

۱ - به جای پیروی از مدل بدون انعطاف و بر، بخش خصوصی در راستای سازگار کردن سازمان با محیط فعالیت می‌کند. بدین ترتیب از انعطاف‌پذیری بالاتری برخوردار است.

۲ - مدت‌هاست که بخش خصوصی به سوی شکل‌های انعطاف‌پذیرتر مدیریت حرکت کرده است و تغییرات مدیریتی در بخش دولتی می‌بایستی از این الگوها پیروی کنند.

۳ - در بخش خصوصی تأکید بر عملکرد، اندازه‌گیری آن، کارایی و در نهایت بدست آوردن نتیجه است و لازم است بخش عمومی نیز از این شیوه در اداره امور خود استفاده کند.

۴ - بخش خصوصی بر خلاف بخش دولتی که بر اجرای دستورالعمل‌ها تأکید دارد به دستاوردهای حاصل از اجرا تأکید می‌کند.

۵ - روش‌های امور کارکنان بخش خصوصی به‌گونه‌ای طراحی می‌شود که منجر به عملکرد خوب شود؛ مانند استفاده از طرح‌های تشویقی یا پرداخت بیشتر برای عملکرد خوب و پرداخت کمتر برای عملکرد ضعیف. بخش عمومی نیز باید این گونه رفتار کند.

۶ - اندازه‌گیری عملکرد ممکن است در بخش دولتی دشوار باشد، یا به عبارتی به سادگی بخش خصوصی نباشد. اما این بدان معنا نیست که به بخش دولتی هیچ توجهی نشود، بلکه باید با استفاده از مدل‌های ارزیابی عملکرد بخش خصوصی، به کارایی بخش دولتی کمک نمود.

۷ - درست است که ماهیت سیاسی بخش دولتی آن را از بخش عمومی متمایز می‌سازد، اما به این صورت نیست که همه فعالیت‌ها سیاسی هستند؛ مثلاً بسیاری از اموری که مربوط به کارکنان است می‌تواند سیاسی نباشد.

۸ - شاید مهم‌ترین نکته در بخش خصوصی تأکید بر دستیابی به اهداف است، درحالی‌که این امر در بخش عمومی از اولویت بالایی برخوردار نیست. به همین دلیل بخش عمومی اصالتاً ناکارآمد است.

بخش خصوصی با استفاده از ساختارهای سازمانی مناسب، تمرکز بر نتایج و تحقق اهداف، تأکید بر کارایی و انعطاف‌پذیری کارکنان مدیریت موفق را تجربه کرده است. همه این موارد در بخش دولتی مشابه دارند؛ به همین دلیل از دهه ۸۰ تا به امروز، بخش دولتی حرکت به سمت انعطاف‌پذیری بخش خصوصی را آغاز کرده تا بر کارآمدی خود بیفزاید.

انتقادات وارد بر الگوی مدیریت‌گرایی (مدیریت دولتی نوین)

۱ - اولین انتقاد، اساس اقتصادی بودن الگوی نوین را زیر سوال می‌برد. در این انتقاد مطرح می‌شود که فرض اول علم اقتصاد که بر رفتار عقلایی انسان تأکید دارد، در دنیای واقعی مورد پذیرش نیست و این گونه نیست که

همه مردم همیشه رفتار عقلایی داشته باشند. بدین ترتیب، به گفته این دسته از منتقدین، همه بوروکرات‌ها نیز با رفتاری آگاهانه به دنبال منفعت خود نمی‌باشند.

۲ - بر اساس انتقاد اول و به دنبال آن مطرح می‌شود که اقتصاد یک دانش اجتماعی ناقص است و به‌کارگیری آن در دولت باعث به وجود آمدن مشکلات فراوانی می‌شود و این انتقاد فقط مربوط به الگوی نوین نیست، بلکه از زمانی که علم اقتصاد شکل گرفت این انتقاد مطرح بود.

۳ - با استفاده از دو انتقاد اول، انتقاد سوم مطرح می‌شود. بدین ترتیب که به طور کلی کاربرد علم اقتصاد در بخش دولتی از کارایی چندانی برخوردار نیست، زیرا خدماتی که توسط دولت‌ها ارائه می‌شود با کالاها و محصولات که توسط بازار تهیه می‌شود، بسیار تفاوت دارند و اندازه‌گیری آنها به سادگی بخش خصوصی امکان‌پذیر نیست.

