

خادمیت

رویکردی نوین در مدیریت



آذرخش

مؤلفان: رمضان میرعباسی

عیمی شریفی

سرنامه	:	میرعباسی، رمضان، ۱۳۴۷ -
عنوان و نام پدیدآور	:	بنیادینیت رویکردی نوین در مدیریت / مولف: رمضان میرعباسی، عیسی شریفی
مشخصات نشر	:	تهران: آذرخش، ۱۳۸۹.
مشخصات ظاهری	:	۲۲۶ ص: جدول، نمودار
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۵۸۸۱-۱۸-۹
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
یادداشت	:	واژه نامه
یادداشت	:	کتابنامه
موضوع	:	سازمان‌های دولتی -- مدیریت
موضوع	:	سازمان‌های دولتی -- برنامه‌ریزی
موضوع	:	مدیریت -- مشارکت کارمندان
شناسه افزوده	:	شریفی، عیسی
رده بندی کنگره	:	HD ۳۷/۹۷ م۲ ۱۳۸۹
رده بندی دیویی	:	۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	:	۲۲۶۶۰۱۹



آذرخش

www.azarakhshpub.com

نام کتاب: خادیمت رویکردی نوین در مدیریت

مؤلفان: رمضان میرعباسی، عیسی شریفی

چاپ اول: اسفند ۱۳۸۹

شمارگان: ۳۰۰۰

چاپ و صحافی: کهنمونی زاده

قیمت: ۴۶۰۰ تومان

تهران - خیابان انقلاب - رویروی دانشگاه تهران - نبش خیابان
دانشگاه - پاساژ فرشته - شماره ۱۳۲۰ کتابفروشی ارس

تلفن: ۶۶۴۹۳۳۰۱ - ۶۶۴۱۷۳۴۲

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۸۸۱-۱۸-۹

به نام او که جان را فکرت آموخت

شیطان سالها طاعت کرد و سر به اطاعت فرود آورد، لیکن چون مزد طاعت خواست از درگاه رانده شد. بنده‌ای که خدمت به قصد مزد کند خدمتکار نیست، مزدور است؛ بنده‌ای که جان به بهای زر دهد جانباز نیست، زرپرست است؛ جنگجویی که به سیم تیر اندازد سرباز نیست، سوداگر است.

شیخ عطار نیشابوری

پروردگار بزرگ را که موهبت اندیشیدن و لذت آموختن را به بندگانش عطا فرمود؛ تساکر و سپاسگزاریم؛ هم او که دستان ما را توان، اندیشه‌مان را گشایش و دلمان را صبر و تحمل بخشید تا کاری را که با نام و یاد او آغاز کرده بودیم در سایه الطاف خداوندیش به پایان ببریم.

خادمیت و مباحث مرتبط با آن جزو مهم‌ترین رویکردهایی هستند که در تنوری‌های جدید مدیریت دولتی مطرح می‌شوند. با توجه به مشکلات فراوانی که بیشتر کشورهای در حال توسعه با آن مواجه‌اند، می‌توانیم ریشه برخی از مهم‌ترین مشکلات را در نبود فرهنگ خدمتگزاری در سطح حکومت و تاکید اعضای سازمان به منافع شخصی خود بدانیم. به دلیل عدم وجود چنین فرهنگی، اعتماد در شهروندان ایجاد نمی‌شود و هیچ‌گونه همدلی و همکاری میان شهروندان و حکومت شکل نمی‌گیرد، لذا همانطور که مطرح شد بدون هیچ‌گونه تردیدی می‌توان گفت خادمیت و مباحث مهم مطرح شده در آن جزو موضوع‌های اساسی مدیریت دولتی در هر جامعه‌ای به‌ویژه کشورهای در حال توسعه است که باید توجه خاصی را به آن مبذول داشت.

عموماً مشکل اساسی نظام‌های حکومتی دنیا این است که بوروکراسی‌های دولتی، ابزار عمده سیاسی هیأت حاکمه شده‌اند؛ به تعبیری دیگر بوروکراسی، خادم سیاستمداران و نه خادم جامعه گردیده است. مسئولان دولتی نیز به سادگی از کنار مشکلات و نابسامانی‌هایی چون جانبداری، فساد، رشد نامتناسب بخش دولتی و برخی جنبه‌های مشابه دیگر گذشته و توجهی به آن نمی‌نمایند؛ لذا در چنین شرایطی ضرورت نوسازی نظام اداری مطرح می‌شود و پیرو آن، بحث خدمتگزاری به جامعه و شهروندان شکل می‌گیرد.

در جوامع خدمتگزار، به واسطه وجود حس نوع‌دوستی، سازمان‌ها تمایل دارند که تاثیر مثبتی بر جامعه داشته باشند. آنها به‌گونه‌ای تلاش می‌کنند تا در قبال جامعه مسئول باشند؛ اعتماد عامه را

افزایش دهند؛ از شیوه‌هایی برای انجام امور استفاده کنند که منعکس‌کننده ارزش‌های اساسی جامعه نظیر صداقت، اخلاقیات، عدالت و احترام باشد. سازمان‌ها به منظور نیل به اهداف نوع دوستانه خود، نه تنها باید تابع قوانین خاصی باشند، بلکه باید به فراتر از چنین مساله‌ای بنگرند که آن اصول خادمیت است.

