

نقش مشارکت عمومی در اثر بخشی مدیریت دولتی

مجید نامور - رسول شجاعی

شرکت توزیع نیروی برق شیراز

کلمات کلیدی: مشارکت عمومی - مشارکت سنتی - مشارکت واقعی - پاسخگویی فعال

چکیده:

دولتهایی که به دیدگاهها و افکار شهروندان توجه و در سیاستگذاری و اجرا با آنان همکاری می کنند، دولتهایی کارآمد و موفق اند. چنانچه دولتها ساز و کارهایی برای توجه به دیدگاههای شهروندان نداشته باشند، به منافع مردم بی اعتنا خواهند شد و در مقابل آنان، پاسخگو نخواهند بود. شواهد و تحقیقات موجود، گویای عملکرد موفق تر برنامه های دولت در مواردی است که در آنها جلب مشارکت شهروندان و توجه به خواسته های آنان مد نظر قرار گرفته است. مشارکت واقعی، فرآیندی یک بعدی و گذرا نیست. بلکه مستلزم همکاری و همدلی تمامی آحاد جامعه در فرآیند تعیین خط مشی عمومی و تصمیم گیریهای دولتی است. در مشارکت واقعی، جایگاه شهروندان نزدیک به ارکان تصمیم گیری است و ساختارها و فرآیندهای اداری در مکان دورتری قرار گرفته اند و مدیران به منزله حلقه واسط بین این دو هستند. برای دستیابی به مشارکت واقعی باید با توانمندسازی و آموزش شهروندان، بازآموزی مدیران و بهبود فرآیندها و ساختارهای اداری، بر موانع مشارکت غلبه کرد. برای موفقیت در برنامه های مشارکت عمومی در ایران، نیازمند ساز و کارهایی، از قبیل اطلاع رسانی و مشاوره، ساز و کارهای طراحی و اجرا، تلاش مداوم و اساسی و نیز محیطی پشتیبانی کننده هستیم. در مشارکت است که مدیریت عمومی از یک وجهه و اعتبار لازم و ویژه برخوردار می شود و زمینه رشد و توسعه انسانی و اجتماعی فراهم می گردد.

مقدمه:

نهادهای حکومتی را در طول تاریخ می توان به دو گروه گسترده تقسیم کرد: نهادهای استبدادی و نهادهای مشارکتی. نهادهای مشارکتی از درون نهادهای استبدادی سر برآورده اند. به مدت چندین قرن، شیوه استبدادگرایی عمده ترین شکل اداره امور در سراسر جهان بوده است. در طول این مدت، مصداقهای آن دگرگون شده اند. روشهای نظارت استبدادگرایانه در دورههای مصر باستان و روم قدیم با روشها فئودالی قرون وسطی تفاوت داشت. سیاستهای امپراتوری و استعماری قرون هیجده و نوزده با روشهای فرماندهی و کنترل کاپیتالیستی یا سوسیالیستی معاصر فرق می کرد. در دنیای امروز، یعنی جایی که رفاه، توسعه دانش و بهداشت، ارتباطات محلی و بین المللی، و تبادل اطلاعات، افزایش فزاینده ای دارند، توجه به حقوق انسانی و ارزش و کرامت انسان نیز گسترده می شود و دموکراسی فراگیر می گردد. در جهان امروز، اعمال استبداد، کهنه و غیر عملی شده است. بنابراین، در قرن بیست و یکم، شرایط برای توسعه روشهای مشارکت جویانه در اداره امور حکومتها بیش از پیش فراهم شده است.

نیروهایی که ما را به سوی مشارکت سوق می دهند

حرکت فزاینده به سوی مشارکت، چند دلیل اصلی دارد. اطلاعات بسرعت و در چهار چوبهایی قابل استفاده در اختیار همگان قرار می گیرد. تا این اواخر به کسانی نیاز داشتیم که بتوانند اطلاعات را ترکیب و تفسیر کنند و به صورتی قابل استفاده برای انسانها در آورند. امروزه مردم بیشتر اطلاعات مورد نظرشان را به طور مستقیم دریافت می کنند. اکنون آنان می توانند بدون هرگونه دخالت یا جهت دهی دیگران خود اطلاعات کافی را به دست آورند و فعالیتها و مشارکتهای شان را اداره کنند. این پیشرفت در شرایطی که مردم بتدریج با رایانه و تلویزیون می توانند درباره مسایل محلی و ملی رأی دهند، تأثیری بنیادین بر تدوین خط مشی های عمومی و اداره امور خواهد داشت.

