



به نام خدا

## مقدمه ای بر فلسفه نظریه های مدیریت دولتی

به اهتمام: دکتر حسن دانایی فرد

دکتر سید مهدی الوانی

فصل ششم - فناوری و ارزش‌ها: آثار ضمنی برای فعالیت‌های اداری

تلخیص: سیده هدی شمس





## فصل ششم

### فناوری و ارزش‌ها: آثار ضمنی برای فعالیت‌های اداری

#### مقدمه<sup>۱</sup>

در جامعه فناورانه امروزی، هر مدیر دولتی حرفه‌ای<sup>۲</sup> باید از نقشی که ارزش‌های شخصی در رفتار اداری او ایفا می‌کند آگاه باشد و تأثیری را که فناوری بر ارزش‌ها و فرایندهای ارزش‌گذاری، بر جای می‌گذارد درک کند. هدف این فصل، کمک به مدیران حرفه‌ای برای توسعه آن آگاهی و فهم و وداری آنها به تأمل در مبنای ارزشیابی آنهاست. زیربنای این فصل بحث بلونه و نایگرو<sup>۳</sup> در باب نظریه‌های خلق ارزش و رابطه آن با نظریه اداری است [بلونه و نایگرو ۱۹۸۰].

اجازه دهید بخشی از منطق زیربنایی بلونه و نایگرو و در رسیدن به این نتیجه که نظریه‌پردازان اداری باید "نظریه‌های ارزش"<sup>۴</sup> متداول را بازنگری کنند، به شرح زیر خلاصه کنیم:

از مدیریت دولتی انتظار می‌رود تا به توسعه آینده کمک کند. به طور سنتی، مدیریت پیچیدگی، تعارض و آشوب چندان مؤثر نیست. بنابراین از نظریه‌پردازان اداری انتظار می‌رود به طراحی شرایط اجتماعی<sup>۵</sup> آینده کمک کنند. برای اینکه نظریه اداری به صورت یک علم طراحی<sup>۶</sup> اثربخش درآیند باید در جهت‌گیری‌های شناخت‌شناسی آن تجدیدنظر شود. برای تحقق موارد فوق باید نحوه برخورد خود با ارزش‌ها را تغییر دهد [بلونه و نایگرو ۱۹۸۰].

منطق فوق، برای همه مدیران دولتی و کارگزاران<sup>۷</sup> بخش عمومی کاربرد دارد. به طور خاص در فعالیت‌های تصمیم‌گیری آنها بسیار مورد استفاده قرار می‌گیرد. این مجادله از مشاهده‌های زیر نشأت می‌گیرد:

<sup>۱</sup>. Ross Clayton (۱۹۶۸) "Technology and values: Implications for administrative practice." In CJ. Bellone (Eds.) "Organization Theory and the Public Administration. Allyn and Bacon" (pp ۶۸-۷۹). London: Allyn & Bacon, inc.

<sup>۲</sup>. Professional public administrator

<sup>۳</sup>. Bellone & Nigro

<sup>۴</sup>. Theories of value

<sup>۵</sup>. Social conditions

<sup>۶</sup>. Design science

<sup>۷</sup>. Practitioners



۱. کارگزاران بر حسب عادت در انجام فعالیت‌های اداری خود از نظریه (به صورت ضمنی یا صریح) استفاده می‌کنند.
۲. کارگزاران و نیز نظریه‌هایی که آنها به کرامی‌برند عاری از ارزش نیستند (حامل ارزش‌هایی هستند) و نمی‌توانند چنین باشند.
۳. کارگزاران هنگام استفاده از نظریه در تصمیم‌گیری‌های خود، شرایط آینده را پیش‌بینی و با انتخاب گزینه‌های خود بر واقعیت‌های اجتماعی آینده تأثیر اساسی می‌گذارند.
۴. اگر قرار است رفتار اداری کارگزاران با دورنمای هنجاری<sup>۸</sup> آنها سازگار باشد، باید از ارزش‌های شخصی، دیدگاه انسان در مورد نقش ارزش‌ها در فرایندهای تصمیم‌گیری و نحوه تعامل فناوری با آن ارزش‌ها خودآگاه‌تر<sup>۹</sup> شوند.