در فرهنگ اسلامی ما تاکید بسیار زیادی به موضوع خدمت‌رسانی شده، به طوری که تکریم شخصیت انسان‌ها یکی از باورهای ریشه‌دار در فرهنگ اسلامی است و مسئولان حکومتی، بارها حفظ و حراست شئون و شخصیت مردم را مورد توجه قرار داده و به مناسبت‌های گوناگون ضرورت احترام جدی به یکایک مردم را مطرح ساخته‌اند.

نامگذاری و هدفگذاری سال‌ها مانند پاسخگویی و تداوم نهضت خدمت‌رسانی در سال ۱۳۸۳ شیوه‌ای کارآمد به منظور جهت‌دهی جامعه در مسیر توسعه‌یافتگی است. بنابراین با اعتقاد به اینکه خدمت‌رسانی و پاسخگویی یک نهضت ملی و مفید است، اما ارزش و اعتبار آن به قابلیت‌های اجرایی آن است. حرکت در مسیر هدف‌گذاری شده رسالتی است که تک تک عناصر جامعه باید آن را در هر زمان سرلوحه امور خود قرار دهند. برای بسیاری از دولتمردان این مساله مورد توجه است که در سال خدمت‌رسانی، مهمترین خدمات چیستند؟ و برای موفقیت در ارایه آن چه باید کرد؟ مولفان در این کتاب تا حدی به دنبال پاسخگویی به این سوال‌ها هستند.

در تالیف این کتاب، فرض اصلی مولفان آن است که شناخت مفهوم خادمیت و شیوه‌های ارتقای ظرفیت آن در سازمان‌های دولتی جزو مهم‌ترین وظایف مدیران دولتی امروز بوده؛ ولی لازم است علاوه بر مطالعه شیوه‌های تحقق خادمیت، از یک سو عوامل شکل‌دهنده و اثرگذار بر آن و از سوی دیگر نتایج و پیامدهای آن نیز مورد توجه قرار گیرند.

در نتیجه ضروری است علاوه بر شناخت شیوه‌های ارتقای ظرفیت نظام خدمت‌رسانی، بتوان تغییرات مورد نیاز را در مولفه‌های اثرگذار بر این مفهوم به وجود آورد تا ضمن بهبود چنین ظرفیتی، پیشرفت‌های مثبتی در شاخص‌های عملکردی بخش عمومی به وجود آمده و توسعه پایدار نظام دولتی در بلند مدت تضمین گردد.

در این جا لازم می‌دانیم از تلاش‌ها، نظرات و کمک‌های ارزنده افرادی که در بخش‌های مختلف تدوین این اثر نقش داشته‌اند، به‌ویژه آقایان گرگانی و رضایی تقدیر و تشکر نماییم و از همراهی و همکاری خانواده مان در ایجاد محیطی مناسب برای تدوین این کتاب صمیمانه سپاسگزار و بر این باوریم که بی‌تردید بدون شکیبایی، گذشت و محبت آنان، انجام این مهم برای ما بسیار دشوار بود. برای تدوین این کتاب از منابع متعددی بهره گرفته شده و یقیناً نهایت دقت به

عمل آمد تا آنچه ارایه می گردد، مقبول جامعه علمی مدیریت افتد. اما بدون شک این کتاب دارای عیوب و نقصان‌هایی است که به خواست خداوند متعال، در ویرایش‌های آتی این کمبودها رفع و بر غنای این کتاب افزوده خواهد شد. لذا اینجانبان ضمن قبول مسئولیت کاستی‌های کتاب، از خوانندگان فهیم و نکته‌سنج خواهش می‌کنیم با رهنمودهای راهگشای خود و ارسال آن به آدرس ایمیل rmirabbasi@gmail.com امکان ارتقای سطح علمی این کتاب را فراهم نمایند.