همان‌گونه که ملاحظه کردید ۳ انتقاد مطرح شده در بالا، مربوط به پایه تئوریک علم اقتصاد در الگوی نوین است.

انتقادهای وارد بر پایه تئوریک مدیریت بخش خصوصی در الگوی نوین

به طور کلی استفاده از مدل‌های بخش خصوصی در دولت، مشکل است؛ به خصوص اینکه این مدل‌ها بر نتیجه و تمرکز هدف تأکید دارند. چون در بخش خصوصی اهداف واضح و روشن بیان می‌شوند که این امر به سادگی در بخش عمومی انجام نمی‌شود و در بسیاری از موارد، اهداف در بخش عمومی با ابهاماتی همراه هستند. بر همین اساس انتقادهایی به شرح زیر بر الگوی نوین وارد می‌شود.

۴ - تیلوریسم جدید: یکی از انتقادات اساسی این است که الگوی مدیریت دولتی نوین، به نظریات تیلور بازگشته است. بر اساس نظریه تیلور، پس از تعیین استانداردهای کاری باید عملکرد کارکنان را در راستای دستیابی به استاندارد اندازه‌گیری نمود و بر اساس نتایج به دست آمده توسط کارکنان به آنها دستمزد پرداخت نمود. بسیاری از منتقدین معتقدند که در الگوی نوین نیز اندازه‌گیری عملکرد و پرداخت بر مبنای عملکرد، همان نظریات تیلور است که در آن زمان مورد انتقادات فراوان واقع شد.

۵ - سیاسی شدن: از جمله تغییرات مهمی که در خدمات عمومی در دنیای فعلی رخ داده است، سیاسی شدن آن، یعنی دخالت دادن مستقیم آن در مسائل سیاست‌های حزبی است. معمولاً رهبران سیاسی سعی دارند رؤسای

ادارات را خودشان تعیین کنند و در مقابل از آنها انتظار حمایت سیاسی دارند و این امر بر خلاف الگوی سنتی است که در آن بر جدایی سیاست از اداره تأکید می‌شد. از طرف دیگر بیان می‌شود، کسانی که بحث سیاسی شدن را مطرح می‌کنند، این حقیقت را نادیده می‌گیرند که خدمات عمومی، اساساً یک ابزار سیاسی است. سیاسی شدن همچنان ادامه می‌یابد و همواره به عنوان یک مسئله بالقوه وجود دارد. به نظر می‌رسد امروزه اکثریت کارکنان اداره به نوعی سیاسی باشند.

۶ - تضعیف پاسخگویی: همان طور که می‌دانید در الگوی سنتی پاسخگویی کاملاً بر عهده نظام سیاسی بود و اداره فقط مجری قوانین بود و هیچ‌گونه پاسخگویی نداشت. اما در الگوی مدیریت‌گرایی، اداره نیز یک نظام پاسخگو در نظر گرفته می‌شود. منتقدین ادعا می‌کنند که این امر باعث بروز برخی تناقضات می‌شود. اگر کارمند اداره از نظر مدیریتی پاسخگو باشد، از پاسخگویی به مسئولیت سیاسی او کاسته خواهد شد و این امر در واقع نوعی بی‌توجهی به پاسخگویی است.

۷ - مسائل اجرا: یکی از انتقادات اساسی که به مدیریت‌گرایی وارد می‌شود، ابهام در مسائل اجراست. در این زمینه ادعا می‌شود کلیه موارد و مفاهیمی که در مدیریت‌گرایی مطرح می‌شود به دور از مشکلات اجرا بوده است. در بسیاری از موارد اجرای یک نظریه باعث بروز مشکلاتی می‌شود که در نظریه دیده نشده است. به همین دلیل منتقدین این گونه مشکلات را نیز یادآوری می‌کنند.

