

مقدمه

«کارامدی» از مباحث جدی در حوزه مدیریت دولتی است که دانشمندان برای آن راه‌کارهای گوناگونی ارائه نموده‌اند، اما به سبب ابتدای آنها بر تجربیات ناقص بشری، گاه کمبودها و گاه تناقضات جدی دارند. این نقص‌ها و تناقضات سبب شده است اندیشمندان مسلمان طبق آیات و سنت اسلامی، به بررسی مدیریت دولتی اقدام نمایند. در خصوص رویکرد کلان مدیریت دولتی کارهایی در قالب پایان‌نامه و مقاله صورت گرفته است. اما در خصوص این موضوع، تحقیقی یافت نشد. از این رو، تحقیق حاضر تازگی دارد و ضرورت می‌یابد. سؤال اصلی تحقیق این است که راه‌کار کارامدی مدیریت دولتی با رویکرد اسلامی با تأکید بر دیدگاه علامه طباطبائی کدام است؟ پرسش‌های فرعی تحقیق نیز عبارت است از: مبانی کارامدی مدیریت دولتی با رویکرد اسلامی چیست؟ انواع راه‌کارهای کارامدی طبق رویکرد اسلامی کدام است؟ تحقیق حاضر پس از ذکر ادبیات بحث، به طرح مبانی کارامدی مدیریت دولتی و سپس بررسی راه‌کارهای آن در قالب دو راه‌کار رفتاری و ساختاری می‌پردازد و سعی می‌کند، پاسخ سؤال‌های مزبور را براساس آیات قرآن کریم و با تأکید بر تفسیر گران‌سنگ **المیزان** ارائه دهد.

تعریف مفاهیم

برای شروع هر بحث، تبیین مفاهیم ضروری است. در غیر این صورت، سیر بحث به صورت مبهم پیش می‌رود و مخاطب نمی‌فهمد که چه چیزی مورد نظر نویسنده و یا گوینده است. از این رو، در ذیل مفاهیم اصلی این تحقیق، تعریف می‌شود:

الف. مدیریت دولتی

«مدیریت» که در لاتین آن را «management» می‌خوانند و از ریشه «manus» به معنای کنترل کردن با دست است، شامل دو بخش است: یکی تحقق نتایج و دیگری مسئولیت شخصی مدیر در برابر اهداف. وظیفه مدیر ترتیب دادن اقداماتی به منظور تحقق نتایج و مسئولیت شخصی در قبال آنهاست. مدیریت دولتی در جهت تحقق اهداف حرکت نموده، مهارت‌ها و پاسخ‌گویی را افزایش می‌دهد و نسبت به محیط خارجی مراقب بوده و در پی تدوین خط مشی برای دولت است (هیوز، ۲۰۰۳، ص ۳۶).

ب. کارامدی

اصطلاح «اثربخشی» (effectiveness) از اهداف متمایز رویکرد مدیریت دولتی در مقایسه با اداره امور عمومی محسوب می‌شود. برمن (برمن، ۲۰۰۶، ص ۶) اثربخشی را به سطح پیامدها - برای مثال، تعداد

راه‌کارهای کارامدی مدیریت دولتی، رویکرد اسلامی،

با تأکید بر تفسیر «المیزان»

محمدتقی نوروزی / استادیار مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی *

علی اصغر پور عزت / استاد دانشگاه تهران

✉ محمد رضا رحیمی / دانشجوی دکتری مدیریت مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی * r.rahimi42@yahoo.com

چکیده

درباره کارامدی مدیریت دولتی راه‌کارهای زیاد و متنوعی از سوی اندیشمندان مدیریت ارائه شده که به سبب متکی بودن بر برداشت تجربی، ناقص و گاه متضادند. این راه‌کارها، به سبب نقص، تناقض و نیز تفاوت فکری و فرهنگی دانشمندان آن، با مدیریت دولتی در سازمان‌های جامعه اسلامی سازگاری ندارد. از این رو، نوشتار حاضر با طرح این پرسش که راه‌کارهای کارامدی مدیریت دولتی با رویکرد اسلامی چیست، آیات قرآن کریم را به روش استنباطی مطالعه نموده و سپس برای تفسیر و بیان محتوای آنها از تفسیر گران‌سنگ المیزان بهره برده که حاصل آن دو دسته راه‌کار رفتاری و ساختاری برای دست‌یابی به کارامدی مدیریت دولتی است.

