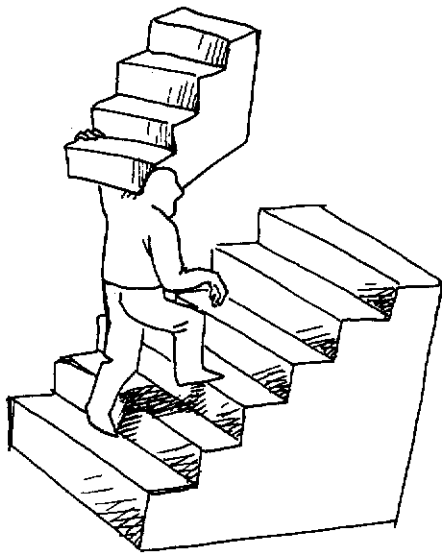


زیربنای بهتر:

نردبانی برای

مستندان



نویسنده: پیتر لانجو - کارشناس اقتصادی بانک جهانی
FINANCE AND DEVELOPMENT - MARCH 1995 منبع:
ترجمه: شریف ادیب سلطانی

بانک بین‌المللی ترمیم و توسعه منتشر ساخته است به این نتیجه می‌رسد که خدمات زیربنایی اولین و مهمترین گام در کاهش فقر است ولی برخی اوقات، به این ضرورت اساسی توجه کافی مبذول نمی‌گردد (مثلاً در نگاهداری و تعمیر زیربنا به خاطر طرح‌های بزرگ و به لحاظ فنی بسیار پیچیده غفلت می‌شود). توصیه گزارش مزبور این است که سیاست‌گذاران توجه خود را به بهبود خدمات زیربنایی در قبال نیاز مصرف‌کنندگان و به تقویت انگیزه در تولیدکنندگان این خدمات (چه دولت و چه بخش خصوصی) معطوف دارند تا آنان خدمات زیربنایی مناسبی با هزینه تولید نازل ارائه دهند و شرایط لازم را برای دولت فراهم آورند تا هماهنگی، وضع مقررات، و برنامه‌ریزی استراتژیک لازم را که برای موفقیت در بلندمدت فوق‌العاده مهم است به‌عهده گیرد.

چه رابطه‌ای بین زیربنا و فقر وجود دارد؟
در تحلیل رابطه‌ای که بین زیربنا و فقر وجود دارد یک اشکال این است که منابع بسیاری از اطلاعات ما فقط تصویر سطحی از دسترسی مردم به زیربنا و میزان فقر را نشان می‌دهد. با توجه به نوسانات طولانی طرح‌های زیربنایی و طول عمر تسهیلات زیربنایی که به دنبال آن می‌آید، مشکل است بتوان فرایند پویای تأثیری را که زیربنا روی فقر می‌گذارد ردیابی کرد. بالاخص مشکل بتوان تأثیر سببی زیربنا را روی فقر از سایر فرایندها که همزمان روی فقر موثراند جدا ساخت. معذک، در خلال زمان تجربه‌اندوزی مداوم به درک ما از

مرز ۵ درصد در سال می‌گذرد و زاغه‌نشینی را که هم‌اکنون بیش از حد گسترش یافته است به وخامت سوق می‌دهد.

نبود زیربنای کافی به این مشکلات و مشکلات مشابه آن دامن زده است. طی سالهای اخیر، شبکه آبیاری و فاضلاب چنان بار عمده‌ای بر دوش داشته و در تعمیر و نگاهداری آن چنان سهل‌انگاری شده که به پیدایش و گسترش بیماری‌هایی مانند وبا و طاعون کمک کرده است. عملکرد ضعیف کشاورزی غالباً منبث از عدم توجه به شبکه راهها بوده است. در آفریقا، تقریباً ۱۳ میلیارد دلار از ارزش راههایی که یک سوم آن طی ۲۰ سال اخیر ساخته شده است، بر اثر غفلت در تعمیر و نگاهداری به صورت غیرقابل استفاده‌ای درآمده است. و در نتیجه خدمات زیربنایی که مدتهای مدید نامطمئن بوده، صاحبان صنایع (در کشورهایی مانند هندوستان، اندونزی و نیجریه) ناچار شده‌اند که برای تامین برق موردنیاز کارخانه زرتورهای خودشان را به کار اندازند و برای آب خودشان چاه حفر کنند. ولی این اقدامات اغلب اوقات خارج از قدرت موسسات کوچکی است که احتمالاً کارگران مستمند و غیرماهر را به استخدام خود درمی‌آورند.