استراتژی در بخش خصوصی و بخش عمومی و مقایسه این دو با هم

مدل سنتی اداره عمومی به دلیل تأکید بر عوامل درونی و چشم‌انداز کوتاه‌مدت، مورد انتقاد قرار گرفت. مدیریت‌گرایی با رفع این دو اشکال ظهور کرد و به همین دلیل در حال حاضر بخش دولتی نسبت به گذشته توجه بیشتری به استراتژی‌های بلندمدت دارد و در کنار آن محیط خارج از سازمان را نیز مورد توجه قرار می‌دهد. مدیریت‌گرایی سعی می‌کند از تأکید بر انجام فرآیندهای درونی و وظایف روزمره، بدون تأکید بر تحقق نتایج فاصله بگیرد و بیشتر به آینده سازمان بیندیشد. به طور کلی استراتژی، بیان‌کننده نوع تجهیز کردن سازمان در برابر یک آینده نامعلوم است. در مدل سنتی اداره عمومی ضرورتی برای این گونه اندیشیدن وجود نداشت، چون محیطی که سازمان‌ها در آن فعالیت می‌کردند تقریباً ثابت بود. از طرف دیگر اندیشیدن به آینده سازمان نوعی رفتار سیاسی تلقی می‌شد و این بر خلاف نظریه جدایی سیاست از اداره بود. الگوی سنتی چشم‌انداز بلندمدت نداشت و معمولاً با

تأکید بر فرآیندها از هدف اصلی اداره دور می‌شد و بدین ترتیب استفاده از مفاهیم استراتژیک در بخش عمومی، راهی برای غلبه بر این مشکلات است. پایه مدیریت‌گرایی بر دستیابی به نتایج است؛ بنابراین، در این الگو بخش عمومی نیز خواهان دستیابی به نتایج است و مسئولیت پاسخگویی به این نتایج را می‌پذیرد. بدین ترتیب بخش دولتی برای خود استراتژی تعریف می‌کند تا با آن، جهت مسیر فعالیت‌های امروزی را برای دستیابی به اهداف بلندمدت شکل دهد.

استراتژی در بخش عمومی (دولتی): یکی از انتقادات وارده به این بخش این است که این بخش با دارا بودن عمر طولانی، در مورد تصمیم‌گیری و مراکز تصمیم‌گیری همیشه با مشکل مواجه بوده است. این امکان وجود دارد که بخش دولتی با بکارگیری استراتژی‌های بخش خصوصی بتواند بر این مشکل غلبه کند. استراتژی‌های بکار گرفته شده در بخش خصوصی عبارتند از:

۱ - بودجه‌بندی و کنترل مالی: این استراتژی بر اساس کنترل مالی و تطبیق آن با بودجه‌های تعیین شده باعث ایجاد محدودیت در مدیریت مطرح می‌شود، چون مدیر می‌بایستی فقط در چارچوب مالی تعیین شده فعالیت نماید.

۲ - طرح‌ریزی بلندمدت: این استراتژی از سال‌های دهه ۱۹۵۰ آغاز شد و چون بر مبنای پیش‌بینی فروش برای چند سال آینده است یک پیشرفت تلقی می‌گردد. در دهه ۵۰ به دلیل ثباتی که در محیط وجود داشت، پیش‌بینی فروش برای چند سال آینده امکان‌پذیر بود ولی این استراتژی زمانی که محیط سازمان یک محیط متغیر و رقابتی است به سادگی امکان‌پذیر نیست.

۳ - طرح‌ریزی استراتژیک کسب و کار: این استراتژی در سال‌های دهه ۱۹۶۰ مطرح شد و برای اولین بار در این استراتژی مفاهیمی چون مأموریت سازمان و تجزیه و تحلیل محیطی عنوان شد. مأموریت یک سازمان نشان‌دهنده کسب و کاری است که سازمان در آن فعالیت می‌کند؛ مانند محصولات، بازارها و انتظار از کسب و کار در چند سال آینده. تجزیه و تحلیل محیطی معمولاً بررسی‌هایی را شامل می‌شود که نقاط قوت و ضعف درون سازمان و فرصت‌ها و تهدیدهای بیرون سازمان را مشخص می‌کند.

۴ - طرح‌ریزی استراتژیک در سطح سازمان: این استراتژی هم‌زمان با افزایش رقابت جهانی در سال‌های دهه ۱۹۷۰ آغاز شد. جامع و کامل‌تر از استراتژی قبلی است، سطوح بالای سازمانی را مورد توجه قرار می‌دهد و با تعیین و تخصیص مسئولیت بین بخش‌های مختلف کسب و کار، سر و کار دارد.

۵ - مدیریت استراتژیک: در سال‌های دهه ۱۹۸۰ آغاز شد. دامنه بسیار وسیع‌تری نسبت به استراتژی‌های قبلی دارد و نیز بر ایجاد نتایج استراتژیک، مانند بازارهای جدید محصولات یا محصولات جدید برای بازارها و تکنولوژی جدید، تأکید دارد. مدیریت استراتژیک خواهان هماهنگی و یکپارچه کردن طرح‌ریزی با سایر بخش‌های سازمان است.

