

تحولات و گرایش‌های مدیریت امروز

سازمان‌های اداری مانند همه نهادهای حقوقی و اجتماعی تجلیات بعضی ایدئولوژی‌ها و برداشت‌های سیاسی و اجتماعی و فلسفی هستند و برحسب اینکه این ایدئولوژی‌ها و برداشتها موافق یا مخالف با افکار آزادی یا لیبرالیسم باشند سازمانهای عمومی و اداری نیز از آن متأثر میشوند چنانکه مثلا سازمانهای عمومی و اداری يك دولت دموکراتیک مشابه سازمان‌های عمومی و اداری يك دولت مستبد و دیکتاتور نیستند.

مدیریت هر دوره از تاریخ بازتاب افکار آن دوره می‌باشد و مدیریت معاصر نیز از این قاعده مستثنی نیست. دموکراسی و سوسیالیسم دو فکر مهم قرن ما هستند که در عصر حاضر در تمام کشورها از جمله کشور ما منشأ تحولاتی در سازمانهای عمومی و اداری شده‌اند.

ما، در این مقاله سعی می‌کنیم خطوط کلی این تحولات و گرایش‌ها را فهرست وار مورد بحث قرار دهیم این بررسی به ما امکان خواهد داد که سیمای واقعی مدیریت امروز را آنطور که هست و یاباید باشد بشناسیم.

۱- تبعیت از قانون

یکی از تحولات مدیریت معاصر تابع کردن اداره به قانون است که محصول ایدئولوژی لیبرال می‌باشد.

قبل از پیروزی دموکراسی در کشورها بی‌شک قواعدی وجود داشتند که اداره تابع آن بود. ولی این قواعد، قواعد مشخص و ثابت و منظمی که بتوانند حقوق افراد را در برابر اداره، تضمین کنند نبودند، بلکه قواعد مزبور بیشتر مربوط به سازمان داخلی دستگاه اداری و ناظر بر روابط سرپرستان امور بودند.

البته این وضع، منطبق با حقوق الهی، فلسفه سیاسی وقت بود و به مجریان امور، آزادی میداد که هر طور مقتضی می‌دانند کارهای عمومی را اداره کنند.

با نهضت آزادی و دموکراسی که عملاً از سده ۱۸ آغاز شد این وضع بتدریج دگرگون شد. حکمت‌ها محور گردیدند برای افراد در برابر قدرت، حقوقی را

بشناسند:

توضیح آنکه کوشش ایدئولوژی انقلاب کبیر فرانسه، که بعداً در سرتاسر جهان منتشر شد، آن است که قدرت را بصورت دموکراتیک درآورد.

البته ایدئولوژی مزبور پیش بینی می کند که ممکن است بین قدرت و فرد، تضادهائی به وجود آید؛ از اینرو اعلام می کند که حقوق بشر، حقوق طبیعی و غیر قابل مرور زمان است، و هیچ قدرتی نمی تواند بدان تجاوز کند.

گرچه این حقوق، در برابر قدرت سیاسی بیان شده اند، ولی شامل دستگاه اداری نیز می باشند.

اعلامیه حقوق بشر فرانسه (۱۷۸۹) برای نخستین بار این، فکر را پیش میکشد که اداره باید تابع قانون باشد و در برابر افراد، تکالیفی بعهده بگیرد:

ماده ۱۲ این اعلامیه در مورد استقرار و تشکیل قوه قهریه عمومی، رسماً اعلام میدارد که قوه مزبور به نفع عموم مردم بوجود آمده است نه برای استفاده خصوصی کسانی که اداره قوه مزبور، به آنها واگذار شده است.

ماده ۱۵ اعلامیه ضمناً اضافه می نماید که: «جامعه حق دارد که از هر مأمور عمومی دستگاه اداری، حساب پس بگیرد.»

