

خلاصه کتاب «بازآفرینی دولت»

این گزارش خلاصه‌ای است از کتاب: بازآفرینی دولت:
اثر روحیه کارآفرینی در متحول ساختن بخش دولتی
نویسنده: دیوید اوزبرن - تدگیلر

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۱
مقدمه.....	۱
۱. دولت راهگشا: سکنداری کردن، نه پارو زدن!.....	۲
۲. دولت متعلق به جامعه: توان‌افزا کردن به جای خدمتگزاری.....	۳
۳. دولت رقابت: تزریق رقابت در ارائه خدمات.....	۴
۴. دولت رسالت‌مدار: متحول کردن سازمان‌های قانونمدار.....	۵
۵. دولت نتیجه‌بین: سرمایه‌گذاری در ستاده، نه در داده.....	۷
۶. دولت مشتری‌مدار: تأمین نیاز مشتری به جای تأمین نیاز بوروکراسی.....	۸
۷. دولت کارآفرین: دخل به جای خرج.....	۹
۸. دولت پیشگیر: پیشگیری به جای درمان.....	۱۰
۹. دولت نامتمرکز: از نظام سلسله‌مراتبی تا مشارکت و کار گروهی.....	۱۲
۱۰. دولت بازارگرا: دگرگون‌سازی با اهرم بازار.....	۱۳



خلاصه کتاب «بازآفرینی دولت»

پیشگفتار

امروز دولت و سازمان‌های دولتی، مفاهیمی همچون بوروکراسی، دیوان‌سالاری، عدم مسئولیت‌پذیری، کندی و سستی را به یاد می‌آورند. بوروکراسی حاکم بر سازمان‌های دولتی، افراد مسئول، نخبه و خلاق را به انسان‌هایی مسئولیت‌گریز، هم‌رنگ جماعت و دنباله‌رو تبدیل می‌کند.

نویسندگان این کتاب تلاش کرده‌اند تا با ارائه نگرشی نو از دولت، راه‌حلی برای معضل بوروکراسی در کشورشان (امریکا) بیابند. بدین منظور با طرح مفهوم «بازآفرینی دولت» به تبیین جایگاه و فلسفه وجودی دولت پرداخته‌اند.

مقدمه

شاید فکر بازآفرینی دولت، در نظر کسانی که دولت را ثابت و بدون تغییر می‌دانند، جسورانه جلوه کند. آخرین بار که دولت را از نو آفریدیم، دهه‌های نخست قرن بیستم بود تا بتواند از پس مشکلات اقتصاد صنعتی جدید برآید. ما معتقدیم دولت‌های عصر صنعت، با بوروکراسی‌های گسترده و متمرکز، نمی‌توانند از پس چالش‌های جامعه به شدت متغیر عصر اطلاعات و اقتصاد مبتنی بر دانش برآیند. ما در جامعه‌ای زندگی می‌کنیم که مردمان آن با همان سرعت به اطلاعات دسترسی دارند که رهبران.



مشکلات امروز با افزایش یا کاهش هزینه‌ها یا با ایجاد بوروکراسی‌های جدید یا خصوصی کردن بوروکراسی‌های موجود رفع نمی‌شود.

اسراف‌کاری‌های دولت حیرت‌آور است. ولی نمی‌توان با حذف ردیف‌های بودجه از شر آن نجات یافت. متفکری در این باره گفته است: دولت‌های ما به آدم‌های فرجه می‌مانند که باید وزن خود را کم کنند، کم‌تر بخورند و بیشتر ورزش کنند، اما به جای این کار به فکر قطع انگشتان دست و پا می‌افتند.

هدف ما انتقاد از دولت نیست، چنان‌که خیلی‌ها کرده‌اند؛ ما قصد داریم تا تصویری از یک دولت «کارآمد»، «کارآفرین» و «بهره‌ور» به نمایش بگذاریم و برای بنا کردن چنین دولتی ۱۰ اصل ساده ارائه می‌کنیم.

۱. دولت راهگشا: سکنداری کردن، نه پارو زدن!

دولت‌های کارآفرین، کارهای مربوط به سیاست‌پردازی (سکنداری) را از کار ارائه خدمات (پارو زدن) جدا کرده‌اند. آن‌ها با این کار نقش خریدار ماهر را بازی می‌کنند و از تولیدکنندگان مختلف برای اجرای سیاست‌ها استفاده می‌کنند. این امر باعث می‌شود از حربه «رقابت» میان تأمین‌کنندگان خدمات به نفع مردم بهره‌برداری شود.