### ارزش‌ها، نظریه ارزش و رفتار اداری

بلونه و نایگرو، ارزش‌ها را به عنوان معانی ادراکی - احساسی<sup>۱۰</sup> داده شده به اشیاء و پدیده‌ها و حلقه‌های نمادین بین ذهن انسان و محیط وی تعریف می‌کنند [نایگرو و بلونه ۱۹۸۰]. بر اساس این تعریف ارزش‌ها فقط به عنوان پدیده‌های روانشناختی<sup>۱۱</sup> قابل درکند و نمی‌توان آنها را جدای از بستر اجتماعی به نحو مطلوبی تبیین کرد. نظریه بلونه و نایگرو بر قضایا زیر استوار است:

۱. ارزش‌ها آفریده انسانند (ارزش‌ها و واقعیت‌ها مدلول بر آنها به وسیله انسان‌ها ایجاد شده و تغییر می‌یابند).
۲. ارزش‌ها محصولات فرآیندهای اجتماعی - روان‌شناختی<sup>۱۲</sup> هستند و از تعاملات بین افرادی که به پدیده‌ها معانی مختلفی را نسبت می‌دهند حاصل می‌شوند [نایگرو و بلونه ۱۹۸۰].

<sup>۸</sup>. Normative outlook

<sup>۹</sup>. Self-consciously

<sup>۱۰</sup>. Cognitive-emotive meanings

<sup>۱۱</sup>. Psychological phenomena

<sup>۱۲</sup>. Social-psychological process



یکی از نکته‌های مهم استدلال آنها این است که افراد صرفاً بر اساس ارزش‌های تحمیلی از جانب سیستم‌های اجتماعی به عنوان واقعیت‌های اجتماعی<sup>۱۳</sup> بر آنها تحمیل می‌شوند، عمل نمی‌کنند. ابتدا بلونه و نایگرو مطرح کردند که ارزش‌گذاری<sup>۱۴</sup>، فعالیتی است مداوم که متضمن طبقه‌بندی پدیده‌ها جهت تعیین ارزش آنهاست. این نکته مهمی است که بر اساس آن فناوری را باید به عنوان نوعی پدیده در نظر گرفت. به موازات ظهور فناوری‌های جدید تأثیر آنها روی ارزش‌های موجود چشمگیر خواهد بود. در واقع، همان‌طور که بعداً در این فصل اشاره خواهد شد، ارزش‌ها نه تنها تابع شرایط اجتماعی‌اند، بلکه تابع شرایط فناورانه نیز هستند.

پس ارزش‌ها چه نقشی در رفتار مدیران دولتی ایفا می‌کنند؟ برای پاسخ به این پرسش باید دیدگاه‌های چهارگانه مطرح شده در مقدمه این فصل را به طور دقیق بررسی کنیم. نخستین دیدگاه این بود که کارگزاران بر حسب عادت در انجام فعالیت‌های اداری خود از نظریه‌ها به طور ضمنی یا صریح استفاده می‌کنند. یعنی، کارگزاران برای اندیشیدن در مورد پدیده‌های اداری دارای شیوه‌هایی هستند.

دیدگاه دوم این بود که کارگزاران و نیز نظریه‌های مورد استفاده آنها عاری از ارزش نیستند و نمی‌توانند چنین باشند. نظریه‌ها ارزش مدارند. برای مثال، نظریه سیستم‌های اجتماعی برای ثبات و بقاء سیستم ارزش قائل است. دیدگاه سوم این بود که اگرچه کارگزاران در فعالیت‌های تصمیم‌گیری‌های خود از نظریه استفاده می‌کنند، ولی ممکنات آینده را پیش‌بینی و با گزینه‌های انتخابی خود، بر واقعیت‌های اجتماعی آینده تأثیر اساسی می‌گذارند. نقشی که ارزش‌ها در تصمیم‌گیری آنها ایفا می‌کند آن را چنان مهم جلوه می‌دهد که کارگزاران آنها را مدنظر قرار می‌دهند.