در نظر انقلابیون قرن ۱۸، قانونگذار، به عنوان اینکه نماینده عموم مردم است از احترام و اعتماد وافر برخوردار می باشد و مظهر نیکی و حسن نیت و بهمین علت بهترین ضامن حقوق و آزادی های فردی بشمار میرود.

نتیجه این طرز تفکر آن شد که قانون، به عنوان ترجمان اراده عمومی، از اعتبار و شکوه فراوانی برخوردار، و از هر نوع کنترل و نظارتی مصون و برکنار باشد.

نتیجه دیگر آن، تابع کردن همه افراد و همه قوای حاکمه بویژه قوه مجریه به قانون می باشد.

چنانکه گفته شد با نهضت آزادی و دموکراسی، دستگاه اداری، تابع قانون شد و ناگزیر گردید در چهارچوبی که از طرف نمایندگان ملت ترسیم میشود، گام بردارد و همه اعمال و تصمیمات خود را، از لحاظ موضوع، انگیزه، هدف، صلاحیت، و فورم، با قانون منطبق سازد و این همان فکری است که در حقوق عمومی، بنام «حاکمیت قانون»^۱ مشهور شده است.

اصل مزبور یکی از مبانی لیبرالیسم اداری بشمار می رود. باید در نظر داشت مطابق این فکر، اداره نه تنها مکلف است، آنجا که قانون معین می کند، در حدود آن عمل کند، بلکه در مواردی نیز که از آزادی عمل اختیار^۲ برخوردار است، باید در حدود «مقتضیات منافع عمومی» اقدام نماید.

اداره تابع کدام قانون است؟

حال که معلوم شد امروزه، اداره تابع قانون است این سؤال پیش می‌آید که آیا منظور از قانون، قانونی است که مردم تابع آن هستند (حقوق خصوصی) و یا قانونی که ویژه‌ی دستگاه اداری است (حقوق اداری).

در پاسخ باید گفت دستگاه اداری با آنکه تابع قانون است ولی در عین حال از امتیازات ویژه‌ای برخوردار است که او را در موقعیت ممتاز و بالاتری در برابر افراد، قرار می‌دهد.

علت اعطاء امتیازات ویژه به اداره آن است که وی مدافع منافع عمومی است و بدون این امتیازات و حمایت، هرگز قادر به انجام وظائف و مسئولیت‌های خطیر خود نمی‌باشد، و تجربه هم نشان داه است که افراد معمولاً در اجتماع، بیشتر به فکر تأمین منافع شخصی خود هستند تا منافع عمومی.

در اینجا دو سؤال مطرح می‌شود که ذیلاً به شرح آنها می‌پردازیم:

الف- آیا اداره در روابط خود با افراد، همواره از امتیازات برخوردار است؟

سؤال این است که آیا اداره، در روابط خود با افراد، همواره تابع قانون ویژه است یا آنکه میتواند در مواردی نیز از همان قانونی که حاکم بر افراد است تبعیت کند؟

در پاسخ باید گفت درست است که اداره معمولاً در روابط خود با افراد از امتیازات و قواعد ویژه استفاده می‌کند. ولی این امر تا آنجا مجاز است که تأمین مقتضیات نفع عمومی به نحو دیگر، میسر نباشد. بدیهی است چنانچه تأمین مقتضیات نفع عمومی از راه اجرای قوانین عادی امکان‌پذیر باشد در این صورت موجبی برای استفاده از امتیازات و قوانین ویژه نخواهد بود.

به بیان دیگر، لزومی ندارد که اداره، همواره، برای انجام وظائف و مسئولیت‌های خود به امتیازات متوسل شود، بلکه میتواند در مواردی که مقتضی بداند، سلطه و حاکمیت خود را کنار زده و در همان شرایط معمولی زندگی حقوقی افراد، اقدام کند و بدیهی است در چنین شرائطی، تابع همان قواعد حقوق خصوصی که حاکم بر روابط افراد است خواهد بود.