بهبود خدمات زیربنایی، هم به‌عنوان هدف (مثلاً براساس دسترسی آسانتر خانوار به آب و خدمات بهداشتی) و هم به‌عنوان وسیله برای افزایش بهره‌وری و توسعه اشتغال، مفتاح کاهش فقر است. پس برای بهبود وضع چه می‌توان کرد؟ گزارش توسعه جهانی برای سال ۱۹۹۴ که

زیربنای بهتر می‌تواند نقش مهمی در کاهش فقر ایفا کند، ولی تحقق این امر مستلزم آن است که در برداشت‌های سنتی از آنچه زیربنا می‌تواند انجام دهد بازنگری عمیقی به‌عمل آید. گزارش توسعه جهانی برای سال ۱۹۹۴ دستور کار تازه‌ای پیشنهاد می‌کند که در آن مشارکت استفاده‌کنندگان، انگیزه‌های بهتر برای ارائه خدمات، و تجدیدنظر در نقش دولت مورد تأکید قرار گرفته است.

یکی از اهدافی که سیاست‌گذاران در سراسر جهان از مدتها پیش در تلاش دسترسی بدان بوده‌اند ریشه‌کن ساختن فقر و بالا بردن سطح زندگی است. در چند دهه گذشته پیشرفت‌های مهمی در این زمینه صورت گرفته و با وجود این، فقر - که هر روز میلیونها نفر قربانی می‌گیرد - به‌عنوان یکی از مشکل‌ترین چالشها در توسعه اقتصادی باقی مانده است.

● تقریباً یک میلیارد نفر در سراسر جهان هنوز آب آشامیدنی ندارند و بیش از ۱/۷ میلیارد نفر بدون دسترسی به وسایل بهداشتی به زندگی خود ادامه می‌دهند.

● درآمد روستائی در بسیاری از کشورها، به دلیل رکود بهره‌وری در کشاورزی و حتی کاهش آن نمی‌تواند به موازات رشد جمعیت افزایش یابد.

● در بسیاری از شهرها فرصت اشتغال در موسسات بزرگ کمیاب است و موسسات کوچک و خصوصی غالب اوقات نمی‌توانند جای پای محکمی در بازار برای خود فراهم آورند.

● سرعت رشد جمعیت در مناطق شهری، که فقر نواحی روستائی بدان شدت بخشیده است غالباً از

روابطی که بین زیربنا و فقر وجود دارد کمک کرده است.

● **زیربنا و شرایط زندگی:** خدماتی که برخی از بخش‌های زیربنایی ارائه می‌دهند مستقیماً رفاه را افزایش می‌دهد، زیرا کمبود آب و وسایل بهداشتی برای سلامت افراد مخاطراتی پیش می‌آورد. به علاوه، این امر موجب نگرانی است که زاغه‌نشینان در بسیاری از شهرهای بزرگ که فاقد این وسایل اساسی‌اند به سرعت افزایش می‌یابند. در هندوستان، با آنکه سهم جمعیت شهری که قادر به خرید حداقل خواربار است در دهه هشتاد کاهش یافت، سهم زاغه‌نشینان (که در شرایط فوق‌العاده غیربهداشتی زندگی می‌کنند) در حقیقت افزایش پیدا کرد.