دولت باید به کارهایی پردازد که در آن سرآمد است (مانند بسیج منابع و تعیین اولویت‌های اجتماعی، از طریق روش‌های سیاسی دموکراتیک) و هم‌زمان از بخش خصوصی نیز در کارهایی که در آن سرآمد است (مانند سازمان‌دهی تولید کالا و خدمات) استفاده کند.



وقتی دولتی با بخش خصوصی قرارداد می‌بندد، هم محافظه‌کاران و هم لیبرال‌ها طوری صحبت می‌کنند که انگار دولت یکی از اساسی‌ترین مسئولیت‌های خود را به بخش خصوصی سپرده است. این منطق درست نیست. دولت «خدمت‌رسانی» را به دست بخش خصوصی داده است، نه «مسئولیت» خدمات را.

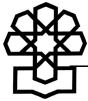
خصوصی‌سازی یکی از راه حل‌هاست، نه تنها راه حل

کسانی که در همه موارد خواهان خصوصی‌سازی هستند، همان قدر از مرحله پرت هستند که آن‌ها که به کلی با خصوصی‌سازی مخالفند. تأمین خدمات را می‌توان به بخش خصوصی واگذار کرد یا از طریق پیمانکاری انجام داد، اما «حکمرانی» را نمی‌توان به این بخش سپرد.

سپردن خیلی از کارها به بخش خصوصی (انتفاعی یا غیرانتفاعی) خوب است. به شرطی که دولت را ثمربخش‌تر، کاراتر، عادل‌تر و پاسخگوتر کند.

۲. دولت متعلق به جامعه: توان‌افزا کردن به جای خدمتگزاری

ما می‌دانیم که مالکان، خانه را بهتر از مستأجران نگه می‌دارند. می‌دانیم کارگری که سهمی از شرکت دارد، متعهدتر از کسی است که فقط حقوق می‌گیرد. با همه این احوال وقتی به سازمان‌دهی کارهایی می‌پردازیم که با عموم سروکار دارد، اجازه می‌دهیم بوروکرات‌ها خدمات همگانی را کنترل کنند، نه کسانی که مشتاق کمک کردن هستند. «جرج لتیمر»، شهردار سابق سن پال، می‌گوید: «ما غالباً برنامه‌هایی درست می‌کنیم که به جای قدرت دادن به شهروندان، کارفرمایان را دور هم جمع می‌کند.»



این کارها ما از اعتماد به نفس و کفایت شهروندان و جوامع خود غافل می‌شویم. ما وابستگی ایجاد می‌کنیم.

ایجاد حس مالکیت در شهروندان و بیرون کشیدن مالکیت از چنگال بوروکراسی و سپردن آن به جامعه به‌طور چشمگیری موجب کاهش هزینه‌ها و افزایش کیفیت خدمات می‌شود.

بهترین شکل مالکیت هم مالکیت در مشکل‌گشایی یا ارائه خدمات نیست، مالکیت در حکومت است. نظام دموکراسی پارلمانی ما، در «تئوری»، همین احساس را به ما می‌دهد، اما در «عمل» شمار امریکاییانی که خود را حاکم یا صاحب دولت می‌دانند، اندک است.

۳. دولت رقابت: تزییق رقابت در ارائه خدمات

هیچ سازمانی رقابت را دوست ندارد. این در حالی است که جایی که رقابت هست، نتیجه کار بهتر است، آگاهی به هزینه بیشتر است و کیفیت خدمات عالی‌تر. البته رقابت همه مشکلات را حل نمی‌کند. اما دست‌کم در این کتاب، رقابت همان شاه‌کلیدی است که قفل نظام بوروکراسی را باز و راه را برای سازمان‌های دولتی هموار می‌کند. منظور ما از رقابت، رقابت توانفرسا و کشنده نیست. اگر رقابت فقط باعث صرفه‌جویی و ناخن‌خسکی در حقوق و مزایای کارکنان شود، دولت‌ها باید در ارزش آن تردید کنند.