بنا به آنچه گفته شد بر رغم کسانی که حقوق اداری را مجموع قواعد ویژه می‌دانند حقوق اداری تنها قواعد و احکام ویژه حاکم بر اعمال و افعال اداره نیست بلکه کلیه قواعد و احکام حاکم بر آن است، اعم از اینکه این قواعد، از جمله قواعد حقوق خصوصی باشد، یا قواعد ویژه.

ب- آیا استفاده از امتیازات ویژه، از طرف اداره به معنی خودسری و خود کامگی است؟

در اینجا، این سؤال مطرح میشود که چنانچه بنا شود دستگاه اداری در برابر

افراد، از قانون ویژه و امتیازات ویژه برخوردار باشد و در هر مورد، منافع اداره بر منافع و حقوق فرد مقدم‌شمرده شود، در این صورت جز این است که خواسته‌ایم بنام حفظ حقوق اجتماع، یکنوع «استبداد اداری» را رواج بدهیم. با این تفاوت که در استبداد فردی، اداره امور تابع اراده یکنفر است. در حالیکه در اینجا يك دستگاه اراده خود را تحمیل عموم می‌کند. و آیا این کار، در حقیقت، چیزی جز رجعت به دوره استبداد نیست؟

البته ادعای اینکه دادن امتیازات فوق‌العاده، به اداره، مورد ندارد و اداره، میتواند بدون امتیازات، وظائف و مسئولیت‌های خود را انجام دهد ادعائی بیش نیست و حتی در کشورهایی مانند انگلستان و آمریکا که اصطلاحاً گفته میشود اداره، تابع همان حقوقی است که حاکم بر افراد است، ما ناظر گسترش امتیازات اداره و حقوق اداری می‌باشیم.

منتهی باید دانست که امروزه گرایش افکار آزادی برآنست که اولاً هرچا امتیازی به اداره داده می‌شود، در مقابل حقوقی هم برای افراد در نظر گرفته شود؛ تا آنکه قدرت و امتیازات اداره، مبدل به استبداد اداری نگردد. ثانیاً: مفهوم «مقتضیات منافع عمومی» که در حقیقت مجوز استفاده از امتیازات فوق‌العاده است باید دقیقاً تجزیه و تحلیل شود و حدود و جوانب آن معین و مشخص گردد و الا اگر بنا شود مثل گذشته «مقتضیات منافع عمومی» فورمول گنگ و مبهمی باشد و اداره از آن برای توجیه خودکامگی‌ها و بی‌بند و باری‌های خود استفاده نماید در ایسن صورت «مقتضیات منافع عمومی» تبدیل به اسلحه خطرناکی خواهد شد و آزادی‌ها و حقوق فردی در مخاطره خواهد افتاد.

۲- تبعیت از قاضی و دادگاه:

تبعیت از قاضی یکی دیگر از ممیزات مدیریت امروز است:

تبعیت دستگاه اداری از قاضی نتیجه منطقی قبول فکر تبعیت از قانون و بالمآل از دموکراسی است. چه اگر قرار شود صرفاً به اعلام اصل حاکمیت قانون اکتفاء شود؛ بدون اینکه اصل مزبور ضمانت اجرای قاطع و مؤثری داشته باشد این عمل، يك عمل بی‌سوده و بی‌فایده‌ای خواهد بود و برای آن جز فریب دادن افکار عمومی نمی‌توان نامی گذاشت.

اصول دموکراسی ایجا ب‌می‌نماید که در روابط دولت و افراد، مرجعی وجود داشته باشد تا هر جا که دستگاه اداری از حدود قانون خارج میشود افراد بتوانند به آن مراجعه نمایند.

فرق دموکراسی با استبداد تنها در اینجا است که در اولی مسئولیت وجود دارد و مجریان امور باید حساب پس بدهند در حالیکه برعکس در دومی مسئولیتی دربین نیست.