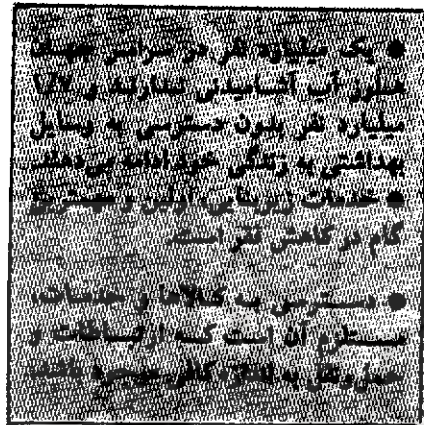
● **زیربنا و بهره‌وری:** وقتی افزایش درآمدها و بهره‌وری مطرح است، زیربنا هم بطور مستقیم تاثیر می‌گذارد و هم بطور غیرمستقیم. و نیز در بخش‌های مختلف تاثیر آن تفاوت می‌کند.

● **آب و بهداشت:** دسترسی به آب تصفیه شده و بهداشت می‌تواند از طریق افزایش نیروی تولیدی مستمندان به رفاه آنان کمک کند. در بسیاری از کشورها، زنان قسمت عمده‌ای از وقت خود را صرف دستیابی به آب و گردآوری هیزم می‌کنند. علاوه بر آن، باید محصول مزرعه خود را نیز به بازار برسانند. بهبود زیربنا می‌تواند نیاز به این فعالیت‌ها را کاهش دهد تا وقت ارزنده‌ای که صرف آن می‌شود به انجام وظایف خانوادگی (مانند نگهداری از فرزند) یا اشتغال اختصاص یابد.

● **برق، آبیاری و ترابری:** «انقلاب سبز» (با استفاده از نیروی آب و آبیاری به مقیاس وسیع که در آن نقش اساسی دارد) به یاری بسیاری از کشورها شناخته است تا تولید سرانه مواد غذایی را، علی‌رغم رشد جمعیت، ثابت نگاهدارند یا افزایش دهند. در هندوستان، تولید روبه افزایش کشاورزی نه تنها محصول بیشتر به بار آورده بلکه موجب شده است که در آن بخش مردها و استفاده از نیروی کار بیشتر شود. زیربنا در بخش ترابری، مانند راه، رشد بخش کشاورزی را تقویت کرده است زیرا از هزینه حمل‌ونقل مستقیماً کاسته و نهادهای مالی را برای اعطای اعتبار به کشاورزان به نواحی دوردست گسترش داده است.

دسترسی بهتر به چنین خدمات زیربنایی نه تنها در افزایش درآمد موثر است، بلکه کشاورزان را در مقابل نوسانات وسیع درآمدها نیز کمک می‌کند. خانواده‌ها با سهولت بیشتری می‌توانند به

مشاغل گوناگون بیرون از بخش کشاورزی روی آورند و از آن راه آسیب‌پذیری خود را بر اثر کمبود محصول کاهش دهند. علاوه بر آن، شبکه ترابری مناسب می‌تواند اختلاف قیمت خواربار را میان نواحی مختلف با تسهیل انتقال از مناطقی که مازاد دارند به مناطقی که دچار کسری‌اند کمتر سازد. در بوتسوانا، طی خشکسالی طولانی از ۱۹۸۱-۱۹۸۲ تا ۱۹۸۷-۱۹۸۶ وجود شبکه گسترده و ارزان قیمت برای فروش مواد غذایی، که زیربنای موثر ترابری آن را امکان‌پذیر ساخته بود، موجب شد که سطح قیمت مواد غذایی در نواحی



مختلف کشور به میزان چشمگیری یکنواخت گردد.

● **ارتباطات و حمل و نقل:** دسترسی به کالاها و خدمات مستلزم آن است که ارتباطات و حمل و نقل به اندازه کافی موجود باشد. هنگامی که مستمندان در حاشیه مناطق شهری تمرکز یافته‌اند، همانطور که در خیلی از کشورهای درحال توسعه مشاهده می‌شود، هزینه رفت و آمد به شهر و فراهم بودن حمل‌ونقل عمومی و مطمئن بودن آن توان دختران و زنان کم درآمد را تا آن حد بالا برده است که بتوانند از فرصت‌های آموزشی و ارائه تحصیل بهره‌مند شوند.