جهانی شدن از نیروهای دیگری است که حرکت به سوی مشارکت را تقویت می کند. انسانها، سازمانها و حتی ملتیهایی که در گذشته تا حدی منزوی بودند، اکنون با دورنگار، شبکه های جهانی ارتباطات و سایر ابداعات تکنولوژیک، با یکدیگر رابطه ای رویاروی یافته اند. بنگاههای اقتصادی برای فروش در کشورهای گوناگون دریافته اند که باید موانع بین خود را از میان بردارند. مرزهای سازمانی هم در حال از بین رفتن است. برای افزایش میزان وابستگی بین کارکردها، لازم است که مشارکت بیشتر شود و اکنون ارتباطات جهانی بستگی به مشارکت مؤثر و فراموش کردن شیوه های انفرادی و آمرانه دارد. فرآیند مستمر دگرگون شدن نظام کار در اثر پیشرفت فناوری، بر ضرورت و نیاز به مشارکت می افزاید.

اهمیت یافتن بیش از حد مشتری، عامل مهم دیگری در جهت حرکت به سوی مشارکت است. اکنون باید سازمانها در وضعی باشند که تقریباً بیدرنگ بتوانند به تقاضای ارباب رجوع خود پاسخ دهند. کارگزاری که تقاضای مشتری را دریافت می کند، باید در عمل توانایی آن را داشته باشد تا هر کاری که لازم است، برای حفظ مشتری انجام دهد؛ به عبارت دیگر، مردم مجبور می شوند که فکر کنند؛ انتخاب کنند و مشارکت نمایند. این نیروها و دیگر نیروهای تغییر دهنده، به صورت مجزا عمل نمی کنند؛ بلکه بر هم تأثیر می گذارند و با یکدیگر ارتباطات متقابل برقرار می کنند و بدین ترتیب، در نهایت، دنیا به طور فزاینده ای پیچیده تر می شود؛ زیرا همچنانکه بر تعداد و تنوع نیروهای تأثیر گذار بر یکدیگر افزوده می شود، تعداد ترکیبهای ممکن نیز افزایش می یابد.

این استدلال که مشارکت در اداره امور عمومی در حال نضج و توسعه است، بر چهار فرض عمده استوار است؛ فرض نخست آن است که ارزشهای دموکراسی، مردم سالارکردن سازمان را یک هدف برای توسعه و بالندگی اجتماعی می دانند. فرض دوم آن است که دگرگونیهای نیروی کار دولتی، عاملی برای افزایش درخواست کارمندان به مشارکت است. فرض سوم بر این استدلال استوار است که فن شناختی اداره امور عمومی، مدیریت مشارکت جو را می پذیرد و از آن پشتیبانی می کند. سرانجام گفته می شود که مدیریت مشارکت جو کارآیی بیشتری دارد و اکنون که اداره امور دولتی به دوران سختی و تنگنا وارد می شود، به سبب ضرورتهای اقتصادی ناچار است در جستجوی شکلهای مردم سالارانه تر سازمان باشد.

مسئولیت پذیری و قابلیت پاسخگویی بیشتر از راه مشارکت

در دوران اخیر، تمایل به مشارکت عمومی در تصمیم گیری اداری افزایش پیدا کرده است، و این علاقه به مشارکت مردم در تصمیم گیری، به دلیل کاهش اعتماد شهروندان به فعالیتهای دولتی و افزایش تقاضا برای پاسخگو بودن مدیران بخش دولتی است. همچنین، شواهد بسیاری وجود دارد مبنی بر اینکه «مدیرانی» که بدون دخالت مردم در «اداره امور عمومی» تصمیم گیری می کنند، به طور مشخصی غیرمؤثرند. توماس اظهار می دارد «مشارکت عمومی نوین» در وظائف مدیران بخش عمومی تغییراتی را به وجود آورده است. مشارکت عمومی در فرآیند مدیریتی، یک حقیقت در زندگی امروز است و فرآیند تقاضا برای مشارکت عمومی، در آینده به طور فزاینده ای افزایش خواهد یافت (فاکس و میلر، ۱۹۹۵). به موازات افزایش تعداد مشارکت کنندگان در عرصه مشارکت عمومی، نظریه پردازان معاصر، به طور فزاینده ای بر روی مشارکت، تمرکز کرده اند. در این نظریه ها، نقش، مشروعیت و تعاریفی در این زمینه، که امروزه «پست مدرن» نامیده می شود، مورد توجه قرار گرفته اند. کوشش برای پیدا کردن راه حلهایی برای مسائل و مشکلات الگوی سنتی اداره امور عمومی را بعضی از محققان تغییرات حکومت اداری نام نهاده اند. استیورز این تغییر به وجود آمده را