مدیریت رقابت

اگر بازار ساختار سالم نداشته باشد، رقابت به انحصار تبدیل می‌شود. بنابراین چنانچه قرار باشد از رقابت نتیجه درست گرفته شود، باید اساس آن درست باشد و درست هدایت شود. اگر رقابت سنجیده و حساب شده باشد، نتیجه آن عادلانه‌تر از خدمات مؤسسه‌های انحصاری دولتی است.

۴. دولت رسالت‌مدار: متحول کردن سازمان‌های قانونمدار

عامل حرکت بیشتر سازمان‌های دولتی رسالت نیست، بودجه و مقررات تکلیف آن‌ها را معلوم می‌کند. به بیان دیگر، چسبی که بوروکراسی‌های دولتی را به هم می‌چسباند از نوع چسب دوقلو است: یکی حافظ مقررات است و دیگری حافظ بودجه. از مخلوط کردن این دو، نتیجه مطلوب را به دست می‌آورند.

برای ایجاد سازمانی رسالت‌مدار، اولین کار حذف قوانین و مقررات و فعالیت‌های منسوخ است. مقررات دولت به چند دسته تقسیم می‌شوند: مقررات نظام بودجه، نظام کارگزینی، نظام خرید و نظام حسابداری. وقتی دولت مقررات زائد را از دست و پای این نظام‌ها برمی‌دارد، شکوفا می‌شوند، زیرا برای پویایی کارکنان انگیزه فراهم می‌شود.

متحول کردن نظام بودجه

بودجه، همه فعالیت‌های سازمان را مهار می‌کند. بیشتر بودجه‌ها پول هر سازمان را در چندین حساب جداگانه، که اصطلاحاً ردیف بودجه نامیده می‌شود، نگه می‌دارند.



هدف اولیه این روش جلوگیری از هزینه شدن بودجه برخلاف مصوبه‌های قانونگذار بوده است.

نظام بودجه‌نویسی متداول، مدیران را تشویق به هدر دادن پول می‌کند. اگر کل بودجه خود را تا پایان سال مالی هزینه نکنند، سه مشکل پیدا می‌شود: پولی را که صرفه‌جویی کرده‌اند از دست می‌دهند، سال بعد بودجه کمتر می‌شود و ممیز به آن‌ها سرکوفت می‌زند چرا سال قبل بیش از نیاز بودجه گرفته‌اند.

بودجه کنترل مخارج

اساس بودجه کنترل مخارج، برداشتن حصار ردیف‌های بودجه است. در این روش، مدیران موظف به حفظ استقلال ردیف‌های بودجه نیستند و اجازه خواهند داشت پس‌اندازها را نگه دارند. این روش، نحوه نگرش مدیران به اعتبارات را عوض می‌کند. بودجه کنترل مخارج سازمان‌ها را توانمند می‌کند تا دنبال رسالت خود بروند و پایبند قیود نشوند.

متحول کردن نظام کارگزینی مقرراتی

مخرب‌تر از نظام بودجه ردیفی، نظام کارگزینی مبتنی بر قانون استخدام کشوری است. در این نظام فرایند استخدام طولانی و وقت‌گیر است و ملاک پذیرش، نمره قبولی در آزمون استخدام کشوری است. مدیران دولتی نمی‌توانند مانند مدیران بخش خصوصی کارکنانی را که لازم دارند استخدام کنند. ملاک پرداخت در این نوع نظام رتبه و پایه است، نه عملکرد. اخراج کارکنان دولت دشوار است و فرجام‌خواهی فرد اخراجی نیز بسیار وقت‌گیر.

توجه به نکات زیر جهت تحول در نظام کارگزینی راهگشا است:



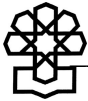
- طبقه‌بندی فراگیر و دسته‌بندی حقوق و دستمزد،
- پرداخت حقوق به روال بازار،
- پرداخت مبتنی بر عملکرد،
- گره زدن ترفیع یا تعلیق به عملکرد نه ارشدیت سنی و شغلی،
- فراهم ساختن فرصت استخدام کارکنان باصلاحیت برای مدیران،
- گزینش جسورانه بهترین‌ها،
- ساده‌سازی روال فرجام‌خواهی کارکنان اخراجی.