کلیدواژه‌ها: مدیریت، دولت، کارامدی، راه‌کارها.

افراد دستگیر شده توسط پلیس- تعریف کرده و آنتونی و گوین دارجان آن را به ارتباط میان پاسخ گویی با پیامدها و اهداف معنا نموده‌اند (آنتونی و گوین دارجان، ۲۰۰۴، ص ۱۴۹-۱۵۰).

ج. رویکرد اسلامی

منظور از «رویکرد اسلامی» مطالعه راه کارهای کارآمدی مدیریت دولتی براساس آیات قرآن کریم و نکات تفسیری است که از سوی علامه طباطبائی در تفسیر شریف المیزان ارائه شده است.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از لحاظ گردآوری داده‌های تحقیق، به روش «کتابخانه‌ای» انجام شده است. اما برای تحلیل داده‌ها از روش «تحلیلی- استنباطی» بهره برده است. به همین سبب پس از طرح ادبیات نظری تحقیق، چارچوب آن براساس مبانی انسان‌شناختی و ارزش‌شناختی علامه طباطبائی معرفی شده است. در نهایت، راه کارهای کارآمدی مدیریت دولتی با استفاده از این مبانی، استخراج گردیده و سپس شواهد و مؤیدات قرآنی هر یک بررسی شده است.

قلمرو نظری بحث

کارآمدی یا اثربخشی در مدیریت دولتی، موضوعی است که اندیشمندان مدیریت به الگوهای متفاوتی، از آن اشاره کرده‌اند. الگوی «سنتی» (هدی، ۱۳۸۱، ص ۲۲۷-۲۵۲)؛ اداره دولتی نوین (دنهارت، ۲۰۰۰، ص ۱۴۷-۱۷۵)؛ مدیریت دولتی نوین (هود، ۱۹۹۱، ص ۴۵؛ تری، ۲۰۰۳، ص ۲۳)؛ بازآفرینی دولت (اسبورن، گبلر، ۱۹۹۲، ص ۷۳)؛ دولت الکترونیکی (هاگز، ۲۰۰۳، ص ۱۸۲)؛ خدمات عمومی نوین (دنهارت، ۲۰۰۰، ص ۵۵۲)؛ و حکم‌رانی خوب (میدری، ۱۳۸۳، ص ۲۵۰-۲۵۹) رویکردهایی هستند که هر کدام به گونه‌ای کارآمدی و اثربخشی را مطمح نظر قرار داده‌اند.

از میان این رویکردها، مدیریت دولتی نوین تغییراتی جدی در مدیریت دولتی به وجود آورده است که البته نقدهای زیادی هم بر آن وارد شده است. این رویکرد، نمی‌تواند الگوی مناسبی برای مدیریت دولتی باشد؛ زیرا سروکار مدیریت دولتی با حوزه عمومی و هدفش تأمین رفاه همه شهروندان است (دانایی فرد، ۱۳۸۸، ص ۱۴۱). از این رو، باید براساس ارزش‌های خاصی بنا و اداره شود. مهم‌ترین ارزش در این بخش، عدالت و ارائه خدمات برای همه مردم، به‌ویژه طبقه‌ای از جامعه است که توانایی پرداخت هزینه استفاده از خدمات عمومی را ندارند. اما مدیریت دولتی نوین، هم به لحاظ نظری با این ارزش ناسازگار است و هم مطالعات تجربی مؤید آن است. برای مثال، براساس گزارش «سازمان