« پاسخگویی فعال » نامید. بخشهای مختلف دولت براساس ترتیبات قانونی و مبتنی بر قانون اساسی به وجود می آیند و لازمه این امر وجود نوعی پاسخگویی است. نظام پاسخگویی بخش اداری، دولت را به بخش سیاسی و در نهایت، به جامعه وصل می کند و یک نظام دموکراتیک بر پایه پاسخگویی به وجود می آورد. فرض بر آن است که کلیه اقدامات دولت، در نهایت، همان اقدامات شهروندان است که به دست نمایندگان آنان انجام می شود. به قول داناویو « لازمه تأمین منابع عمومی، طراحی دقیق یک ساختار پاسخگویی است تا به این ترتیب، شهروندان اطمینان حاصل کنند که نهایت تلاش از طرف کسانی که مسئولیت پذیرند، به عمل آمده است. »

در الگوی سنتی فرض بر آن بود که پاسخگویی در سطح بوروکراسی و سیاسی، صرفاً از فرآیند سیاسی حزب و معمولاً فقط در هنگام انتخابات، تضمینی می شود. به دو دلیل، این نظریه نمی تواند معتبر باشد؛ اول، مراد حزب حاکم و اداره بر خلاف تصور کلیشه ای ویسون، یک فرآیند کاملاً سیاسی است و باید دانست که بوروکراسی، مجری صرف دستورهای رهبر سیاسی نیست. دوم، بوروکراسی ضمن اینکه هنوز از راه فرآیند انتخابات در مقابل جامعه پاسخگوست، مستقیماً نیز در مورد عملکرد خود در برابر جامعه مسئول تلقی می شود. ضرورت توجه به ارباب رجوع، احساس مسئولیت بیشتر توسط کارگزاران بوروکراسی مدیران باعث شده است که نظام پاسخگویی دولت و در حقیقت، رابطه دولت و شهروندان تغییر کند. اگر بوروکراسی قابلیت، انعطاف خود را از دست بدهد. تبدیل به یک قادر مطلق شده، دور از دسترس شهروندان قرار می گیرد. در چنین حالتی، بوروکراسی به میل خودش عمل می کند و برای اجرای مقررات، حداقل به کیفیت خدمات، پاسخگویی به ارباب رجوع و یا تحمیل هزینه ها به صورت اتلاف وقت یا پول توجه خواهد کرد. اکنون شرایط دگرگون شده است. نهادها باید قابلیت انعطاف و سازگاری داشته باشند؛ در برابر ارباب رجوع خود پاسخگو باشند و به جای فرماندهی، تشویق و ترغیب کنند. « امروزه محیط اقتضا می کند که نهادها شهروندان را توانمند کنند و توانمند کردن شهروندان، پاسخگویی کامل تر را به دنبال خواهد داشت. در حال حاضر، لازمه مدیر دولتی بودن « پذیرش مسئولیت شخصی نتایج است، و اگر مدیریت گرای را تغییر جهت به سوی شکل جدید و مستقیم تر پاسخگویی بدانیم، به خطا نرفته ایم. »

« هر دولتی نیازمند یک نظام پاسخگویی است، تا بتواند به شیوه ای عمل کند که مورد تأیید جامعه باشد. پاسخگویی مبنای هر جامعه ای است که ادعا می کند دموکراتیک است. شاید بتوان این جمله را بر عکس و با شدت بیان کرد. لازمه دموکراسی، داشتن یک نظام پاسخگویی مناسب است. سازمانهای دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می شوند و باید در برابر آنان پاسخگو باشند. مدیران امور دولتی، به عنوان بخشی از تکالیف متداول خود، سعی می کنند تا نظام پاسخگویی مستقیم ایجاد کنند که در آن سازمان رأساً مسئول ارتباط با مردم (مشتری) و بهبود ارائه خدمات به آنان تلقی می شود. نقش مشتری بتدریج، به نقش مشتری در بخش خصوصی مشابهت پیدا می کند. هدف از توجه به مشتری، ایجاد پاسخگویی بیشتر است. در یک گزارش « سازمان همکاری اقتصادی و توسعه » درباره بهبود پاسخگویی از راه افزایش قابلیت درک نظام اداری، برآوردن نیاز مشتریان، تضمین دسترسی و تشویق مشارکت فعال، بحث شده است. »