در اینجا سئوالی مطرح میشود که باید بدان یاسخ داد و آن این است که آیا

دستگاه اداری باید تابع کدام دادگاه باشد؟ دادگاهی که مرجع عادی تظلمات و شکایات عمومی است یا دادگاه ویژه.

راه حل کشورهای انگلوساکسن آنست که هر شکایت و دعوی علیه دستگاه اداری باید اصولاً به همان دادگاه‌های عمومی برود، و اگر هم قانونگذار در مواردی مرجع خاصی برای این کار پیش‌بینی کرده باشد، باید ترکیب آن طوری باشد که حتی‌الامکان اجرای عدالت، برای افراد تأمین شود، و ضمناً ترتیب کار طوری باشد که نظارت دادگاه‌های عمومی نسبت به مراجع مزبور محفوظ بماند.

راه حل کشورهای لاتین آنست که شکایات و دعاوی ناشی از امور اداری و اجرائی باید در دادگاه‌های ویژه‌ای بنام دادگاههای اداری مطرح و اقامه گردد. هواداران - سیستم اخیر معتقدند که در آن، مقتضیات اداری بهتر تأمین میشود تا در سیستم دیگر، و انگهی این سیستم، دارای این مزیت است که در آن، از تشریفات دادرسی عادی و کندی ناشی از آن خبری نیست و مراعات با سرعت و بصیرت کامل بوسیله دادرسان اداری فیصله می‌یابند.

آنچه مسلم است در هر دو سیستم، کوشش اصلی آنست که رسیدگی به مراعات و شکایات ناشی از دستگاه اداری، در محیط کاملاً بی‌طرف، و دور از هرگونه شائبه صورت گیرد، و افراد حداکثر تأمین را در اجرای عدالت داشته باشند. در اینجا باید افزود که گرایش اغلب کشورها به سوی راه حل دوم است.

۳- دموکراتیک شدن اداره

تابع کردن اداره به قانون و قاضی از نتایج انتشار عقاید و افکار دموکراتیک و حکومت مردم بر مردم بود. نتیجه دیگر این بود که خود مردم در اداره امور و بالنتیجه در مدیریت دستگاه‌های اداری شرکت داده شوند.

سازمان‌های سیاسی با مشارکت دادن افراد، در قدرت سیاسی، از اعتبار و حیثیتی برخوردارند، در حالیکه برعکس، سازمان‌های اداری از چنین وضع و موقعیتی برخوردار نیستند؛ سازمان‌های مزبور نه تنها مردم را در اداره امور شرکت نمی‌دهند بلکه از گرفتن تماس با افراد هم واهمه دارند. گرایش آنها به امر و نهی و محرمانه نگاه داشتن امور می‌باشد.

گرچه از لحاظ نظری، مشارکت افراد در قدرت سیاسی، تا حدی اختیارات «اداره» را نیز موجه و مشروع میسازد لیکن کافی و مؤثر نبودن کنترل پارلمان بر روی «دستگاه اداری» سبب شده است که قدرت او بطور خطرناک افزایش یابد و از کنترل خارج گردد.

بعبارت دیگر افزایش روزافزون قدرت دستگاه‌های اداری موجب شده است که طبیعت دموکراتیک بودن آنها مورد تردید قرار گرفته و افراد به آنها با سوءظن نگاه کنند:

امروزه کسی عقیده ندارد که مشارکت افراد در مکانیسم‌های پارلمانی و

سیاسی کافی برای موجه و مشروع جلوه‌گر ساختن قدرت دستگاه اداری باشد. و همین فکر سبب شده است که از ربع قرن به این طرف، مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌های اداری توسعه یابد.

گرچه هنوز ما، با تحقق واقعی این فکر، فرسنگها فاصله داریم، با این وجود، به تدریج به سوی آن گرایش‌هایی پیدا شده است:

مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها از راه توسعه عدم تمرکز اداری بطور بی سابقه‌ای گسترش یافته است: امروزه کمتر کشوری وجود دارد که در آن، قسمتی از خدمات عمومی به شیوه عدم تمرکز اداره نشود.