استراتژی در بخش عمومی:

بخش دولتی دارای قدمتی چندین ساله است، اما از آغاز تا به امروز با مسئله تصمیم‌گیری و مراکز تصمیم‌گیری در سازمان دچار مشکل بوده است و بنا به دلایل بسیار دیگر، این بخش دارای ناکارآمدی‌های بسیاری بوده است. بنابراین، طرفداران بخش خصوصی معتقدند، بکارگیری استراتژی‌های بخش خصوصی در بخش دولتی ممکن است بتواند باعث کارآمدی این بخش شود. اما ذکر این نکته ضروری است که همواره نوعی طرح‌ریزی و استراتژی در بخش دولتی وجود داشته است. به طور مثال بودجه‌بندی و کنترل مالی نیز مانند بخش خصوصی از ابتدا در بخش عمومی وجود داشته است و می‌توان آن را اصلی‌ترین عنصر سازمان در الگوی سنتی اداره امور عمومی دانست که در آن هزینه کردن اعتبارات تخصیصی هدف اصلی طرح‌ریزی است. طرح‌ریزی بلندمدت نیز مشابه بخش خصوصی، در بخش عمومی اجرا شده است و مشکلاتی مشابه بخش خصوصی در زمینه پیش‌بینی را نیز داشته است.

طرح‌ریزی استراتژیک در اوایل سال‌های دهه ۸۰ در بخش دولتی بکار گرفته شده است که نسبت به بخش خصوصی بسیار با تأخیر اقدام نموده است و مراحل بعدی یعنی مدیریت استراتژیک نیز به بخش دولتی وارد شدند، اما به طور کلی بخش عمومی در به‌کارگیری طرح‌ریزی و مدیریت استراتژیک در مقایسه با بخش خصوصی با مشکلات بسیاری مواجه است. برخی از این مشکلات عبارتند از: وجود موانع قانونی، یعنی بخش دولتی موظف است صرفاً بر اساس قوانین عمومی کشور، مقررات و آئین‌نامه‌های دولتی و سایر موارد مشابه اقدام کنند. بدین

ترتیب آزادی عمل بخش خصوصی را در این بخش مشاهده نمی‌کنیم. منابع کمیاب نیز در بخش عمومی می‌تواند یکی از مشکلات باشد.

الگوهای مختلفی برای استفاده در بخش دولتی وجود دارد که یکی از کامل‌ترین این الگوها، الگوی ۸ مرحله‌ای برایشون است. این الگو در سال ۱۹۸۸ ارائه شده است و شامل ۸ مرحله به شرح زیر است.

۱ - آغاز فرآیند طرح‌ریزی استراتژیک و توافق بر آن

۲ - مشخص ساختن الزامات و ضوابط سازمان

۳ - تجزیه و تحلیل و روشن کردن مأموریت و ارزش‌های سازمان

۴ - تجزیه و تحلیل و ارزیابی محیط خارجی سازمان

۵ - تجزیه و تحلیل و ارزیابی محیط داخلی سازمان

۶ - شناخت مسائل استراتژیک پیش روی سازمان

۷ - تنظیم استراتژی‌هایی برای غلبه بر مسائل

۸ - ایجاد یک چشم انداز اثر بخش برای آینده سازمان

۱ - آغاز فرآیند طرح‌ریزی استراتژیک و توافق بر آن: در این مرحله بحث توافق بسیار مهم است، چون هم باعث تسریع در انجام فرآیند می‌شود و هم حمایت‌های لازم برای طرح‌ریزی استراتژیک را در سازمان فراهم می‌کند. در صورتی که توافق لازم برای شروع یک فرآیند طرح‌ریزی استراتژیک، به وقوع نپیوندد، وارد مرحله بعدی نمی‌شویم.

۲ - مشخص ساختن الزامات و ضوابط سازمان: کلیه قوانینی که به نوعی با تأسیس، نحوه انجام کار و ارائه خدمت سازمان یا شرکت دولتی مرتبط هستند در این مرحله باید رعایت شوند. رعایت این الزامات و قوانین باعث ایجاد محدودیت‌هایی برای بخش دولتی می‌شود و به همان نسبت بخش خصوصی از آزادی عمل بیشتری برخوردار است.