مشروعیت اداری، مستلزم « پاسخگویی فعال » به شهروندان از سوی کسانی است که مسئولیت اداره امور دولت را بر عهده دارند. پاسخگویی چارچوبی برای تغییر ارزشهای اساسی است که باید مشترکاً به وسیله بوروکراتها و شهروندان در شرایط دنیای واقعی ایجاد شود، به بیان دیگر، مشروعیت اداری حکومت به وسیله شهروندان فعال پایدار می ماند. بسیاری از مدیرانی که ارتباطات بسته ای با شهروندان دارند، درگیر کردن مردم در اداره امور عمومی را به طور بنیادی پیگیری نمی کنند. چنین مدیرانی مردم را به درون تصمیم گیری اداری وارد نمی سازند. اینان معتقدند که افزایش تعداد شهروندان در تصمیم گیری به دلیل تأخیر در تصمیم گیری و کاغذ بازی موجب افزایش ناکارایی می شود.

جریان مشارکت عمومی چگونه شکل می گیرد؟

فرآیند مشارکت عمومی، از چهار قسمت اصلی تشکیل گردیده ای: ۱- مسایل، ۲- فرآیندها، سیستمها و ساختارهای اداری، که در درون مشارکت به وجود می آیند؛ ۳- مدیران (اداره کنندگان) و ۴- شهروندان. کوششهای مشارکتی، جریان شکل دادن به این

اجزا هستند که اطراف مسایل (موضوعات) به نظم درآمده اند . شهروندان در مکانی بسته با فاصله زیاد از مسایل یا موضوعات ، فرآیندها و ساختارهای اداری قرار گرفته اند و مدیران ، واسطه ای هستند میان شهروندان و ساختارها.

در مفهوم سستی مشارکت ، مدیران از توانایی کنترل شهروندان و نفوذ بر روی فرآیندها و موقعیتهای برخوردارند . فرآیندها و ساختارهای اداری بر مبنای سیاسی و اجتماعی شکل گرفته اند که مدیران ملتزم اند در این چارچوبها عمل کنند . این چارچوبها به مدیران اختیار می دهند تا تصمیمات را بعد از آنکه مسایل تعریف شده اند ، تنظیم کنند . بنابراین ، در این مدل ، مدیر قدرت واقعی تجدید نظر در مسایل و یا تغییر و تحول فرآیندها اداری یا اجازه برای مشارکت دادن شهروندان بیشتر را ندارد. در مفهوم سستی مشارکت ، مدیر نقش یک فرد متخصص را ایفا می کند.

در رابطه سلسله مراتبی ارباب رجوع و مدیر، شهروندان ، فاقد دانش تخصصی و مدیران حرفه ای هستند. در چنین وضعی ، شهروندان دچار بی اعتنائی می شوند و تلاش مدیران را کم اهمیت و بی ارزش قلمداد می کنند . مدیران نیز در مقابل از خود مقاومت نشان می دهند ؛ در برابر توزیع اطلاعات و در فرآیندهای اداری ، برای توجیه نقشهای شان بر مهارتهای فنی خود تکیه دارند و در این میان ، مشارکت شهروندان جنبه نمادین خواهد داشت تا واقعی . بدین ترتیب ، ملاحظه می شود که دیدگاه سستی مشارکت در شرایط کنونی کارساز نیست .

مشارکت با دیدگاهی نوین

آن گونه که از تحقیقات استنباط می شود ، مشارکت مؤثر ، مشارکتی است که واقعی و صحیح باشد . مشارکت واقعی عمیق است و برای تأثیرگذاران بر روی مسایل ، مستلزم درگیری مداوم در فرآیندهای اداری است . مشارکت واقعی ، اینگونه تعریف شده است : توانایی و فرصت تأثیرگذاران بر روی فرآیند تصمیم گیری عمومی ، که مستلزم یک درگیری فعال و مداوم است .