همکاری و توسعه اقتصادی»، در کشورهای توسعه‌یافته‌ای مانند فرانسه، ژاپن، بلژیک، استرالیا و آمریکا و نیز در کشورهای در حال توسعه مانند کره جنوبی، اندونزی، هند، جامائیکا، زئیر، لستو، اوگاندا و زیمبابوه، کاهش هزینه‌ها در خدمات بهداشتی، برنامه‌های آموزشی و خدمات اجتماعی مشمول یارانه در کنار افزایش قیمت مواد غذایی و افول دستمزدهای واقعی به‌طور معکوسی خانواده‌های کم درآمد را تحت تأثیر قرار داده و در نتیجه، وضعیت فقر در برخی از نقاط جهان بدتر و وخیم‌تر شده است (سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، ۱۹۹۷، ص ۱۴). به گفته پیترز، رویکرد دولت مدیریتی، نهضت جهانی مصادره دولت به نفع اغنیاست. براساس این رویکرد، «دولت خوب»، دولتی است کوچک که فقط حکم‌رانی می‌کند (حق، ۲۰۰۱، ص ۴۵). مصادره شرکت‌های دولتی براساس نظام توزیع غنایم به یاران و دوستان سیاسی و دولت‌مردان انگیزه لازم را برای واگذاری دولت به بخش خصوصی داده است. طبق تحقیقات صورت گرفته درباره کوچک‌سازی یا محدود کردن برنامه‌های خدمات اجتماعی، با پرداخت حق‌الزحمه توسط شهروندان در ازای دریافت خدمات و بهره‌گیری از شیوه‌های عرضه خدمات مصرف‌کننده‌محور، هم در کشورهای توسعه‌یافته و هم در کشورهای در حال توسعه، اغنیا غنی‌تر و فقرا فقیرتر شده‌اند. این وضعیت، هم در کشور آمریکا در دهه ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ (بلوستون، ۱۹۹۵، ص ۳۲)، هم در کشورهای پس از پایان حاکمیت کمونیست همچون روسیه (باکس، ۱۹۹۵، ص ۵۶) و هم در جوامع در حال توسعه (حق، ۱۹۹۶، ص ۹۶) مانند کشورهای آفریقایی و آمریکای لاتین به چشم می‌خورد (حق، ۱۹۹۸، ص ۱۱۱).

نظریه «انتخاب عقلایی»، که مهم‌ترین مبنای این رویکرد است، از جهات گوناگونی یک رویکرد غیرواقعی‌بینانه نسبت به انسان به‌شمار می‌رود (رحیمی، ۱۳۹۰، ص ۲۱). البته در این‌باره که فردگرایی و طرفداری از منافع شخصی و فردی خوب است یا بد، بحث‌های زیادی در بین دانشمندان، به‌ویژه اقتصاددانان، مطرح شده است (گیدنز، ۱۳۸۶، ص ۴۰-۴۴). اما براینده کلی آن چنین است که بنا بر نظریه «انتخاب عقلانی»، سیاست‌های اجتماعی باید بر حسب منافع شخصی عقلانی و فردی توصیف شود. این نظریه در بهترین حالت، می‌تواند بر موضع حمایت از دولت رفاه دلالت داشته باشد، اما این موضع دامنه کاملاً محدودی دارد و این دولت را در قالبی فردگرایانه و نه جمعی و اشتراکی تعریف می‌کند. در بدترین حالت، این رویکرد را می‌توان مشوق مواضع ضد دولت رفاه دانست؛ زیرا خدمات دولتی را در خدمت تولیدگران (معلمان، پزشکان، و امثال آنها) می‌داند، نه در خدمت رفاه مصرف‌کنندگان. در این معنا، نظریه «انتخاب عقلایی» خود را به آسانی در خدمت خصوصی‌سازی و بازاری کردن نظام‌های دولت رفاه قرار می‌دهد (پیتربک، ۱۳۸۱، ص ۴۱).