● **زیربنا و اشتغال:** ایجاد و نگاهداری برخی از زیربناها - مخصوصاً راه‌های فرعی و شبکه آبیاری - می‌تواند با فراهم ساختن اشتغال مستقیماً به کاهش فقر کمک کند. این فعالیت‌ها قادر است عده زیادی کارگر را که غالباً از مهارت اندکی برخوردارند به کار مشغول سازد، با آنکه این‌گونه اشتغال (و کاهش فقر) همیشه تا حد اکثر ظرفیت تحقق نمی‌یابد. در بسیاری از کشورها اختلال در قیمت‌ها (مانند بالا بودن نرخ پول داخلی در مبادله با ارز خارجی) ممکن است منتج

به استفاده از تکنولوژی‌هایی شود که مشوق واردات کالاهای سرمایه‌ای به جای استخدام کارگر فراوان در داخل کشور باشد.

برنامه‌های عمرانی، که غالباً متضمن ایجاد زیربناست در چندین کشور در تقویت اقداماتی که برای مبارزه با فحطی به عمل آمده است موثر بوده‌اند. این برنامه‌ها در بنگلادش، بوتسوانا، کبورد (کشوری در ساحل غربی افریقا که در ۱۹۷۵ به استقلال رسید) و هندوستان، هنگام خشکسالی گسترده در کم‌ترسانی به مردم آسیب‌پذیر، با ایجاد اشتغال برای کسانی که مردودآمد دیگری نداشتند تاثیر فوق‌العاده داشته‌اند.

چگونه می‌توان کار بیشتری انجام داد؟

عدم کفایت زیربنا که دسترسی مستمندان را به خدمات اساسی و ضروری محدود می‌سازد اغلب اوقات ناشی از ضعف انگیزه‌ها و تناقض آنها در بنیان نهادها و سازمانهاست. در بسیاری از کشورها، داده‌ها و ستانده‌ها به دقت محاسبه نمی‌شوند، در آنها نظارتی صورت نمی‌گیرد یا مدیریت کافی درباره آنها اعمال نمی‌شود و پاداش عرضه‌کنندگان خدمات زیربنایی ارتباط اندکی با رضایت مصرف‌کنندگان دارد. مصرف‌کنندگان معمولاً چندان نفوذی در طرح و جنبه‌های مهم دیگر برنامه‌ریزی ندارند، و ادارات دولتی به ندرت به شیوه‌ای اداره می‌شوند که هزینه به حداقل برسد. از این رو گزارش توسعه جهانی برای ۱۹۹۴ توصیه می‌کند که بهبود ارائه خدمات زیربنایی فوق‌العاده مهم است. این خدمات به سه گروه تقسیم می‌شود.

۱ - عکس‌العمل مصرف‌کنندگان

شرکت مصرف‌کنندگان در طرح، ساخت، اداره و نگاهداری زیربنا راهی است برای عکس‌العمل بهتر در قبال مستمندان. اگر ابتکار گسترش زیربنا از جانب خود گروه‌های مصرف‌کننده نشأت گیرد و این گروه‌ها آماده باشند برای تحقق ابتکار خود کمک کنند (چه نقدی و جنسی)، طرح‌ها از چند جهت منتفع می‌شوند. یکی اینکه وقتی گروه‌های ذینفع نیازهای خود را به روشنی ابراز دارند و از آنان درخواست شود که برای سرمایه‌گذاری در زمینه‌های موردنیاز از خودگذشتگی نشان دهند طرح فنی زیربنا محتملاً چندان پیچیده و بدون دلیل گران، نخواهد بود. و نیز، در مواردی که مصرف‌کنندگان در طرح و

ساخت تسهیلات زیربنایی شرکت دارند، احتمال آنکه از این تسهیلات به نحو بهتری بهره‌برداری و نگاهداری شود بیشتر است.