دستگاه اداری، سلاح حاکمیت و امتیازات خود را کنار گذاشته است و سعی می‌کند با اعمال یک سیاست پیمانکاری، افراد را در اداره امور سپیم و شریک سازد (مثل امتیازات).

افراد و اداره‌شوندگان در اداره برخی خدمات عمومی به صورت نظامهای صنفی و غیره شرکت دارند.

منظور از ایجاد شوراهائی، در کنار مقامات اداری و مشارکت دادن نمایندگان مشتریان و ارباب مراجعه و نمایندگان کارگران و کارمندان در آنها، این است که افراد بنحوی در تصمیم‌گیری‌ها شرکت نمایند و از این راه، اطمینان مردم نسبت به تصمیمات اداری و قدرت حاکمه جلب گردد.

بالاخره باید اضافه کرد که شرکت دادن مردم در مشاورات و تصمیم‌گیری‌های اداری از راه نظرخواهی‌ها و یا مورد توجه قراردادن آراء و افکار و پیشنهادهای آنها در اداره امور، نشانه‌ای از چنین تحول و گرایش است.

۴- تغییر خدمت دولت از لحاظ کیفیت و کمیت:

۱- از لحاظ کیفیت و مفهوم: تغییر مفهوم خدمت دولت یکی دیگر از نتایج گسترش افکار دموکراتیک است. دولت مثل سابق، مظهر زور و قدرت نیست بلکه مظهر خدمت و خدمتگزاری می‌باشد.

هیئت حاکمه منتخب مردم هستند و باید مجری تصمیمات و بالمآل خادم او باشند، آنها نمی‌توانند نسبت به آراء و افکار مردم بی‌اعتناء باشند.

باید دانست تغییر مفهوم خدمت دولت دو اثر بهمراه آورد. یکی اینکه توقع و انتظار مردم، از دستگاه بیشتر شد و به تبع آن میزان خدمات و کارهای عمومی افزایش یافت دیگر اینکه همین تغییر و تحول سبب شد بسیاری از مفاهیم و عقاید که تاکنون در اذهان مردم وجود داشت متزلزل گردد.

این افکار که مستخدم عمومی نوکر دولت است نه خدمتگزار مردم، کار دولت وسیله تحکم و قلدری و قدرت‌نمایی است و بسیاری افکار مشابه دیگر که در اجتماع ما نیز وجود داشت از آثار «دولت زور و ژاندارم» است.

باید در نظر داشت مبارزه با این افکار و توسعه فکر «دولت خدمتگزار»^۳ یک نیاز مبرم اجتماعی است که انقلاب سپید ایران برای تأمین آن بوجود آمد.

۲- از لحاظ کمیت: همانطور که گفته شد افزایش خدمات عمومی ناشی از این فکر است که دولت در خدمت مردم است، و در برابر آنها، وظائف و تکالیفی دارد و باید موجبات رفاه و آسایش عمومی را فراهم آورد.

افکار لیبرالیسم، تامدتها مخالف گسترش مداخلات دولت بود. ولی بحران‌های اقتصادی و اجتماعی که پس از جنگ جهانی اول بروز کرد، سبب تزلزل این افکار و رواج مداخله‌طلبی دولت گردید. و او مجبور شد در بسیاری از کشورها تعدادی از فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی را که تا آن زمان بمعده ابتکارات فردی گذاشته شده بود، در دست بگیرد و برای تأمین این منظور تشکیلات اداری وسیعی بوجود آورد؛ نتیجه مداخلات دولت این شد که:

۱- تعداد وزارتخانه‌ها و حجم کار آنها افزایش یافت و بهمین نسبت، عده مستخدمین عمومی بطور قابل ملاحظه‌ای بیشتر شد.