دلایل دیگری هم درباره ناکافی بودن رویکرد «انتخاب عقلایی» برای توصیف جامعه و فعالیت اجتماعی وجود دارد که عبارت است از:

۱. تعریف محدود از انسان؛ با تلقی فرد به عنوان واحد تحلیل به مثابه ذره یا اتم جامعه، صرفاً چهره رابینسون کروزوئه گونه از انسان ارائه می‌شود که فقط مقبول طرفداران اقتصاد کلاسیک است.
۲. نارسا بودن از لحاظ توصیف قدرت؛ با تلقی نابرابری‌های قدرت به عنوان حاصل تصمیمات عقلانی منفعت‌جویانه، نقشی را که اجبار، خشونت، استثمار و سرکوب‌گری در خصوص انسان ایفا می‌کند، به فراموشی می‌سپارد. برای مثال، این واقعیت را نمی‌بیند که انسان‌ها غالباً به سبب فقدان واقعی یا خیالی حق انتخاب، در وضعیتی هستند که هزینه‌هایش بر منافعش می‌چربد.
۳. نارسایی در توصیف اقدامات نوع‌دوستانه؛ نظریه «انتخاب عقلایی» در توصیف وجود اقدامات ایثارگرانه و نوع‌دوستانه و رفتار جمعی و اشتراکی نیز رسایی کامل ندارد.
۴. نهایت اینکه نظریه «انتخاب عقلایی» میزان وابستگی مبادلات و فعالیت‌های بازار را به ویژگی‌های غیر قابل اندازه‌گیری، همچون اعتماد، دوستی و تعاون دست‌کم می‌گیرد؛ زیرا بازارها صرفاً بر اساس محاسبات اقتصادی، که این نظریه بر آنها تأکید می‌ورزد، نمی‌چرخد. در نتیجه، براساس این دلایل، می‌توان گفت: نظریه «انتخاب عقلایی» از لحاظ توصیف رفتار اجتماعی به‌طور اعم و سیاست اجتماعی به‌طور اخص، احتمالاً کفایت ندارد (پیتریک، ۱۳۸۱، ص ۴۱-۴۳). این نقص مبنایی سبب شده است تا مدیریت دولتی نوین یا دولت مدیریتی در رعایت حقوق افراد کم‌درآمد و ضعیف جامعه و نیز رفاه همگانی یا همه شهروندان، شکست بخورد و عدالت، پاسخ‌گویی، صداقت، مردم‌سالاری و اعتماد در آن کم‌رنگ شود و یا به‌طور کلی، از بین برود و به‌طور کلی، نقش این الگو در عرصه حکم‌رانی، محل تردید و سؤال قرار بگیرد.

مبانی کارآمدی مدیریت دولتی

همان‌گونه که در بحث روش تحقیق بیان شد، برای دستیابی به راه‌کارهای کارآمدی مدیریت دولتی از دیدگاه علامه طباطبائی لازم است ابتدا مبانی دیدگاه ایشان بررسی شود. از این‌رو، درباره دو مبنای انسان‌شناسی و ارزش‌شناسی از دیدگاه ایشان بحث می‌شود. شایسته بود که مبنای هستی‌شناسی و معرفت‌شناسی هم ذکر شود، اما انجام چنین کاری خارج از ظرفیت این نوشتار است. علاوه بر آن، با بررسی انسان‌شناسی و ارزش‌شناسی، دو مبنای دیگر هم به نحوی مشخص می‌شود.

الف. مبانی انسان‌شناختی

علامه طباطبائی در تفسیر المیزان، صفات خاصی را برای انسان ذکر نموده که درباره چگونگی طرح بحث راه‌کارهای کارآمدی مدیریت دولتی، نقش مبنایی دارند. در ذیل، برخی از آنها، به اختصار آمده است:

۱. انسان؛ مخلوق و عبد خداوند

از نظر اسلام، کامل‌ترین وصف درباره انسان، این است که عبد خداست؛ زیرا هر موجودی (نور: ۴۵) از جمله انسان، مخلوق خداست: «هُوَ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِّنْ تُرَابٍ ثُمَّ مِنْ نُطْفَةٍ ثُمَّ مِنْ عَلَقَةٍ ثُمَّ يُخْرِجُكُمْ طِفْلاً ثُمَّ لِتَبْلُغُوا أَشُدَّكُمْ ثُمَّ لَتَكُونُوا شُيُوخًا وَمِنكُمْ مَّنْ يُتَوَفَّىٰ مِنْ قَبْلٍ وَلِتَبْلُغُوا أَجَلًا مُّسَدَّدًا مَّيِّمًا وَلِعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ» (غافر: ۶۷)، و هر مخلوقی عبد خالق خود و معلول اوست. آیات ۶ زمر، ۱۳ و ۱۵ مؤمنون، ۹ سجده و آیات دیگر نیز بر مخلوق بودن انسان دلالت دارند. در آیه ۵۶ سوره ذاریات نیز بیان شده که هدف خلقت همه موجودات از جمله انسان‌ها، عبادت و پی‌روی از خداوند است: «وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ» (ذاریات: ۵۶). البته خداوند علت تامه مجموع عالم است؛ زیرا مجموع عالم جز به خدا، به چیز دیگری احتیاج ندارد. همچنین علت تامه صادر اول اولین موجودی است که از حق صدور یافت و خلق شد و دیگر اجزای این مجموعه تابع اوست و خدای تعالی نسبت به این اجزا، علت تامه است؛ زیرا واضح است که یک موجود به موجودات قبل از خود احتیاج دارد و آنها جزو شرایط و معدات خلق او محسوب می‌شوند (طباطبائی، ۱۳۷۴، ج ۱۵، ص ۱۹۲). انسان همان‌گونه که در آغاز خلقت خود مخلوق خداست، در ادامه هستی نیز به او نیاز دارد؛ (بقره: ۲۶۳ و ۲۶۷؛ آل عمران: ۹۷؛ نمل: ۴۰؛ لقمان: ۱۲؛ زمر: ۷؛ تغابن: ۶) چراکه او ممکن است و هر ممکنی فقیر بالذات بوده و نیازمند فیض مستمر غنی بالذات است (طباطبائی، ۱۳۸۱، ص ۱۷۷).

۲. انسان؛ دارای فطرت الهی

علامه طباطبائی درباره تفسیر آیات ۴-۶ سوره تین «لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ رَدَدْنَاهُ أَسْفَلَ سَافِلِينَ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ فَلَهُمْ أَجْرٌ غَيْرُ مَمْنُونٍ» می‌فرماید: براساس ظاهر این آیات، انسان در آغاز آفرینش خویش از قوام و اعتدال نیکویی برخوردار بوده است، ولی عده‌ای به دلیل اعمال ناشایست خود، این قابلیت‌ها و صلاحیت‌های فطری را تضييع کرده، خود را به درجات پستی می‌کشاند. مراد از «احسن تقویم»، همان زمینه‌ها، صلاحیت‌ها و قابلیت‌های فطری است که زمینه رسیدن انسان به کمال نهایی را فراهم می‌کند.

انسان براساس فطرت پاک الهی خویش، به دنبال حق و حقیقت و در پی کمال است: «فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ» (روم: ۳۰)، اگرچه در این مسیر موانع گوناگون درونی و برونی، مزاحمت می‌کند و او را از دست‌یابی به کمال خویش منصرف می‌نماید: «وَتَأْدَى أَصْحَابُ الْجَنَّةِ أَصْحَابَ النَّارِ أَنْ قَدْ وَجَدْنَا مَا وَعَدَنَا رَبُّنَا حَقًّا فَهَلْ وَجَدْتُمْ مَا وَعَدَ رَبُّكُمْ حَقًّا قَالُوا نَعَمْ فَأَذَّنَ مُؤَذِّنٌ بَيْنَهُمْ أَنْ لَعْنَةُ اللَّهِ عَلَى الظَّالِمِينَ الَّذِينَ يَصُدُّونَ عَنِ سَبِيلِ اللَّهِ وَيَبْغُونَهَا عِوَجًا وَهُمْ بِالْآخِرَةِ كَافِرُونَ» (اعراف: ۴۴-۴۵). منظور از «ظالمین» کفار، منکران آخرت و معاندان حق هستند که همواره راه خدا را ناهموار و منحرف می‌خواهند و دیگران را نیز از سلوک آن منصرف می‌سازند (طباطبائی، ۱۳۷۴، ج ۸، ص ۱۵۰).