<sup>۱۳</sup>. Social fact  
<sup>۱۴</sup>. Valuation



در این فصل، این بحث دنبال می‌شود که کارگزاران در انتخاب ارزش‌های اجتماعی، مشارکت‌کننده فعالی هستند. برای پرداختن به این بحث، توجه به سه نکته ضروری است: ماهیت فناوری، مفاهیم عمده‌ای که به تولید و کاربرد فناوری مرتبط می‌شود و تأثیر تغییر فناوری بر روی ارزش‌های انسان.

### فناوری، تغییر اجتماعی و ارزش‌های انسانی

فعالیت‌های مدیریت دولتی شدیداً تحت تأثیر شرایط اجتماعی آن خواهد بود و به تبع آن تحت تأثیر فناوری‌های موجود قرار خواهد گرفت.

تود لاپورته<sup>۱۵</sup> فناوری را به عنوان کاربرد دانش علمی برای حل مسائل مشخص اقتصادی و اجتماعی تعریف می‌کند، یعنی استفاده از دانش علمی برای هدف‌های اجتماعی [لاپورته ۱۹۷۴۱].

کلیتون، خلق اندیشه یا فکر<sup>۱۶</sup> را به عنوان فرایند استنباط فکری تعریف می‌کند که بر اختراع مقدم است. ساموئل داکتروز<sup>۱۷</sup>، فرایندهای انتقال، اقتباس و استفاده از فناوری را از نظر روابط متقابلی که با یکدیگر دارند، تعریف کرده است. به زعم وی انتقال فناوری:

فرایندی است که به وسیله آن اطلاعات فنی منبعت از یک محیط نهادی برای استفاده در محیط نهادی دیگر اقتباس می‌شود. انتقال به نوعی مستلزم مشارکت انتقال‌دهنده و انتقال‌گیرنده است و دلالت بر اقتباس فناوری نوین از طریق نوعی تغییر خلاقانه و به کارگیری آن در یک "استفاده نهایی" دیگر دارد. "استفاده نهایی" ممکن است شبیه استفاده‌ای باشد که فناوری از آن جا برخاسته است که در چنین موردی اقتباس به طریق قیاسی خواهد بود، یا استفاده نهایی ممکن است کاملاً متفاوت باشد، که در چنین مواردی اقتباس و کاربرد خلاقانه، عناصر مهم فرایند انتقال، خواهند بود و انتقال مستلزم طرح‌ریزی و ساختاردهی دقیق در مؤسسه انتقال‌دهنده است [واکتوز ۳: ۱۹۶۹].

<sup>۱۵</sup>. Todd Laporte

<sup>۱۶</sup>. Ideation

<sup>۱۷</sup>. Samuel Doctors



نکته ضمنی در این تعریف آن است که به هر حال فناوری به صورت شتابان در مرحله‌های مختلف به پیش می‌رود.

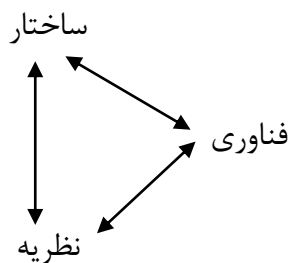
مستنه به بررسی چالشی که فناوری برای ارزش‌ها ایجاد می‌کند می‌پردازد [مستنه ۱۹۶۷:۴۵]. به اعتقاد او تغییرهای فناوری به دو طریق منجر به تغییر ارزش‌ها می‌شود. نخست این که تغییرهای فناوری دامنه راه‌کارهای انتخابی را افزایش می‌دهد. دوم اینکه، ارزش‌هایی را ایجاد می‌کنند که با تغییر هزینه‌های نسبی آنها، با سهولت بیشتری قابل اجرا هستند.

به گفته مستنه، ارزش‌ها تابع نوعی تغییر بنیادی در جامعه فناورانه هستند. اهمیت نسبی آنها با وضعیت فناوری تغییر می‌کند.

دونالدشون نیز موضوع تغییر اجتماعی مبتنی بر فناوری را مطرح می‌کند. او معتقد است ما نمی‌توانیم در تعبیر و تفسیرمان از جهان، به ثبات برسیم و یک وضعیت ثبات را تصور کنیم. در نظریه شون تغییر اجتماعی از دو چیز نشئت می‌گیرد: سرعت مداوم تغییر فناوری و کوتاه شدن فاصله زمانی بین اختراع یک فناوری جدید و نوآوری آن و اثر بعدی آن بر جامعه.