۲- در کنار وزارتخانه‌ها، مؤسسات ویژه‌ای بنام «مؤسسات عمومی» تأسیس و تشکیل گردیدند که مثل یک تاجر، فعالیت‌های اقتصادی، صنعتی و تجارتي دولت را اداره می‌کنند.

علت تأسیس و تشکیل مؤسسات مزبور در واقع آنست که سازمان‌های سنتی دولت (وزارتخانه‌ها) نارسائی‌هایی دارند و قادر به اداره این امور نیستند.

۳- اداره امور و خدمات عمومی از انحصار دولت خارج شد و افراد، در اداره آنها شرکت داده شدند (سیستم امتیازات و سیستم نظام‌های صنفی).

۴- بالاخره مرزهای موجود بین فعالیت‌های خصوصی و فعالیت‌های عمومی از میان برداشته شد: بعضی از فعالیت‌های خصوصی بدون اینکه صفت خدمات عمومی یابند، تحت نظارت و یا حمایت مستقیم دولت قرار گرفتند. (سیستم کمکی دولت به مؤسسات خصوصی).

نارسائی‌های ناشی از مداخلات دولت:

باید دانست مداخلات بیش از حد دولت، در امور اجتماعی و اقتصادی، نارسائی‌هایی به همراه داشت که مهمترین آنها نبودن ارتباط و هماهنگی بین دستگاه‌ها بود این نقص سبب شد که انجام بعضی از امور مانند مسئله برنامه‌ریزی و توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور، که مستلزم ارتباط و هماهنگی می‌باشد، دشوار گردد.

افزایش قدرت روزافزون سازمان‌ها و فقدان کنترل پارلمان بر آنها به تدریج سبب شد که اداره، در بعضی موارد از هدف و مسیر واقعی خود خارج شده بصورت دستگاه بی‌اثر و بی‌هدفی درآید.

چنانکه بعضی سازمانها، برای خود و منافع مأمورین خود زندگی می‌کنند تا

برای نفع عموم؛ و برخی سازمانها با وجود آنکه هدفها و یا چگونگی کارشان منطبق با خواستها و نیازهای واقعی مردم نیستند، باز هم با سماجت و تعصب به کار خود ادامه می‌دهند و آنچه در نظر گرفته نمیشود، منافع عمومی افراد و اداره‌شوندگان است و هیچوقت هم حاضر نیستند در هدفها و روش کار خود تجدید نظر نمایند.

در این شرایط آنچه مطرح نیست جنبه اقتصادی دستگاه و طرز رفتار آن با اداره‌شوندگان و ارباب مراجعه می‌باشد، در بعضی موارد مشاهده میشود که اداره، خود را نسبت به افراد و ارباب مراجعه بیگانه حس می‌کند و از آنها بیزار است.

گرایش‌های کنونی مدیریت امروز، بیشتر به سوی اقتصادی بودن دستگاه‌ها و بهبود بخشیدن به روابط بین اداره و افراد است.

البته اصلاحات اداری مسئله تازه‌ای نیست: از وقتی که دستگاه اداری وجود داشته همواره متفکرین و مصلحین اجتماع به فکر اصلاح آن افتاده‌اند و برای این منظور طرحها و پیشنهادهائی داده‌اند. ولی چیزی که تازگی دارد موضوع اقتصادی بودن مدیریت و بهبود روابط آن با افراد است، که امروزه مورد توجه خاص می‌باشد و ذیلاً بشرح آنها می‌پردازیم.

الف - مسئله اقتصادی بودن مدیریت:

نظریه «خدمات عمومی»^۴ مدتها فکر بازدهی و سودبخش بودن دستگاه اداری را فلج ساخته و به آن لطمه زده است: چه عده‌ای عقیده داشتند که چون دستگاه اداری، برای تأمین هدفهای عمومی بوجود آمده است از اینرو، در اداره خدمات عمومی، نباید دنبال سود بود، به بیان دیگر آنها می‌گفتند لازم نیست که بین درآمد و هزینه دستگاه اداری تعادل و توازن وجود داشته باشد.