۵. دولت نتیجه‌بین: سرمایه‌گذاری در ستاده، نه در داده

دولت‌های بوروکراتیک چون حاصل و دستاورد کار را نمی‌سنجند، به ندرت از کار خود نتیجه لازم را می‌گیرند. آن‌ها به نهاده نظام توجه می‌کنند، نه ستاده آن. این در حالی است که اگر بودجه دستگاه‌ها براساس نهاده معین شود، انگیزه آن‌ها برای بهبود عملکرد کشته می‌شود. اما اگر تخصیص بودجه براساس ستاده باشد، مراقب عملکرد خود خواهند بود.

برخی از دولتمردان با فکر سنجش عملکرد مخالفند، زیرا دیده‌اند این کار به درستی انجام نشده است. اما برخی دیگر معتقدند وظیفه مدیران سنجش و اندازه‌گیری است و کارکنان عهده‌دار بقیه کارها هستند.

دولت‌ها به سه طریق از اطلاعات حاصل از سنجش عملکرد برای بهسازی عملکرد خود استفاده می‌کنند: بعضی سازمان‌ها پرداخت پول را منوط به حاصل کار می‌کنند



(مدیریت هدف‌بین)، عده‌ای اطلاعات عملکرد را عمدتاً به‌مثابه ابزار مدیریت می‌بینند و با این ابزار دائماً عملیات خود را بهتر می‌کنند (مدیریت معطوف به عملکرد) و عده‌ای هم خرج کرد خود را منوط به نتیجه کار می‌کنند (بودجه‌نویسی نتیجه‌بین). آن‌ها که سرآمد کارآفرینانند، می‌کوشند هر سه کار را با هم انجام دهند.

۶. دولت مشتری‌مدار: تأمین نیاز مشتری به جای تأمین نیاز بوروکراسی

فلسفه وجودی حکومت‌های دموکراتیک، خدمت کردن به شهروندان است و فلسفه وجودی کسب و کار سودآوری. با وجود این کسب و کار است که همواره در پی راضی نگه داشتن مردم است. دولت‌ها بیشتر «مشتری‌پران» هستند تا «مشتری‌مدار». اما چرا چنین است؟ پاسخ ساده است: بیشتر دستگاه‌های دولتی وظیفه‌خور مشتری نیستند، حال آنکه بند ناف بخش خصوصی به مشتری وصل است.

دولت‌های کارآفرین برای مشتری‌مدار کردن سازمان‌های خود تصمیم گرفته‌اند روش تأمین مالی آن‌ها را عوض کنند و از این نظر با آن‌ها کاری کنند که مشتری با بخش خصوصی می‌کند.

«روش کیفیت فراگیر» نیز برای مشتری‌مدار شدن سازمان‌های دولتی بسیار مؤثر است. طبق دستور مدیریت کیفیت فراگیر، مشتریان مهم‌ترین افراد هر سازمان تلقی می‌شوند و کسانی که در خدمت مشتریانند در مرحله بعد قرار دارند، مدیران نیز موظفند به کسانی که به مشتریان خدمت می‌کنند، خدمت کنند.



مدیریت کیفیت فراگیر با وادار ساختن سازمان‌ها به شنیدن حرف مشتری، فرهنگ آن‌ها را متحول می‌کند و بر سنجش و بهسازی دائم کیفیت تأکید می‌ورزد.

۷. دولت کارآفرین: دخل به جای خرج

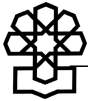
در بیشتر دولت‌ها، شمار کسانی که علاوه بر اداره‌های دارایی و مالیه به درآمدزایی فکر می‌کنند، ناچیز است. هیچ‌کس در فکر «سود» نیست. ناگفته پیداست دولت‌های ما واژه سود را واژه‌ای مطرود و اهریمنی می‌دانند.

این درست است که بیشتر خدمات دولت باید از سود میرا باشد، اما این بدان معنا نیست که دولت نباید در پی کسب درآمد باشد.

شاید مطمئن‌ترین راه افزایش درآمدهای غیرمالی، گرفتن کارمزد از کسانی است که از خدمات دولتی بهره‌مند می‌شوند. گرفتن کارمزد از کاربران دو مزیت دارد: کسب درآمد و کاهش تقاضا برای خدمات همگانی. هر دو مزیت سبب ایجاد موازنه در بودجه‌های دولتی می‌شود.