۳ - تجزیه و تحلیل و روشن کردن مأموریت‌ها و ارزش‌های سازمان: با تعیین مأموریت سازمان، علت وجودی سازمان تعریف می‌شود. این که چرا سازمان به وجود آمده است یا برای تحقق چه چیزی تلاش می‌کند، در این مرحله مشخص می‌شود. انجام این مرحله برای سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی بسیار مشکل است. گاهی دقیقاً

تشخیص اینکه چه کار کنند بسیار مشکل است. گاهی ممکن است به طور عمدی قطعی نبودن هدف انجام شود. مشکل هدف‌گذاری و ابهام در اهداف مربوط به ارتباط بخش عمومی با سیاست است. مأموریت‌ها و اهداف سازمان باید مشخص و تجزیه و تحلیل شوند و این امر بر چگونگی انجام فعالیت‌های سازمان تاثیر دارد؛ اما بخش دولتی به راحتی نمی‌تواند این کار را انجام دهد.

۴ - تجزیه و تحلیل و ارزیابی محیط خارجی سازمان: در این مرحله سازمان باید محیطی را که در آن فعالیت می‌کند مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار دهد. فرصت‌ها و تهدیدات محیطی را شناسایی کند و برای استفاده از فرصت‌ها و مقابله با تهدیدات، برنامه‌ریزی نماید.

۵ - تجزیه و تحلیل و ارزیابی محیط داخلی سازمان: برای این که سازمان همیشه عملکردی موفق و کارآمدی بالایی داشته باشد، لازم است ویژگی‌های درونی خود را بشناسد. به عبارت دیگر محیط درونی سازمان را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد و نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی کند. نقاط قوت خود را بهبود و نقاط ضعف را رفع نماید. ارزیابی کارکنان سازمان نیز در این مرحله انجام می‌شود. کلیه سیستم‌های داخلی سازمان مانند سیستم‌های مالی و اطلاعاتی نیز باید در این مرحله مورد بررسی قرار بگیرد.

۶ - شناخت مسائل استراتژیک پیش روی سازمان: با استفاده از دو مرحله قبل موضوعات استراتژیک که سازمانها با آنها مواجه هستند، باید مورد شناسایی قرار گیرند. آنها باید از موضوعات روزمره سازمان جدا باشند. موضوعات استراتژیک معمولاً موضوعات اساسی هستند که بر آینده سازمان یا بر توان آن برای کار اثر می‌گذارد. شناخت این موضوعات برای بقا و ادامه فعالیت سازمان ضروری است.

۷ - تنظیم استراتژی‌هایی برای غلبه بر مسائل: در این مرحله برای موضوعاتی که در مرحله قبل شناسایی شده اند، راهکارها و طرح‌های اجرایی ارائه می‌شود. گاهی این مرحله، مرحله طرح اجرایی نیز نامیده می‌شود. طرح‌های اجرایی برای تحقق اهداف عینی انتخاب شده، تنظیم می‌شوند.

۸ - ایجاد یک چشم‌انداز اثر بخش برای آینده سازمان: به معنی ایجاد یک رمز، یک بینش یا یک دیدگاه مشترک برای آینده سازمان و اعضای آن است و این کار بر اساس نظر برایشون در بخش دولتی به سختی صورت می‌گیرد و بیشتر در بخش خصوصی کاربرد دارد (۶).

بررسی و تحلیل پارادایم مدیریت دولتی نوین

در مدیریت دولتی نوین بر به‌کارگیری مدیریت بخش خصوصی جهت افزایش کارایی و بهره‌وری تأکید شده است. بر خلاف آنچه در پارادایم مدیریت دولتی نوین ادعا می‌شود، اداره امور یک دولت صرفاً از مقوله مدیریت نیست و مدیریت دولتی بر اساس تفکیک قوای حکومت و در تناظر با سه قوه مجریه، مقننه و قضائیه بر به‌کارگیری تئوری‌های مدیریتی، سیاسی و حقوقی جهت ارضای نیازهای جامعه دلالت داشته و در واقع مدیریت دولتی ماهیتی فرارشته‌ای دارد، لذا مدیریت دولتی در یک نگرش جامع و فراپارادایمی مستلزم درک همزمان مدیریت، سیاست و حقوق و توجه به ارزش‌های مختلف حاکم بر هر یک از این رشته‌ها شامل کارایی، نمایندگی و عدالت در بخش دولت است.

بر این اساس دستور سازمان‌های دولتی و اقدامات مدیران آنها باید اولاً بازتاب و نماینده خواست اکثریت جامعه باشد. ثانیاً به کارآترین روش انجام گیرد و ثالثاً هدف نهایی و متعالی عدالت اجتماعی را تعقیب نماید.