یک بررسی بانک جهانی درباره ۱۲۱ طرح آبرسانی در افریقا، آسیا و امریکای لاتین، که موسسات مختلفی هزینه آن را تامین کرده‌اند، نشان می‌دهد طرح‌هایی که مصرف‌کنندگان در انتخاب و اجزای آن فعالانه شرکت کرده‌اند، در مقایسه با تصمیم‌گیری متمرکز، برای نیل به نتایج بهتر در نگاهداری تسهیلات آبرسانی مجال بسیار بیشتری داشته‌اند. در اتیوپی، سازمان راه‌سازی گوراژ منابع نقدی و جنسی گروه‌های محلی را برای تعمیر و بهسازی بیش از ۳۵۰ کیلومتر راه تجهیز کرده است. در عین حال که شرکت مستقیم مصرف‌کنندگان در برخی از طرح‌های ایجاد و نگاهداری زیربنا متداول‌تر است - مانند راه‌های روستایی بجای بزرگراه، کانال‌های آبیاری بجای سدهای بزرگ تولید نیرو - مشورت با گروه‌های محلی در آغاز امر در مورد طرح‌های بزرگ و خیلی پیچیده و فنی نقش اساسی دارد. و این امر مخصوصاً در مواردی که محتمل باشد بر اثر اجرای طرح عده‌ای مجبور به ترک خانه و کاشانه‌شان شوند ضرورت بیشتری می‌یابد.

شرکت مردم در ایجاد زیربنا، با آنکه مهم است، ولی تضمین کافی بوجود نمی‌آورد که حتماً منتج به کاهش مهمی در میزان فقر گردد - حتی میان هر گروه از مردم - مستمندترین افراد ممکن است کنارگذاشته شوند. ارزیابی‌هایی که تاکنون از طرح‌ها به عمل آمده است فواید شرکت مصرف‌کنندگان را بیشتر در زمینه عملکرد متجلی می‌سازد و نه در کاهش فقر. در این باره باید بررسی‌های بیشتری صورت گیرد.

۲ - برگشت هزینه

قیمت‌هایی که هزینه واقعی ایجاد زیربنا را منعکس می‌کنند استفاده بی‌حساب را از خدمات زیربنایی محدود می‌سازند. در عین حال برگشت هزینه، از طریق قیمت‌گذاری واقعی، بانی زیربنا را تشویق می‌کند که دقیقاً آن نوعی زیربنایی را که مورد تقاضاست افزایش دهد. گزارش توسعه جهانی برای ۱۹۹۴ توضیح می‌دهد چگونه برگشت هزینه زیربنا منتج بدان می‌گردد که بانیان خدمات زیربنایی هدف‌های مشخصی بدست آورند، اصلاح نهادها به شیوه‌ای روشن‌تر صورت‌پذیر گردد، نظارت در عملکرد زیربنا آسانتر شود، و لزوم دخالت در نحوه کار زیربنا از

طرف مقامات کاهش پذیرد، همه به این دلیل که نیاز به یارانه (سوسید) از میان رفته است.

آیا چنین تغییری در شیوه قیمت‌گذاری به مستمندان آسیب می‌رساند؟ باید توجه داشت که گفته‌های شعارگونه در مخالفت با برگشت هزینه معمولاً در پوشش سخنانی دایر بر فشار بر مستمندان است. با وجود این، تاثیر یارانه بستگی بدان دارد که اولاً مستمندان از آن بهره‌مند

- برای درک کامل این امر که زیربنا چه توانی در تقلیل فقر دارد، تصمیم‌گیران کشور باید آگاهی عمیقی از الگو و ابعاد فقر در سرزمین خود داشته باشند.
- مصرف‌کنندگان خدمات زیربنایی، باید بتوانند در انتخاب شکل و استاندارد زیربنا موثر باشند.

می‌شوند یا نه، ثانیاً هزینه اداری و سایر هزینه‌های یارانه تا چه میزانی است و ثالثاً در قالب محدودیت‌های بودجه که دولت معمولاً با آن دست در گریبانست امکان نقل و انتقال اعتبارات وجود دارد یا نه.