به گفته شون: سیستم‌های اجتماعی دارای ساختار، فناوری و نظریه هستند. ساختار مجموعه‌ای از نقش‌ها و روابط بین اعضاء است. نظریه مرکب از دیدگاه‌هایی است که در درون سیستم اجتماعی نسبت به هدف‌ها، عملیات، محیط و آینده آن وجود دارد. هم ساختار و هم نظریه بر فناوری متداول سیستم تأثیر می‌گذارند [شون ۱۹۷۱:۳۳].

این روابط متقابل سیستمی در شکل (۱-۶) نشان داده شده است.



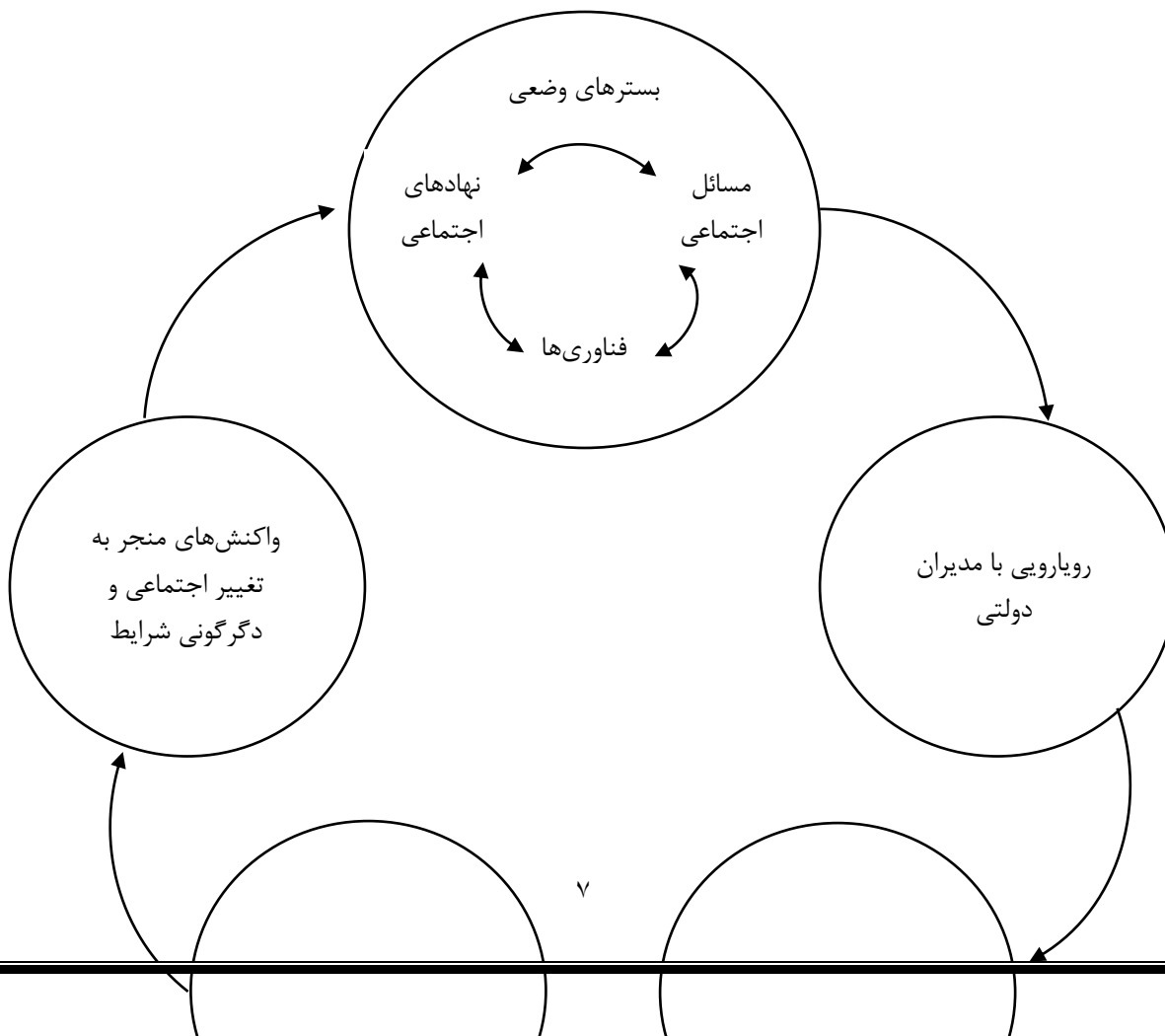


### شکل (۶-۱) : سیستم اجتماعی

جالب تر آن که شون معتقد است که سیستم‌های ارزشی هماهنگ با نظریه و جدایی ناپذیر از آن هستند [شو ۱۹۷۱:۳۵]. او همچنین متذکر می‌شود که ممکن است تغییری به ظاهر بی‌ضرر در فناوری به صورت تهدیدی جدید برای یک سازمان درآید زیرا می‌تواند سازمان را برای تغییر نظریه و ساختار تحت تأثیر قرار دهد [شون ۱۹۷۱:۱۲].

### رهنمودهایی ضمنی برای فعالیتهای مدیریت دولتی

شکل (۶-۲) برخی از روابط پیچیده تجربه یک مدیر دولتی را تشریح می‌کند.





رفتارها، واکنش‌هایی  
نسبت به مسائل و  
فرصت‌های اجتماعی  
ایجاد می‌کند

مدیرانی که در  
ارزشیاب و انتخاب  
رفتارها درگیرند



شکل (۲-۶): شبکه روابط پویا

## ارزش‌ها و عمل اداری

تا اینجا سه استدلال مطرح شد: نخست اینکه مدیران نمی‌توانند عاری از ارزش باشند. دوم آنکه مدیران با اجرای وظایف دولتی خود، ارزش‌هایی را خلق کرده و تغییر می‌دهند. سوم اینکه فنوری نقش بسیار مهم و روزافزونی در موقعیت‌هایی که مدیران باید در آن فعالیت نمایند، ایفا می‌کند. با فرض صحت این استدلال‌ها، رهنمود آنها برای عمل مدیران دولتی چیست؟