به‌کارگیری محض شیوه مدیریت بخش خصوصی که مدیریت دولتی نوین در پی آن است در سطوح مختلف بخش دولتی امکان‌پذیر نیست. به خاطر اینکه مدیریت بخش دولتی به دنبال تأمین منافع عامه، حفظ ارزش‌ها، عدالت، تأمین آزادی و مشارکت و ارائه خدمات عمومی است، لیکن مدیریت بخش خصوصی به دنبال اهداف سودآوری و ارائه خدمات به مشتریان خاص می‌باشد. بنابراین استفاده محض از شیوه مدیریت بخش خصوصی در بخش دولتی میسر نمی‌باشد، مگر اینکه در سطح خرد و عملیاتی دولت، شیوه مدیریت بخش خصوصی را می‌توان بکار برد.

تحقق عدالت مبنای وجودی حیات دولت و زیربنای مشروعیت اقدامات دولت در عرصه‌های سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جامعه است که مدیریت دولتی نوین توجهی به این امر نداشته است. از سوی دیگر کارکرد دولت آن طور که در مدیریت دولتی نوین عنوان شده بر کارایی و تحقق اهداف به بهترین وجه اقتصادی تأکید شده، نمی‌باشد؛ بلکه کارکرد آن علاوه بر کارایی و بهره‌وری، باید بر تضمین حق زندگی، حق آزادی و حق حاکمیت افراد نیز منجر شود.

دنیاهارت با در نظر گرفتن مدیریت دولتی سنتی به عنوان تزه، مدیریت دولتی نوین به عنوان آنتی تزه، پیشنهاد سنتزی به نام خدمات عمومی نوین را می‌نماید که بر مبنای شهروندی دموکراتیک، اومانیسیم انسانی و نظریه گفتمان و جامعه مدنی قرار داشته و منافع عمومی را در کانون توجه خود قرار می‌دهد.

دنیاهارت با انتقاد از شعار «هدایت کردن به جای پارو زدن» که در مدیریت دولتی نوین مطرح است، به طرح شعار «خدمت کردن به جای هدایت کردن» پرداخته و می‌گوید:

«در حرکت با شتاب خود به سوی هدایت کردن آیا فراموش کرده‌ایم که قایق متعلق به چه کسی است؟ قایق متعلق به شهروندان است و دولت خود ما هستیم.»

مدیریت دولتی نوین تحت تسلط ارزش‌های کارآیی و صرفه‌جویی بوده و ارزش‌هایی نظیر عدالت، نمایندگی و مشارکت فراموش می‌شود. در این پارادایم پاسخگویی سیاسی و کنترل دموکراتیک نهادهای حکومتی تضعیف شده و اعتماد شهروندان به دولت و یکدیگر کاهش می‌یابد.

بکارگیری کورکورانه رویکرد مدیریت دولتی نوین عواقب ناگواری همچون فاصله طبقاتی، افزایش فساد اقتصادی و تضعیف پاسخگویی سیاسی را در جامعه موجب خواهد شد.

مدیریت دولتی نوین در کشوری می‌تواند بکار گرفته شود که اقتصاد مبتنی بر بازار آزاد داشته، رقابت حاکم بوده و خصوصی‌سازی به معنای واقعی وجود داشته باشد. در کشورهایی که دولت بر همه چیز مسلط است و اعمال قدرت می‌کند و بخش خصوصی به معنای واقعی وجود نداشته و اقتصاد دولتی حاکم است پارادایم مدیریت دولتی نوین نمی‌تواند به معنای واقعی اجرا و موثر واقع شود. به علاوه اینکه مدیریت دولتی و به‌کارگیری مدیریت بخش خصوصی در سطح سازمان‌های خرد و اهداف جزئی دولت می‌تواند سازگار و بکارگرفته شود و با توجه به اینکه اهداف دولت تامین منافع عمومی، آزادی، مشارکت مردم، تحقق عدالت و... است، به‌کارگیری مدیریت دولتی نوین در کل سطوح دولت منطقی به نظر نمی‌رسد (۱).