مشارکت ، یک فرآیند تک بعدی و زودگذر نیست ، بلکه مستلزم مشارکت تمامی آحاد اجتماع در فرآیند تصمیم گیری است . یکی از فعالان مشارکت اظهار می کند که مشارکت خوب وقتی اتفاق می افتد که « مردمی که تحت تأثیر تصمیمات گرفته شده مجبور به تغییر هستند ، احساس راحتی بکنند .» یک شهروند اظهار داشت : « وقتی که من ادراکات خود را تغییر می دهم ، می دانم که این یک موفقیت است .»

مدیران و شهروندان ، هر دو مشارکت واقعی را تمرکز بر روی تعهدات ، اعتماد و مباحثات صادقانه و باز تعریف کرده اند . آن گونه که مجریان اظهار می کنند ، مردم خواهان آنند که نظرات آنان در فرآیند تصمیم گیری مهم تلقی شود . یک مدیر گفت : « من فکر می کنم که عنصر کلیدی در مشارکت مؤثر در سطح شهر و حومه آن ، در گرو گوش دادن واقعی تصمیم گیران به خواسته های مردم باشد .» مدیران در مورد گوش دادن و اعتماد چنین می گویند : « نخستین گام ، روشن کردن این موضوع است که مدیران نظرات شهروندان را بپذیرند . اما ما همچنان فکر می کنیم که گام مهم بعدی ، جلب اعتماد شهروندان با نشان دادن این موضوع است که به نظرات آنان گوش داده می شود ... و ایده های شان به کار گرفته می شود .»

مشارکت صحیح (واقعی) ، مستلزم تمرکز مدیران بر روی نتایج و فرآیندهاست . مشارکت در این مفهوم ، جزئی از اداره امور است ، بدون اینکه مجبور باشیم بر عملیات جاری چیزی بیفزاییم . مشارکت واقعی بدین معناست که مردم ، به عنوان یک رکن اصلی از فرآیند مشارکت ، از شکل گیری مسئله تا تصمیم گیری نهایی ، سهیم باشند .

افراد باید در این فرآیند از همان آغاز کار درگیر باشند . مدیران اظهار می دارند « اگر با یک دستور کار از قبل تنظیم شده وارد جامعه شوید ، این فرآیند قابل اجرا نمی باشد .» در فرآیند مشارکت ، مدیران باید نقش « میانجیگران مفسر » را ایفا و نظرات و خواسته های شهروندان را تعبیر و تفسیر کنند و رابطه ای نزدیک با آنان داشته باشند . مدیر در این حالت ، با کمک کردن به شهروندان در بازاریابی علایق شان و درگیر کردن آنان ، به یک مشارکت واقعی و اخذ تصمیمات صحیح نایل می گردد .

با توجه به مباحث پیشگفته می توان نتیجه گرفت که در مشارکتی که همه مشارکت جویان جایگاه برابری داشته باشند و گروهی بر گروهی دیگر برتری نداشته باشد ، قلب یک مشارکت واقعی خواهد تپید . مفهوم مشارکت واقعی ، بسیار متفاوت از مفهوم مشارکت سستی

است. در مشارکت واقعی، جایگاه شهروندان نزدیک مسایل است و ساختارها و فرآیندهای اداری در مکان دورتری قرار گرفته اند. به هر حال، مدیران کماکان واسطه ای بین این دو تلقی می شوند.

در یک مشارکت واقعی، شهروندان در مرکز واقع شده اند و با مسایل ارتباط مستقیم دارند. آنان برای نفوذ بر روی فرآیندها و نتایج، فرصت برابر دارند. نفوذ مدیران، از رابطه آنان با شهروندان و تجربه و موقعیت شان به وجود می آید. فرآیندها و ساختارهای اداری، به وسیله ارتباطات متقابل شهروندان و مدیران تعریف می شوند. مشارکت واقعی (صحیح)، مدیران را از تکیه بیش از حد بر مدل‌های فنی و تخصصی، دور و آنان را به طرف یک فرآیند مشارکتی پر معنی هدایت می کند.

مشارکت واقعی، این گونه تعریف شده است: توانایی و فرصت تأثیر گذاردن بر روی فرآیند تصمیم گیری عمومی، که مستلزم یک درگیری فعال و مداوم است.