۳. مختار بودن انسان

انسان تحت اراده و مالکیت هیچ کسی جز خداوند نیست و در انتخاب همه چیز آزاد است. در آیه ۳ سوره انسان به خوبی بیان شده است که انسان کاملاً مختار آفریده شده و اوست که می‌تواند راه حق را انتخاب نماید و شاکر خداوند باشد، یا راه باطل را برگزیند و کفر پیشه سازد: «إِنَّا هَدَيْنَا سَبِيلًا أَمَّا شَاكِرًا وَأَمَّا كَفُورًا» (انسان: ۳). در آیه ۵۴ نور بیان شده است که وظیفه پیامبر فقط ابلاغ بوده و غیر این وظیفه‌ای ندارد: «قُلْ أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ فَإِن تَوَلَّوْا فَإِنَّمَا عَلَيْهِ مَا حُمِّلَ وَعَلَيْكُمْ مَا حُمِّلْتُمْ وَإِن تُطِيعُوهُ تَهْتَدُوا وَمَا عَلَى الرَّسُولِ إِلَّا الْبَلَاغُ الْمُبِينُ» (نور: ۵۴). این آیه به صراحت بیان می‌دارد که انتخاب دین و مکتب، ایمان آوردن و انجام تکالیف، کاملاً آزادانه و از روی اختیار است و پیامبر گرامی ﷺ جز ابلاغ دین و وظیفه دیگری ندارد (طباطبائی، ۱۳۷۴، ج ۱۵، ص ۲۰۷).

۴. اجتماعی بودن انسان

انسان به گونه‌ای آفریده شده است که سعی دارد از هر چیز برای کمال و تأمین مایحتاج خود استفاده نماید. این طبع از دید علامه طباطبائی، «استخدام» نامیده شده است که طبق آن هر انسانی دوست دارد برای تحقق خواست‌ها و مایحتاج و کمال خود، همه چیز را در خدمت خویش قرار دهد. از این‌رو، به آفرینش ابزارها و لوازم دست می‌زند تا او را در تحقق این خواست یاری دهد. براساس این طبع، انسان تا آنجا که می‌تواند انسان‌های دیگر را هم در خدمت خود قرار می‌دهد؛ اما هر وقت در اجتماع قرار می‌گیرد متوجه می‌شود که دیگران هم مثل اویند و همه افراد چنین خاصیتی دارند. از این‌رو، ناگزیر می‌شود به تبعیت از قانون عادلانه تن دهد و برای دیگران همان را بپسندد که برای خود می‌پسندد. پس

۵. نیازمندی انسان به دین

علامه طباطبائی درباره تفسیر آیه ۲۱۳ بقره: «كَانَ النَّاسُ أُمَّةً وَاحِدَةً فَبَعَثَ اللَّهُ النَّبِيِّنَ مُبَشِّرِينَ وَمُنذِرِينَ وَأَنْزَلَ مَعَهُمُ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ لِيُحْكَمَ بَيْنَ النَّاسِ فِيمَا اخْتَلَفُوا فِيهِ» فرموده است: طبع استخدامی انسان به سبب تفاوت امیال و خواست‌ها، در نهایت، به اختلاف منجر می‌شود؛ زیرا هر کس دوست دارد میل و خواست خودش برآورده شود. نتیجه این اختلافات به خطر افتادن جامعه و عدل اجتماعی است؛ زیرا هر کس وقتی غالب شود، خواست‌های خود را بر جامعه تحمیل می‌کند و از مغلوب چیزی را می‌خواهد که در توانش نیست و با خواست و میلش همخوانی ندارد. از این‌رو، سعی می‌کند با خدعه و نیرنگ، به هر نحو از انجام تقاضای غالب فرار کند. انجام چنین کارهایی موجب می‌شود اجتماع و عدل اجتماعی آسیب ببیند. از این‌رو، انسان وادار می‌شود به گونه‌ای این مسئله را حل کند. برای حل این مسئله دو راه ممکن است در پیش گرفته شود: اول. اجبار؛ یعنی همه افراد از روی اجبار حکومت و اجرای قانون را بپذیرند.