ضعف مالی بسیاری از تامین‌کنندگان خدمات زیربنایی، که ناشی از انکاء آنان به انتقالی است که در معرض دخالت‌های سیاسی قرار دارد، نوعاً به شکست در گسترش زیربنا و عدم دسترسی مستمندان بدان می‌انجامد و این امر توان مستمندان را در استفاده از قیمت‌های یارانه‌ای از میان می‌برد. در کشورهای درحال توسعه، مستمندان بجای گاز یا نیروی برق برای آشپزی، هیزم و برای روشنایی بجای نیروی برق نفت یا شمع بکار می‌برند. و نیز برای آب به فروشنده‌گان خصوصی یا لوله‌آبی که در خیابانها و معابر نصب شده است متکی‌اند، و برخی اوقات از شبکه فاضلاب استفاده می‌کنند. علاوه بر آن، حتی وقتی مستمندان به شبکه آب دسترسی دارند، از خدمات زیربنایی کمتر از غیرمستمندان بهره‌مند می‌شوند، و از این‌رو بطور نسبی از قیمت‌های یارانه‌ای کمتر منتفع می‌گردند.

ولی هنگامی که مستمندان توان خرید خدمات اساسی را ندارند، نوعی کمک به آنها ضرورت می‌یابد. افزایش نرخهای منطقه‌ای در جدول قیمت‌ها مکانیزمی بوجود می‌آورد که بدان وسیله غیرمستمندان هزینه اغلب خدمات مصرفی خود را تمام و کمال بپردازند، و در عین حال مستمندان برای مقادیری که به خاطر ادامه حیات ضروری است قیمت نازلتری پرداخت

کنند.

غالباً ملاحظه می‌شود مساعدت پولی به شکل وام برای هزینه‌های اولیه لوله‌کشی و نصب بیشتر از قیمت‌های یارانه‌ای بابت مقادیر مصرفی به مستمندان کمک می‌کند. در بنگلادش، بانک «گرامین» به تقریباً دو میلیون مستمند و مردم بی‌زمین که بیشتر آنان را زنان تشکیل می‌دهند اعتبار می‌دهد. بانک برای اعطای اعتبار به منظور حفر چاه و آبریزگاه بهداشتی وام گروهی را با مکانیزمی برای تامین هزینه تلفیق می‌کند. وام گروهی مستمندان را قادر می‌سازد بجای وثیقه مالی، وثیقه عمومی بر اساس تعهد مشترک بسپارند. در ۱۹۹۳، بانک «گرامین» ۱۸ میلیون دلار بدین منظور وام داد و از ۱۹۹۲ به این طرف برای حفر تقریباً ۷۰۰۰۰ حلقه چاه وام اعطاء کرده است.

در برخی از بخش‌ها (مانند تامین آب آشامیدنی و گاهی تسهیلات بهداشتی) دریافت کل هزینه حتی از مستمندان نیز میسر است. بررسی‌هایی که در این زمینه به عمل آمده است نشان می‌دهد خانواده‌هایی که آب لوله‌کشی ندارند مجبورند پول هنگفتی به فروشنده‌گان خصوصی آب پرداخت کنند. در این بخشها کسانی که انشعاب ندارند - و تقریباً همه آنان از مستمندان‌اند - هزینه فوق‌العاده‌گرفتی متحمل می‌شوند و این بدان معناست که گسترش شبکه آب بخاطر آنکه مستمندان را تحت پوشش درآورد و اخذ کل هزینه انشعاب منتج به صرفه‌جویی عمده‌ای برای آنان خواهد شد.

۳ - نقش دولت

در عین حال که گزارش توسعه جهانی برای ۱۹۹۴ کشورها را به تجدیدنظر در نقش دولت و در برخی از موارد به کاهش دخالت دولت تشویق می‌کند، مبارزه با فقر همواره مستلزم دخالت دولت در تدوین برنامه بلندمدت، تخصیص بودجه، هماهنگی و تنظیم مقررات است. در پاره‌ای از بخشها، مانند شبکه راه‌های فرعی و آبرسانی - که موجب نگرانی بسیار درباره مستمندان شده و امکان اخذ هزینه از مصرف‌کنندگان اندک است - دولتها مثل گذشته مستقیماً مسئولیت تامین خدمات را بعهده خواهند داشت.

طی بیست سال گذشته، دولت مالزی پیوسته مراقب آن بوده که تامین زیربنا پاسخگویی اولویت‌های مبارزه با فقر باشد. راه‌های روستایی

موانع انسانی اجرای سیستم‌های اطلاعات مدیریت

از: رحیم قاسمی

بدین ترتیب عدم تمرکز بدون از دست دادن کنترل میسر می‌گردد.