نخست اینکه، اگر مدیران نمی‌توانند عاری از ارزش باشند، پس باید به هنگام فعالیت در سازمان‌های دولتی نسبت به ارزش‌هایی که رفتار آنها ایجاد می‌کند بیشتر بیندیشند و به آنها فعالیت دهند. در ثانی، مدیران باید فرایندهای ارزش‌گذاری خود را بررسی کنند. آیا چنین فرایندهایی برای شرایط فناوری امروز که دائماً در حال تغییر می‌باشد، مناسب هستند.

## فناوری، ارزش‌ها و عمل اداری

مدیران دولتی باید در قضاوت‌های خود به طور روزافزون به عوامل فناورانه توجه کنند. مدیران چگونه می‌توانند به جامعه کمک کنند تا با استفاده از فناوری اهداف حکومت را تأمین کنند؟ شرایط فناوری که مدیران دولتی با آن مواجه‌اند دائماً در حال تغییر است. به موازات تغییر فناوری، قابلیت آن برای حل مسائل اجتماعی نیز تغییر





می‌کند. برای سرمایه‌گذاری روی این توان، مدیران باید اثرگذار باشند. برای اینکه مدیران اثرگذار باشند، باید در تفکرشان خبره‌تر شوند.

به کارگیری فناوری در فرایندهای مختلف اجتماعی، در درون سازمان‌ها و بین سازمان‌ها رخ می‌دهد. نوآوری همیشه با گفت‌وگو پیش می‌رود و مدیران دولتی غالباً آغازگر این گفت‌وگو هستند. برای مشارکت اثربخش، آنها باید پیوسته با موضوع‌های ارزشی برخورد کنند. فن‌سالاران<sup>۱۸</sup> می‌توانند آنچه را که عملی و شدنی است روشن کنند. مدیران باید در تبیین آنچه مطلوب است مؤثر باشند.

و بالاخره اینکه، مدیران می‌توانند به واحدهای دولتی خود کمک کنند تا به "سیستم‌های یادگیرنده" دونالدشون تبدیل شوند. مدیران باید به تحول نهادها کمک کنند با این هدف که این شیوه بتواند ما را به نوعی از جامعه مطلوب مورد نظرمان برساند.

---

<sup>۱۸</sup>. Technologists