با سپاس
رمضان میرعباسی
عیسی شریفی

www.ketab.ir

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات	۱۵
مقدمه	۱۵
گذری بر نقش‌های جدید دولت در فرآیند حکمرانی	۱۹
اهمیت و ضرورت موضوع خدمت‌رسانی	۲۴
فصل دوم: سیر تحول نظریه‌های خادمیت و خدمت‌دهی دولتی نوین	۲۷
مقدمه	۲۷
اصلاحات اداری و حکومت: روابط شهروندی و خادمیت در طول زمان	۲۹
مدل و چارچوبی تئوریک برای اصلاحات اداری: از نظام چپاول تا خادمیت	۳۳
الف) رویکرد قانونی-اداری	۳۸
ب) رویکرد بازارمدار-نواور	۳۹
ج) رویکرد مشارکت نهادی	۴۲
د) رویکرد مشارکتی پسامدرن	۴۳
خدمات دولتی نوین: خدمت‌دهی به جای هدایت کردن	۴۴
۱- تئوری شهروندمداری دموکراتیک	۴۴
۲- مدل‌های اجتماع و جامعه مدنی	۴۵
۳- انسان‌گرایی سازمانی و تئوری گفتمان	۴۶
فصل سوم: مفاهیم و ویژگی‌های رویکرد خادمیت	۵۵
مقدمه	۵۵
تئوری عاملیت	۵۶
تئوری منفعت عامه: پیش‌نیاز احیای خادمیت	۶۲
مفهوم خادمیت - فضیلت فراموش شده	۷۲
ویژگی‌های رویکرد خادمیت در مقایسه با عاملیت	۸۰
الف) بهبود ذهنیت اصلی دولت و تعمیق تأملات خط‌مشی	۸۷
ب) بکارگیری رویکرد تعهدمدار در مدیریت	۹۱
ج) ایجاد سازمان‌های یادگیرنده زاینده و تطبیق‌پذیر	۹۳
منطق عقلی نظریه‌های عاملیت و خادمیت	۹۹
جایگاه اخلاق و پاسخگویی در خادمیت	۱۰۱
اصول حاکم در روابط قراردادی دولت از منظر تئوری‌های عاملیت و خادمیت	۱۰۳

۱۰۷	نگرش بخش خصوصی نسبت به موضوع خادمت
۱۰۷	مدل بلاک به منظور اجرایی نمودن خادمت
۱۱۳	نهادینه سازی: حلقه مفقوده خادمت
۱۱۷	فصل چهارم: رهبری خدمتگزار
۱۱۷	مقدمه
۱۱۹	ریشه‌های نظری رهبری خدمتگزار
۱۲۳	رهبری خدمتگزار
۱۲۷	مزایای رهبری خدمتگزار
۱۲۸	مؤلفه‌های رهبری خدمتگزار
۱۴۰	کاربردهای رهبری خدمتگزار
۱۴۲	نتیجه‌گیری
۱۴۳	فصل پنجم: مدیریت کیفیت خدمات
۱۴۳	مقدمه
۱۴۴	خدمت
۱۴۶	تعریف کیفیت
۱۴۸	ابعاد کیفیت
۱۵۰	مدیریت کیفیت
۱۵۰	مدیریت کیفیت جامع
۱۵۱	جوایز کیفیت
۱۵۲	جایزه دمی‌نگ
۱۵۳	جایزه کیفیت ملی مالکوم بالدريج
۱۵۴	جایزه کیفیت اروپا
۱۵۵	جایزه کیفیت استرالیا
۱۵۶	جایزه ملی کیفیت ایران
۱۵۷	کیفیت خدمات
۱۵۸	تعریف کیفیت خدمات
۱۶۱	سنجش کیفیت خدمات
۱۶۳	ابعاد کیفیت خدمات
۱۶۵	موانع بهبود کیفیت خدمات

۱۶۵.....	مدل های مفهومی کیفیت خدمات.....
۱۶۵.....	مدل تجزیه و تحلیل شکاف کیفیت.....
۱۶۹.....	مدل تحلیل شکاف های هفتگانه کیفیت.....
۱۷۰.....	مدل بهبود کیفیت خدمات سازمانی.....
۱۷۱.....	مدل کیفیت خدمت رفتاری.....
۱۷۲.....	مدل سلسله مراتب کیفیت خدمات.....
۱۷۳.....	مدل گرونروس.....
۱۷۴.....	مدل می/ر/مت مولر.....
۱۷۵.....	مدل خدمات کیفی جامع.....
۱۷۷.....	اندازه گیری کیفیت خدمات در بخش دولت.....
۱۷۸.....	مقیاس چارچوب عمومی ارزیابی (CAF).....
۱۷۹.....	مدل تعالی سازمانی EFQM.....
۱۷۹.....	مدل کارت امتیازات متوازن.....
۱۸۱.....	فصل ششم: فضیلت خدمت رسانی در اسلام.....
۱۸۶.....	اصول و ارزش های خدمت رسانی.....
۱۹۵.....	فصل هفتم: مدل پیشنهادی خدمت.....
۲۰۱.....	پیشنهادهای مرتبط با ارتقای نظام خدمت رسانی.....
۲۰۱.....	پیشنهادهای حوزه تمهیدات و الزامات خادم.....
۲۰۱.....	پیشنهادهای حوزه نظام های سازمانی.....
۲۰۴.....	پیشنهادهای حوزه شهروندمداری فعال و مشارکت مدنی.....
۲۰۵.....	پیشنهادهای حوزه پاسخگویی.....
۲۰۷.....	پیشنهادهای حوزه کیفیت و رضایت حاصل از خدمات.....
۲۰۷.....	پیشنهادهای حوزه اعتماد عمومی.....
۲۰۸.....	پیشنهادهای حوزه ظرفیت سازی برای خادمیت و نیل به منفعت عامه.....
۲۱۳.....	منابع و مآخذ.....
۲۱۳.....	منابع فارسی.....
۲۱۵.....	منابع انگلیسی.....