نتیجه‌گیری

نهضت مدیریت دولتی نوین به عنوان یک پارادایم اصلاح‌گرایانه جایگزین مدیریت دولتی سنتی قرار گرفت و ابتدا در کشورهای توسعه‌یافته شکل گرفت و بعدها به‌عنوان یک پارادایم جهانی از اقبال شایان توجهی در سراسر

جهان برخوردار گردید؛ در مدیریت دولتی نوین دولت‌ها نه تنها نقش کمتری را در عرضه مستقیم خدمات ایفا می‌کنند، بلکه آنها با فراهم ساختن بسترها و تسهیلات نقش حمایتی و غیرمستقیم را ایفا می‌کنند.

ویژگی مهم رویکردهای نوین مدیریت دولتی، جلب مشارکت مردم در انجام امور و سپردن کارها به دست آنان است. رویکرد "مدیریت‌گرایی" برای جوامعی مناسب است که در آنها نظر ارباب رجوع و مشتریان سازمان‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است، کرامت و ارزش انسان مدنظر بوده و پاسخگو بودن به نیازهای جامعه و رضایت مردم جامعه هدف اصلی سازمان‌ها می‌باشد.

مدیریت دولتی نوین برخلاف سابق به جای اصلاحات در بخش دولتی، قصدش دگرگون کردن بخش دولتی و ارتباط آن با دولت و جامعه است. مدیریت دولتی نوین دارای سه مشخصه بنیادی می‌باشد که عبارتند از: تأکید بر مدیریت به جای خطمشی و تأکید بر ارزیابی عملکرد و کارائی، تقسیم و پراکنده کردن بوروکراسی‌های امور دولتی به صورت اداری که بر پایه پرداخت بهای خدمات بوسیله مصرف‌کننده با یکدیگر معامله می‌کنند. استفاده از شبه‌بازارها و قرارداد با بخش خصوصی به منظور توسعه رقابت، کاهش قیمت تمام شده، سبکی از مدیریت که بیش از همه بر ستاده‌های معین، قراردادهای کوتاه‌مدت، مشوق‌های پولی و آزادی عمل در مدیریت تأکید می‌کند. بحث‌های زیادی راجع به ماهیت واقعی مدیریت دولتی نوین وجود دارد، اما اصول راهنمایی میان همه دانشمندان مورد توافق قرار گرفته است، که می‌توان آن‌ها را به شکل زیر خلاصه کرد:

- ۱- تأکید بر مهارت‌های مدیریتی حرفه‌ای برای عمل، کنترل مشهود سازمان‌ها (آزادی عمل در مدیریت)
- ۲- استخراج استانداردها و مقیاس‌های اجرا از طریق مشخص کردن و شفاف کردن اهداف و شاخص‌های موفقیت.
- ۳- حرکت از استفاده از کنترل ورودی‌ها و روش‌های بوروکراتیک به حکومت کردن بر مبنای کنترل خروجی‌ها که به وسیله شاخص‌های اجرای کمی اندازه‌گیری می‌شوند.
- ۴- حرکت از سیستم‌های مدیریتی متمرکز به سوی تمرکززدائی واحدها در بخش عمومی.
- ۵- تأکید بر استفاده از سبک اعمال مدیریتی بخش خصوصی مثل قراردادهای کاری کوتاه‌مدت، توسعه طرح‌های مشارکتی، انجام توافقات و بیان رسالت‌ها.
- ۶- تأکید بر کارائی و استفاده بهینه از منابع و انجام بیشترین کار با کمترین منابع

نکات کلیدی

وظایف مدیریت: (۱) برنامه‌ریزی (۲) سازمان‌دهی (۳) رهبری (۴) کنترل

مشکلات اساسی الگوی سنتی: ۱ - مشکل سیاسی ۲ - مشکل بوروکراسی

دلیل جایگزینی الگوی سنتی با الگوی نوین

- گرایش به سوی خشکی و بوروکراتیک بودن
- توجه به فرایند به جای پیامد
- تأکید بر دستورالعمل‌ها به جای تأکید بر نتایج

الزامات شکل‌گیری مدیریت دولتی نوین

۱. حمله به بخش امور دولتی
۲. تغییر تئوری اقتصاد
۳. نتایج تغییر در بخش خصوصی، به ویژه جهانی شدن آن به عنوان یک نیروی اقتصادی
۴. تغییر در تکنولوژی

مدیریت دولتی نوین: مدیریت دولتی نوین نوعی پارادایم جهانی یا فلسفه اداری است که عده‌ای آن را

انقلابی در مدیریت بخش دولتی و برخی آن را رویکردی نوین در اداره‌ی عمومی می‌دانند که به پدیده‌ای جهانی در نظام‌های مدیریتی حاکم بر بخش عمومی تبدیل شده است. "مدیریت‌گرایی"، "مدیریت دولتی نوین"، "اداره امور دولتی بر اساس بازار" و یا "دولت کارآفرین" نام‌های گوناگون برای مدیریت دولتی نوین، نشانگر دیدگاه‌های مختلف درباره رویدادهای کنونی است.