امروزه، این طرز تفکر، بجهت ملاحظاتی مالی و صرفه‌جویی بودجه، اعتبار و ارزش خود را از دست داده است. گرایش کنونی آنست که باید بین سود و هزینه سازمانها تعادل و توازن وجود داشته باشد، و سازمانها باید سعی کنند، که خدماتشان با کمترین هزینه، در اختیار مردم گذاشته شود در فرانسه در سال ۱۹۶۶ برای تحقق این هدف، «کمیته مرکزی تحقیق درباره هزینه و بازدهی خدمات عمومی»^۵ تأسیس شد.

کمیته مزبور در کشور فرانسه تاکنون منشاء خدمات مهمی گردیده است. مطالعات و بررسی‌های این کمیته سبب شد که در فرانسه در بسیاری از بخش‌های مدیریت از حیث و میل و ریخت و پاش جلوگیری شود و صرفه‌جویی‌های قابل ملاحظه‌ای بنفع دولت بعمل آید.

اقتصادی بودن اداره ایجاب می‌کند تا آنجا که هدف خدمات عمومی اجازه

4) La théorie de Service public

5) Le comité central d'enquête sur le coût et le rendement des services publics.

می‌دهد در اداره امور، از تکنیک‌ها و روش‌های مفید از جمله روش‌هایی که بخوبی، امتحان خود را، در بخش خصوصی داده‌اند، استفاده بشود.

همانطور که پروفیسور «دباش» از قول «گروپ» نقل می‌کند: «هیچ دلیل منطقی وجود ندارد که یک دادگاه، بصورت یک آژانس ارفرانس تجهیز و سازمان داده نشود و یا بخش مهمان‌داری یک بیمارستان دولتی مثل استراحتگاه خصوصی و یا یک وزارتخانه، مثل سازمان مرکزی یک بنگاه بازرگانی اداره نگردد»^۶.

این پیشنهادها، اعم از اینکه پذیرفته شود یا نه، خود نشانه آنست که تا چه اندازه جنبه اقتصادی مدیریت دستگاهها، مورد توجه و تأمل متخصصان و مدیران می‌باشد.

و همین توجهات سبب شده است که امروزه در بسیاری از کشورها برای تأمین این منظور سازمان‌هایی بوجود آید. برای مثال در سازمان‌های اداری فرانسه واحد هائی بنام «سازمان و روش»^۷ تأسیس شده است که عهده‌دار بررسی تشکیلات و روش‌های کار و جنبه‌های اقتصادی و کارآئی آنها است.

ب - روابط اداره و افراد:

روابط اداره با مردم هرگز به اندازه امروز مورد توجه نبوده است. هر روز بیشتر ثابت می‌شود که اداره، هرگز نمی‌تواند نسبت به افکار مردم و قضاوت و طرز تلقی آنها بی‌تفاوت و بی‌اعتناء باشد والا خود را در برابر مخاطراتی قرار داده است که بی‌احترامی به قانون و تصمیمات حکومت، عناد و ضدیت با مأموران و عدم همراهی و همکاری با آنها، و بالاخره خرابکاری‌ها و کارشکنی‌ها و خشونت از آثار شوم آن بشمار می‌روند. توجه به همین موضوع سبب شده است که امروزه، روش‌های «روابط عمومی»^۸ بطور وسیع، در روابط اداره و افراد بکار گرفته شود و در نتیجه روابط عمومی بصورت دانش نوینی در کنار علوم مدیریت گسترش یابد.

6) C. Debbasch: institutions administratives. P. 33.

7) Les services d'organisation et methodes.