موانع مشارکت واقعی

نظریه پردازان مشارکت و متخصصان امر بر این موضوع توافق دارند که علاوه بر روشها و فرآیندهای مشارکت عمومی که در راه مشارکت مانع ایجاد می کنند، موانع دیگری نیز وجود دارند که مشکل آفرین می باشند. سه دسته از این موانع عبارتند از:

۱- ماهیت زندگی در جامعه معاصر

موانع موجود در وقایع عملی زندگی روزمره، رابطه تنگاتنگی با موقعیت اجتماعی شهروندان دارد، که این مقوله، شامل حمل و نقل، ساختار خانواده، تعداد عایله، مشکلات اقتصادی و محدودیتهای زمانی می باشد. بعضی از مردم تمایل به شرکت فعال در گروههای مختلف دارند، اما مشکلات روزمره مانع از دستیابی آنان به این هدف می گردد.

۲- فرآیندهای اداری

بروکراسیها و قوانین ضوابط، به صورت مانعی در مقابل حضور شهروندان در تصمیم گیریهای عمومی ظاهر می شوند و مدیران بخش عمومی نیز با استناد به اینکه موضوع قانونی است، در این مورد کمک چندانی نمی کنند.

۳- روشها و فنون مورد استفاده در مشارکت

همان طوری که در تحقیقات مشخص گردیده است، روشهای مورد استفاده جاری کامل و کافی نیستند. مشکل اصلی زمان بندی در مورد تشریح بیان عقاید عام مردم است؛ زیرا اگر از عقاید مردم هم در فرآیندهای مختلف استفاده می شود، در زمانی استفاده می شود که تمام تصمیمات قبلاً گرفته شده است.

روشهای مقابله با موانع

همان طوری که تحقیقات نشان می دهد، مردم زمانی به مشارکت تمایل دارند که موقعیتی مناسب در جهت تأثیر گذاری بر فرآیندهای اداری و نتایج حاصل از آنها داشته باشند. روشهای مشارکت در جهت مشارکت مؤثر و واقعی به عنوان یک فرآیند یادگیری دو بعدی تلقی می گردد؛ نه تنها مدیران، بلکه شهروندان نیز نیاز به یادگیری دارند. در جهت اهداف مشارکت واقعی، سه نکته می باید در نظر گرفته شود:

۱- تواناسازی و آموزش شهروندان

منظور از تواناسازی، فرآیندهای طرح ریزی شده ای است که شهروندان، مشارکت خود را در جوامع مختلف احساس و نتایج حاصل را مشاهده کنند. بر طبق نظریه یکی از کارشناسان، خلق فرصتهای مناسب برای شهروندان شاه کلید حل معماست. هدف از ایجاد این فرصتها دسترسی به ساختار اصلی و کسب اطلاعات است. آموزش شهروندان باید دارای سازماندهی مشخص باشد و به کسب مهارت در امر تحقیقات توجه خاصی مبذول شود. به علاوه، به اعضای جوامع مختلف می باید آموزشی در زمینه رهبری داده شود.

شهروندان و مدیران می باید به مثابه دو شریک در راه تأسیس نهادهای آزاد منشانه یا مراکز یادگیری همت گمارند و به گفته یکی از کارشناسان هر دو دسته باید یک نوع از مهارت را فرا گیرند. همچنین، به گفته یک سیاستمدار، افراد تحصیلکرده باعث می گردند که مردم احساس امنیت کنند و توان خود را جهت اهداف خاصی سوق دهند. با تحصیل دانش، شهروندان و مدیران می توانند بهتر با یکدیگر کار کنند و از ابتدای کار در اجرای اموری که تعیین و مشخص گردیده اند، مشارکت ورزند. نکته ای که می باید در ابتدای تصمیم گیریها مشارکت کنند نه زمانی که تمام تصمیمات گرفته شده است.

۲- بازآموزی مدیران

بازآموزی مدیران، به منزله تغییر نقش آنان از مدیران تخصصی به سمت مدیران مشارکت جو می باشد. به منظور نیل به هدف یاد شده، تغییر در مهارتهای مدیران مورد نیاز است. در این جهت، تعیین نقش کارشناسی در مدیریت دولتی و تغییر روشها نیز می باید مد نظر قرار بگیرد. مدیران باید مهارتهای شخصی (که از جمله آنها می توان ارتباطات، دانش شخصی، تعیین گروههای کاری و تشکیل جلسات را نام برد) فرا گیرند. مدیران همچنین، می باید فرضیات اصلی و روشهای خود را مورد بررسی مجدد قرار دهند و در این جهت، می باید در بحثهای بنیادی و اساسی با همکاری و مشارکت کنندگان تغییر موضع داده، نیت خود را با وضعیت موجود تطبیق دهند. البته، به هنگامی که مدیران تحت فشار سازمانهای ذیربط خود باشند، انگیزه کافی برای اهداف یاد شده وجود ندارد. بنابراین، تحقق این امر نیاز به تغییر اساسی در طرز تلقی مدیران در مورد امور جاری دارد.