البته گرفتن کارمزد از همه خدمات درست نیست. گرفتن کارمزد وقتی سزاوار است که سه شرط رعایت شود: وقتی که خدمت عمده‌تاً «کالای خصوصی» باشد و به درد کسانی بخورد که از آن منتفع می‌شوند. وقتی بتوانیم کسانی را که از آن خدمت منتفع نمی‌شوند، از برخورداری از مزایای آن محروم کنیم و وقتی که بتوانیم کارمزدها را با شیوه‌های کارآمد جمع کنیم.

یکی دیگر از صفت‌های دولت‌های کارآفرین توجه همه‌جانبه به «سرمایه‌گذاری»



است. در بخش خصوصی آن اندازه که درآمد اهمیت دارد، هزینه مهم نیست. آن‌ها هر اندازه لازم باشد خرج می‌کنند تا بازده کار خود را زیاد کنند. اما نگاه دولت به صفحه هزینه‌هاست. آن‌ها بی‌توجه به درآمد و بازده فقط در فکر کم کردن هزینه‌اند. حتی گاه پیش می‌آید که از سرمایه‌گذاری‌های مهم غافل می‌شوند، زیرا از هزینه کردن می‌هراسند. آن‌ها به قدری از خرج کردن برای تعمیر جاده‌ها غفلت می‌کنند که سرانجام ناچار از نوسازی جاده می‌شوند، آن هم با سه برابر هزینه مرمت و روکش کردن جاده.

۸. دولت پیشگیر: پیشگیری به جای درمان

«آلویس تافلر» در کتاب شوک آینده می‌نویسد: «به جای پیش‌بینی گرفتاری‌ها و فرصت‌های آینده، تلوتلوخوران از بحرانی به بحران دیگر می‌غلتیم؛ نظام سیاسی ما «آینده نبین» است. فرهنگ ما هم مثل نظام سیاسی ما چشم بر آینده بسته است».

توانایی پیش‌بینی و پیشگیری در دولت‌های بوروکراتیک سنت‌گرا ضعیف است. آن‌ها برای مقابله با مشکلات به عرضه خدمات متوسل می‌شوند. برای مقابله با بیماری‌ها، هزینه خدمات بهداشتی و درمان را تأمین می‌کنند. برای مقابله با جرم و جنایت، بر بودجه نیروی انتظامی می‌افزایند.

در زمانه‌ای که سرعت دگرگونی، انسان را زهره‌ترک می‌کند، ندیدن آینده نقیصه‌ای مرگبار است. از «ارنست شوماخر»، اقتصاددان فقید، نقل کرده‌اند: آدم با هوش مشکلات را حل می‌کند، آدم نابغه از مشکل پرهیز می‌کند.



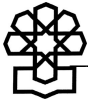
پاره‌ای از دولت‌ها نه تنها می‌کوشند جلوی مشکلات را بگیرند، بلکه می‌کوشند آینده را پیش‌بینی کنند. انجام این کار در محیط‌های سیاست‌زده کوتاه‌بین، بسیار دشوار است.

پیش‌بینی کردن آینده یک موضوع است و تصمیم‌گیری بر پایه دوراندیشی، موضوع دیگر. شمار فزاینده‌ای از نهادهای دولتی با به‌کارگیری یکی از قواعد بخش خصوصی، موسوم به «برنامه‌ریزی راهبردی»، در این راه کوشیده‌اند. به‌طور خلاصه، برنامه‌ریزی راهبردی یعنی بررسی وضعیت کنونی یک سازمان یا یک جامعه، خط سیر آینده آن، هدفگذاری، تدوین راهبرد متناسب برای دستیابی به آن هدف‌ها و سنجش دستاوردها.

برنامه‌ریزی راهبردی نقطه مقابل سیاست‌ورزی است. پیش‌فرض برنامه‌ریزی راهبردی، حاکمیت عقل و منطق در محیط است، چیزی که دولت‌ها بو نکرده‌اند! حتی در بهترین شرایط، کمتر سیاستمداری مرحله پس از انتخابات بعدی را می‌بیند.