۸) روابط عمومی فلسفه و برداشت نوینی از مدیریت است که آنرا نباید با تبلیغات اداری اشتباه کرد. هدف‌های روابط عمومی عبارتست از: بررسی عقاید و افکار افراد و گروه‌های اجتماعی (که بطور مستقیم و غیرمستقیم با سازمان در تماس هستند)، راهنمایی مدیریت در چگونگی برخورد با این افکار و قضاوت‌ها، کوشش در ایجاد حسن تفاهم بین سازمان و افراد از راه شناساندن سازمان و هدف‌های آن به مردم، اتخاذ راه و روش مناسب برای برقراری ارتباط با افراد، جهت جلب همکاری معنوی و مادی آنها، و بالاخره ارشاد و هدایت افکار عمومی در راه پیشبرد هدف‌های سازمان. دانش مزبور برای نیل به هدف‌های خود از اصول و قواعد اجتماعی مثل جامعه‌شناسی، فلسفه، روانشناسی، انسان‌شناسی، اقتصاد، تاریخ و ادبیات سود می‌جوید. وسائلی که امروزه برای اجرای برنامه‌های روابط عمومی مورد استفاده قرار می‌گیرد عبارت است از مطبوعات، وسائل سمعی و بصری، نمایشگاهها، بازدیدها، و ارتباط با کارکنان. و نیز از آنجمله است تأسیس واحدهای راهنمایی و اطلاعات در دستگاهها، انتشار گزارش و نشریات توجیهی درباره فعالیت سازمانها، نصب علائم شناسائی از طرف کارمندان، اعزام مأموران در بین اداره شوندگان و ارباب مراجعه و پرس و جواز افکار و طرز تلقی آنها درباره

امروزه سعی میشود مأموران عمومی بجای اینکه مثل گذشته، با قیافه آمرانه و عبوس با مردم رفتار کنند با توضیحات مستدل، اقدامات و تصمیمات خود را به آنها توجیه، و اعتماد آنان را نسبت به خود و تصمیماتشان جلب نمایند.

امروزه، در همه سازمان‌های عمومی واحدهائی بنام «اطلاعات و روابط عمومی»^۹ بوجود آمده‌اند. این واحدها وظیفه دارند، کسانی را که برای انجام کاری به سازمان مراجعه می‌کنند راهنمایی نمایند و آنها را با تشریفاتى که باید انجام شود و یا اوراق و فرم‌هائی که باید تنظیم شود، آشنا سازند، و بالاخره سایر وظائف روابط عمومی را انجام دهند.

۵- علمی شدن مدیریت:

در خاتمه باید یادآور شد که امروزه، سازمانها سخت تحت نفوذ افکار دانش مدیریت قرار گرفته‌اند. گرایش به سوی علمی شدن هرچه بیشتر می‌باشد. تعمیم اصول مدیریت هیچوقت به وسعت امروز نبوده است و این امر ناشی از گستری بیحد دستگاه‌های اداری و نیازی است که به مدیریت صحیح امور احساس میشود.

هرچه مدیریت امر قدیمی است ولی دانش مدیریت امر تازه و نوینی است که از ظهور آن بیش از نیم قرن نمی‌گذرد. دانش مزبور مدیون کوشش‌های متخصصانی مثل هانری^{۱۰} افایول، فردریک^{۱۱} تایلور، ماکس وبر^{۱۲} ارویک^{۱۳}، گیولیگ^{۱۴}، ماری پارکر فالت^{۱۵} می‌باشد. این دانش سعی دارد با منطقی و علمی کردن کار و روش‌های انجام آن، میزان بازدهی و کارائی سازمان‌ها را بالا برد که خود بحث دیگری است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

(۹) آئین‌نامه واحدهای اطلاعات و انتشارات و روابط عمومی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی مصوب ۵۳/۱۲/۲۸ هیئت وزیران.

- 10) Henri Fayol
- 11) Frederick Taylor
- 12) Max Weber
- 13) Ervick
- 14) Gulik
- 15) Mary Parker Follet