مدیریت دولتی نوین دارای سه خط‌مشی بنیادی می‌باشد که عبارتند از:

- تأکید بر ارزیابی عملکرد و کارایی.

○ تقسیم و پراکنده کردن بوروکراسی‌های امور دولتی به صورت اداراتی که بر پایه پرداخت بهای خدمات به وسیله مصرف کننده با یکدیگر معامله می‌کنند.

○ استفاده از شبهه‌بازارها و قرارداد با بخش خصوصی به منظور توسعه رقابت، کاهش قیمت تمام شده و توجه به مفاهیم نوین مدیریت (ستاده‌های معین، قراردادهای کوتاه‌مدت، مشوق‌های پولی و آزادی عمل در مدیریت)

مبانی نظری مدیریت دولتی نوین: همان‌طور که اداره امور دولتی بر دو پایه، تئوری بوروکراسی و تئوری

جدایی سیاست از اداره استوار است؛ مدیریت دولتی نوین نیز دارای دو تئوری اصلی است که عبارتند از: علم اقتصاد و مدیریت بخش خصوصی.

فهرست منابع

۱. بررسی و تبیین پارادایم مدیریت دولتی نوین. Available from: http://www.aftabir.com/articles/view/economy_marketing_business/economic_science/c2c125_6199352_modern_public_management_p1.php/%D8%A8%D8%B1%D8%B1%D8%B3%DB%8C-%D9%88-%D8%AA%D8%A8%DB%8C%DB%8C%D9%85-%D9%BE%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AF%D8%A7%DB%8C%D9%85-%D9%85%D8%AF%DB%8C%D8%B1%DB%8C%D8%AA-%D8%AF%D9%88%D9%84%D8%AA%DB%8C-%D9%86%D9%88%DB%8C%D9%86
۲. قاسمی شاد ح. الگو و پارادایم مدیریت دولتی نوین. Available from: <http://persianholding.ir/%D8%A7%D9%84%DA%AF%D9%88-%D9%88-%D9%BE%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D9%8A%D9%85-%D9%85%D8%AF%D9%8A%D8%B1%D9%8A%D8%AA-%D8%AF%D9%88%D9%84%D8%AA%D9%8A-%D9%86%D9%88%D9%8A%D9%86-npm/?lang=fa>
۳. مدیریت دولتی نوین و ویژگی های دموکراتیک آن. [۲۰ Feb 2015]; Available from: www.niazemarkazi.com/article/pdf/10004230-//:http%2F%D9%85%D9%82%D8%A7%D9%84%D9%87-%D9%85%D8%AF%D9%8A%D8%B1%D9%8A%D8%AA-%D8%AF%D9%88%D9%84%D8%AA%D9%8A-%D9%86%D9%88%D9%8A%D9%86-%D9%88-%D9%88%D9%8A%DA%98%DA%AF%D9%8A-%D9%87%D8%A7%D9%8A-%D8%A7%D8%AA%D9%8A%DA%A9-%D8%AF%D9%85%D9%88%DA%A9%D8%B1%D8%A2%D9%86.html
۴. کمالی ی. مدیریت دولتی چیست؟. Available from: http://www.aftabir.com/articles/view/applied_sciences/management/c12_1401862003p1.php/%D9%85%D8%AF%DB%8C%D8%B1%DB%8C%D8%AA-%D8%AF%D9%88%D9%84%D8%AA%DB%8C-%DA%86%DB%8C%D8%B3%D8%AA
۵. نورانی ا. کتاب مدیریت دولتی نوین خلاصه.
۶. دلاوری ر. خلاصه کتاب مدیریت دولتی نوین. Available from: <http://rezadelavari.com/?p=4&id=126>
۷. شیروانی ع. رویکردهای نوین مدیریت دولتی.
۸. چکیده ای از تاریخ تکامل مدیریت دولتی از اواخر قرن نوزدهم تاکنون Available from: nimmkat.persianblog.ir/post/3
۹. الوانی م. تنگناهای مدیریت دولتی نوین. بیک نور. (۳)۳.