۳- بهینه سازی فرآیندها و ساختارهای اداری

معمولاً از مدیران انتظار مدیریت می رود تا حکومت. از میان مشکل ترین عوامل در تغییر موارد فوق الذکر می توان ساختارها و فرآیندهای اداری را نام برد و تغییر ساختار اداری کار آسانی نیست. این امر نیازمند تغییر روشها، عاداتها، سبکها و فرآیندهای اداری است. بدون تغییر اساسی در بوروکراسیهای اداری، تنها می توان تفاوتهای ناچیزی را در مشارکت متمر ثمر مردم مشاهده کرد، که در نتیجه این پدیده را در مدیران و شهروندان می توان ملاحظه کرد. سازمانهای عمومی نه تنها می باید در جهت دموکراتیک کردن نهادهای رسمی و گردش کارها اقدام کنند، بلکه باید به ایجاد فضایی مناسب برای بحثهای اساسی که عاری از هرگونه بوروکراسی ناکارآ باشد، مبادرت ورزند.

بیشتر تغییرات مورد نیاز در ساختار اداری باید از افرادی که در امور اداری درگیرند، آغاز گردد. سیستمها و ساختارها چیزی بجز روشهایی که به صورت عادت درآمده اند، نیستند. چنانچه مدیران روشهای خود را تغییر و با شهروندان کار مشارکتی انجام دهند، این امر منتج به تغییر روش اداری خواهد شد. لازم به یادآوری است که همین تغییرات در سطح پایینی انجام می پذیرند، ولی این تغییرات کوچک، در نهایت، به تغییرات اساسی مبدل خواهند شد. در تحقیقات انجام شده، مدیران توصیه های خاصی در جهت تغییر روشهایی در سطح پایین سازمانها ارائه داده اند. تجربه و آزمون. همگام با روشهای جدید، نقطه شروعی برای مدیران است، که این امر سرانجام منتج به رفع موانع از مشارکت افراد در جوامع مختلف می شود.

نتیجه گیری

مشارکت انتخابی مطلوب و پاسخی منطقی به شرایط و چالشهای امروز است و همه متخصصان علم مدیریت قبول دارند که مشارکت دارای حقانیتی فطری، اخلاقی و معنوی است حرکت به سوی اداره مشارکتی مستلزم تغییری بنیادی و گسترده در ویژگیهای ماهیتی نهادهای امروزی است.

در مشارکت است که مدیریت عمومی از یک وجهه و اعتبار خاص برخوردار می شود و زمینه ایجاد سازمانها و نهادهای ناکار آمد از بین می رود با مشارکت عمومی گرایش به انجام خدمات مفیدتر و بیشتر، تلاش جمعی برای یکسان سازی مزایای اجتماعی، تقسیم عادلانه ثروت اجتماعی، رغبت و عدالت و قسط در تمامی ارکان اجتماعی از راه همبستگی عمومی زمینه ظهور می یابد، با مشارکت واقعی شهروندان در اداره امور، عقاید و نظرات مدیران عمومی مقبولیت بیشتری پیدا می کنند و همکاری با آنان بیشتر می گردد؛ میزان شکایات کاهش می یابد و تغییر و تحولات در جامعه با سهولت بیشتری پذیرفته می شود، دعوت از شهروندان به مشارکت در تصمیم گیریها در واقع، نوعی قدرشناسی از آنان و نیز تأیید این نکته است که به رسمیت شناخته شده اند و به نظر و عقایدشان اهمیت داده شده است.

منابع و مأخذ:

- ۱- مدیریت دولتی نوین: سید مهدی الوانی، غلامرضا معمارزاده.
- ۲- مشارکت در مدیریت: محمدعلی طوسی.
- ۳- درآمدی بر مفهوم نظام مشارکت: فرج اله رهنورد.