درک رفتار انسانی پیش نیاز طراحی و به کارگیری موفقیت‌آمیز کلیه سیستم‌های اطلاعاتی است. رفتار انسانها نقش مهمی در سه سطح روابط انسان - اطلاعات ایفا می‌کند.^(۱)

۱ - سطح کلان محیط سیستم اطلاعاتی:

سیستم‌های اطلاعاتی در خلاء استفاده نمی‌شوند. آنها در بدن زنده، مانند یک سازمان، تعبیه می‌شوند، سازمانی که دارای روابط داخلی و خط‌مشی‌ها و عادات و اختیارات و جو کارگری خاصی است. هر تلاشی در جهت نادیده انگاشتن نیروهای ذی‌نفع و تحمیل دگرگونی محکوم به شکست است.

۲ - سطح فردی جمع‌آوری داده‌ها:

انسانها به‌طور مداوم در معرض تعداد بی‌شماری محرک قرار دارند. از آنجایی که شناخت کلیه محرکها غیرممکن است بسیاری از آنها در فرایندهای شناخت پیچیده حذف می‌شوند. حتی آنهایی که سرانجام درک می‌گردند ممکن است مورد تحریف واقع گردند. بنابراین فهم بهتر اطلاعات انسان میزان مشغول شمر بودن سیستم‌های اطلاعاتی را افزایش می‌دهد.

۳ - سطح خرد تصمیمات برنامه‌ریزی شده:

تصمیماتی که در گذشته توسط افراد سطوح پایین سلسله مراتب سازمانی اخذ می‌گردید امروزه توسط برنامه‌های کامپیوتری اتخاذ می‌گردد. انعکاس صحیح تصمیم‌گیری انسانی نیاز به درک فرایند اطلاعات انسانی و فرایند تصمیم‌گیری دارد.

نتایج مطالعات «هاتورن»، که توسط «التون مایو» و «اف جی روتلیزبرگر» انجام گرفت - مبنی بر اینکه فکر و تلقی کارکنان می‌تواند اهمیت بیشتری از محیط فیزیکی و فنی در بهره‌وری داشته باشد - افق نوینی به سوی تحقیقات رفتار سازمانی، رهبری و انگیزش گشود. نتایج آن در درک صحیح نگرش سیستمی و MIS بسیار مهم تلقی شود.

مدیران جهت انجام وظایف مدیریتی خود

نوشته‌ای که در پیش‌رو دارید، حاصل یک تحقیق میدانی در زمینه اثرات بکارگیری سیستم‌های اطلاعات مدیریت بر انسانهاست. انسانی که دنیای کامپیوتر و سرعت، هنوز منزلت او را به عنوان «گرانیهاترین و فانی‌ترین دارایی سازمانها» خدشه‌دار نکرده است.

بکارگیری سیستم‌های

MIS (MANAGEMENT INFORMATION

SYSTEMS) نوعی تغییر است. هنگام ایجاد هر

تغییر، توجه به عوامل انسانی بسیار حائز اهمیت

است. در سازمانها، سیستم‌های اطلاعات

مدیریت ممکن است به دلیل بکارگیری آن در یک

جو روانی نامناسب، عملاً با شکست مواجه

گردند. بنابراین شناخت و آشنایی مدیران و

کاربران و طراحان از جنبه‌های روان‌شناسی و

رفتاری می‌تواند بسیار ضروری باشد. به منظور

پذیرش هر سیستم اطلاعات مدیریت باید نیروی

انسانی و پرسنلی را که در محدوده عملکرد

سیستم قرار می‌گیرند مدنظر داشت. چه بسا یک

سیستم اطلاعات مدیریت با قابلیت‌های فنی و

عملکرد بسیار خوب، به دلیل عدم توجه کافی به

نیروی انسانی در عمل با شکست مواجه گردد.

در اینجا، پس از یک مقدمه کوتاه به ارائه

نتایج تحقیق می‌پردازیم.