«نیل پیری»، مقاله‌نویس برجسته کشور در حوزه امور ایالتی و محلی گفته است: این‌طور نیست که فقط چند نفر بدبین معتقدند همان‌طور که آب و روغن با هم ترکیب نمی‌شوند، قانونگذاری و برنامه‌ریزی دوراندیشانه نیز با هم ترکیب نمی‌شوند. دوری این دو از هم بی‌حکمت نیست. زندگی قانونگذار حول محور انتخابات می‌چرخد. سیاست آن‌ها را وادار می‌کند از مسائل محلی و منطقه‌ای غافل نشوند و به سرعت اقدام کنند و به جای دوراندیشی، به بازده و نتیجه فوری برنامه‌ها و تصمیم‌ها چشم بدورزند.

اما به‌رغم حال و هوای سیاست‌زده، راه‌هایی برای دوراندیشی و آینده‌نگری



وجود دارد. برای قاعده کردن دوراندیشی ناگزیر باید انگیزه‌های تصمیم‌گیرندگان را تغییر داد. دولت‌های کارآفرین از راه‌های گوناگون این انگیزه‌ها را تغییر می‌دهند: با عوض کردن نظام بودجه‌نویسی، با تغییر دادن نظام حسابداری، با ایجاد دولت‌های منطقه‌ای و با اصلاح نظام انتخابات.

۹. دولت نامتمرکز: از نظام سلسله مراتبی تا مشارکت و کار گروهی

در گذشته به دلیل نبود فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی و نیز پایین بودن سطح سواد کارکنان دولت، وجود نهادهای متمرکز امری اجتناب‌ناپذیر بود. اما امروزه شرایط کاملاً دگرگون شده است. کارکنان دولت باسوادند و سرعت تغییر و تحول بسیار زیاد است. دیگر مهلتی برای منتظر ماندن نیست تا اطلاعات از زنجیره فرماندهی بالا رود و پایین بیاید. در چنین شرایطی رهبران کارآفرین به‌طور غریزی به روش «نامتمرکز» متوسل می‌شوند و «اطرافیان» را بیشتر در تصمیم‌گیری‌ها شریک می‌کنند.

تمرکززدایی در سازمان‌های دولتی با روش «مدیریت مشارکتی» امکانپذیر است. مدیریت مشارکتی از نظر عمق و کیفیت گوناگون است. برخی مدیران از کارمندان توقع سخت‌کوشی دارند، بی‌آن‌که قدرت را با آن‌ها تقسیم کنند و برخی، کارمندان را شرکای راستین می‌دانند که در همه ابعاد بهره‌وری و کیفیت حیات سازمان مسئولیت‌پذیرند.

تمرکززدایی وقتی مؤثر است که برای تقویت دانش و مهارت کارکنان سرمایه‌گذاری شود. هیچ‌کس توقع ندارد آدم‌های کم‌سواد تصمیم‌های مهم بگیرند.

مدیریت مشارکتی مخاطره‌آمیز هم هست. مدیریت مشارکتی، کارکنان را به در

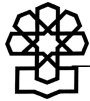


میان گذاشتن اطلاعات و برخورد با رفتاری‌های اصلی تشویق می‌کند. این امر منجر به بروز نگرانی‌هایی می‌شود که به‌نوبه خود از دلایل عمده دوری‌گزیدن مدیران دولتی از فعالیت‌های مشارکتی است.

به هر حال نظرسنجی‌ها نشان می‌دهد هرچه دولت‌ها به شهروندان نزدیک‌تر باشند، شهروندان به آن‌ها بیش‌تر اعتماد می‌کنند. هر چه فاصله نزدیک‌تر باشد، احساس پاسخگو بودن در مدیران بیش‌تر و احتمال چاره‌جویی‌های متناسب و پرهیز از روش درمان همه دردها با یک نسخه افزون‌تر می‌شود.

۱۰. دولت بازارگرا: دگرگون‌سازی با اهرم بازار

بهترین روش اداره کردن کشور «تعیین ساختار بازار» است: انگیزش افراد برای حرکت در مسیر مورد نظر جامعه و سپردن مسئولیت بیش‌تر تصمیم‌ها به عهده خودشان. اگر دولت بتواند انگیزه‌هایی پدید آورد که بر میلیون‌ها تصمیمی که در بازار گرفته می‌شود اثر بگذارد، این اثر هزاران بار بیش‌تر از تأمین مالی برنامه‌هاست. ساختاردهی به بازار جهت تأمین خواست جامعه با «سپردن امور به دست بازار» کاملاً متفاوت است. ساختاردهی به بازار در واقع نوعی «مداخله» در بازار است. تنظیم ساختار بازار یک ابزار اقتصادی پر قدرت است که دولت‌ها می‌توانند به‌منظور تحقق اهداف خود از آن استفاده کنند، اما وقتی با مسأله‌ای روبه‌رو می‌شویم، دولتی‌ها به‌طور غریزی دنبال راه حل اداری می‌گردند. آن‌ها معتقدند وظیفه دولت «گردش امور» است، نه تنظیم بازار.