با استفاده از یک MIS کامپیوتری نیاز به

نظارت مستقیم به‌عنوان مکانیزم‌های کنترلی

کاهش می‌یابد. مدیر اجرایی می‌تواند از کم‌وکیف

عملیات اجرایی یا وضعیت حساب‌های

پرداختی تنها با فشردن تنها چند کلید بر روی

ترمینال موجود بر روی میز کارش مطلع شود.

یکی از پدیده‌های جالب MIS این است که به

مدیریت امکان می‌دهد، سازمانها را بدون

هیچ‌گونه ضرر و زیان در کنترل، منسجم‌تر و پویاتر

سازند. مدیریت می‌تواند رسمی‌گرایی را کاهش

دهد و به عدم تمرکز بیفزاید و بدین ترتیب سازمان

را ارگانیک‌تر سازد چرا؟ زیرا یک MIS کامپیوتری

سریعاً مدیران سطوح عالی را از پیامدهای هر

تصمیم آگاه می‌سازد و به آنها امکان می‌دهد

فعالیتها را مطابق با دلخواه خود تصحیح کنند.

و شبکه‌های آبرسانی و همچنین کمک به مناطق عقب‌مانده در برنامه‌های سرمایه‌گذاری مالزی مقام والایی داشته است. هنگامی که دولت متوجه شد به دلیل افزایش تقاضای ناشی از سرعت بالای رشد اقتصادی، تنگناهایی در توسعه زیربنای پیش آمده است، بر آن شد که بخش خصوصی را تقویت کند تا بار خود را سبک‌تر سازد. برنامه پرطول و تفصیل خصوصی‌سازی در مالزی بدان انجامید که ۸۵ واحد کاملاً خصوصی با قسمتی خصوصی و قسمتی دولتی بوجود آید. دولت مالزی با قطع نظارت خود در بخش‌هایی که به دخالت فعلا نه دولت نیازی نداشتند، فرصتی بدست آورد تا توجه خود را معطوف به بخش‌هایی سازد که دخالتش ضروری بود. بالنتیجه، سهم راههای روستائی در کل شبکه راه کشور بین ۱۹۶۵ و ۱۹۹۰ از ۱۸ درصد به ۳۲ درصد افزایش یافت، و همزمان با آن فقر در نواحی روستائی از ۵۳ درصد در ۱۹۷۳ به ۱۹ درصد در ۱۹۸۹ کاهش پیدا کرد.

برای درک کامل این امر که زیربنای چه توانی در تقلیل فقر دارد، تصمیم‌گیران کشور باید آگاهی عمیقی از الگو و ابعاد فقر در سرزمین خود داشته باشند. پیوستگی‌های بسیاری که بین فقر و خدمات زیربنایی وجود دارد - خدماتی که هم وسیله برای نیل به درآمد بالاتراند و هم خود هدف‌اند - باید کاملاً روشن و مفهوم باشد. در این مرحله مهمترین مساله این است که دستیابی به نوع مناسبی از خدمات زیربنایی و ارائه آن چگونه گسترش یابد. گزارش توسعه جهانی راهایی برای اصلاحات پیشنهاد می‌کند که هدف آن ایجاد هماهنگی بین ارائه خدمات زیربنایی و استفاده از آن است. مصرف‌کنندگان خدمات زیربنایی باید بتوانند در انتخاب شکل و استاندارد زیربنا موثر باشند. جلب حمایت مصرف‌کنندگان از طرحهای زیربنا منافع حاصله از آن را افزایش می‌دهد و بدان عمری دراز می‌بخشد. اقداماتی از قبیل قیمت‌های یارانه‌ای، که معمولاً در توسعه خدمات زیربنایی اثر منفی دارد، باید متوقف گردد. بجای آن دسترسی به زیربنا را با کمک‌های مالی برای تامین قسمتی از هزینه نصب اشعاب و مانند آن باید گسترش داد. با توجه به محدودیت‌های شدید بودجه، منابع دولتی باید به بخش‌هایی اختصاص یابد که بهترین تاثیر را در زمینه توزیع دارند و منابع دیگری هم برای تامین هزینه آنها درپیش نباشد. □