رفتاری حکومت کردن با اهرم برنامه

وقتی به واژه دولت می‌اندیشیم، ناخودآگاه واژه «برنامه» به ذهن متبادر می‌شود. این واژه معنای زیادی دارد. خیلی از برنامه‌ها در واقع سازوکار بازارند. اما اکثریت برنامه‌ها سازوکار اداری هستند و در مقایسه با سازوکار بازار دارای نواقص جدی هستند، از جمله: برنامه‌ها با «سیاست‌بازی» تهیه می‌شوند نه سیاستگذاری، برنامه «حریم‌آفرین» است و بعدها سازمان‌های دولتی به هر بهایی از آن دفاع می‌کنند. برنامه معمولاً متکی به «فرمان» است نه انگیزش.

- نقد برنامه‌های اداری به معنای آن نیست که بازار همواره بهتر است. برخی بازارها سراپا ناقصند. بازار برای آن‌که کارآمد و عادل باشد چند ویژگی لازم دارد:
- عرضه: خدمت مورد نظر باید به اندازه کافی عرضه شود.
- تقاضا: مشتریان باید به اندازه کافی قدرت خرید و میل و علاقه لازم جهت به‌کارگیری قدرت خرید خود را داشته باشند.
- در دسترس بودن: فروشنده باید به آسانی در دسترس خریدار باشد. گاه این دسترسی با واسطه است گاه بی‌واسطه.
- اطلاعات: اگر مشتری، اطلاعات کافی درباره قیمت، کیفیت و مخاطره‌های کالا یا خدمات نداشته باشد، تصمیمی که می‌گیرد خدشه‌دار و ناقص خواهد بود.
- قواعد: معمولاً دولت واضح آن است.
- انتظام: مثل هر فعالیت دیگر، دام‌اندازان و شکارچیان افراد ناآگاه باید بدانند احتمال دستگیری و گوشمال وجود دارد.



ایجاد موازنه میان جامعه و بازار

بیشتر مطالبی را که در این کتاب آمد می‌توان ذیل عنوان «دولت بازارگرا» خلاصه کرد. البته سازوکارهای بازار یک طرف معادله هستند. بازار، احساس بشری ندارد. بازار، گذشت ندارد. حتی بازاری که به دقت ساماندهی شده، دستاوردهای عادلانه نخواهد داشت.

به همین خاطر، ما برطرف دیگر این معادله تأکید می‌کنیم: «توان‌افزا کردن جوامع».

دولت‌های کارآفرین با دور شدن از بوروکراسی‌های اداری، باید به پیشواز «بازار و جامعه» بروند. در واشنگتن این کار را «چپ‌روی» و «راست‌روی» همزمان می‌نامند.

بازآفرینی دولت با چگونگی کار دولت سروکار دارد، نه با نوع کار آن و صرف‌نظر از کاری که از دولت انتظار داریم، آیا ما شایسته دولتی کارآمد و سودمند نیستیم؟



شناسنامه گزارش

شماره مسلسل: ۷۸۰۲

عنوان گزارش: خلاصه کتاب «بازآفرینی دولت»

Report Title: Reinventing government

نام دفتر: ارتباطات و فناوری‌های نوین

خلاصه‌کننده: سیما حیدری

ناظر علمی: رضا باقری اصل

متقاضی: معاونت پژوهشی

ویراستار: _____

واژه‌های کلیدی و معادل انگلیسی آن‌ها: _____

منابع و مآخذ تهیه گزارش:

اوزبن، دیوید و گبلر، تد، بازآفرینی دولت: اثر روحیه کارآفرینی در متحول ساختن

بخش دولتی، مترجم فضل‌ا... امینی. تهران، سازمان فرهنگی فرا، ۱۳۸۴.