دوم. پرورش افراد براساس معیارهای اخلاقی. در این روش، ابتدا افراد براساس معیارهای اخلاقی تربیت می‌شوند تا با عملی شدن آنها، اجتماع و عدالت اجتماعی حفظ شود. اما هر دوی اینها، علاوه بر آنکه براساس جهل و نادانی بنا شده، مفسدتی هم به دنبال دارند که از آن جمله، نابودی انسانیت نوع بشر است؛ زیرا انسان موجودی است که خدای تعالی او را آفریده و هستی‌اش وابسته و متعلق به اوست، به سوی او هم باز می‌گردد و با مردن هم، زندگی‌اش به پایان نمی‌رسد. خداوند سبحان با توجه به شناختن از انسان، دین و قوانین تشریحی را توسط انبیای الهی برای هدایت و در صراط مستقیم نگه داشتن او وضع و ارسال نمود تا هم عقاید او را اصلاح نماید و هم اخلاق و رفتارهای او را (طباطبائی، ۱۳۷۴، ج ۲، ص ۱۱۱-۱۱۳).

۶. دو بعدی بودن انسان

انسان دارای دو بعد مادی و روحی است، اما اصالت با جنبه روحی اوست (طباطبائی، ۱۳۷۴، ج ۲، همان، ۱۷۶). استفاده قرآن از واژه «توفی» درباره مرگ: «وَهُوَ الْقَاهِرُ فَوْقَ عِبَادِهِ وَيُرْسِلُ عَلَيْكُمْ حَفَظَةً حَتَّىٰ إِذَا جَاءَ أَحَدَكُمْ الْمَوْتُ تَوَفَّتْهُ رُسُلُنَا وَهُمْ لَا يُفِرُّونَ» (انعام: ۶۱؛ آل عمران: ۱۸۵) دلالت می‌کند بر اینکه شخصیت واقعی انسان نفس و یا روح اوست. انسان در مقایسه خود با جانوران، ویژگی‌هایی همچون اندیشه، استدلال، استنتاج، دوراندیشی، عشق و ایمان را در خود می‌یابد و درک می‌کند که از جسمانیت او بر نمی‌آیند، وگرنه با موجودات دیگر تفاوتی نداشت. به همین سبب سرچشمه همه امتیازات و تفاوت انسان با موجودات دیگر و انسانیت انسان، در روح اوست، نه در جسمانیت او (مطهری، ۱۳۷۴، ص ۵۰۷).

ب. مبانی ارزش‌شناختی

از دیدگاه علامه طباطبائی، ارزش‌ها نمی‌تواند نسبی باشد. البته آنها به لحاظ مفهومی همیشه مطلق و به لحاظ مصداقی، نسبی است؛ یعنی- مثلاً- حسن و قبح عدالت به‌عنوان یک مفهوم همیشه وجود داشته و هیچ‌گاه نبوده که جامعه‌ای فاقد حسن و قبح باشد یا صفت عدالت را قبیح بشمارد. اما حسن و قبح به‌طور مطلق، در خارج یافت نمی‌شود (طباطبائی، ۱۳۷۴، ج ۲، ص ۱۱۴). پس «عدالت» مفهوماً و مطلقاً حسن است و مصادیق آن در طول زمان تغییر و تحول می‌یابد. انسان همیشه در مسیر تحول عوامل اجتماعی، رضایت می‌دهد که همه احکام و قوانین اجتماعی به‌طور دفعی و تدریجی تغییر یابد، ولی هیچ‌گاه راضی نمی‌شود که صفت «عدالت» را از وی سلب کرده، ظالمش بنامند (طباطبائی، ۱۳۷۴، ج ۵، ص ۱۴). از این‌رو، به اعتقاد ایشان، نسبت‌گرایان مرتکب مغالطه مفهوم و مصداق شده‌اند. در نظریه اعتباریات نیز این‌گونه آمده است که اعتباریات قالب‌هایی هستند که مصادیق متفاوتی و متعدد را دربر می‌گیرند. این قالب‌ها خود تغییر نمی‌کنند، اما مظلوف آنها متفاوت است. احکام اعتباری، که احکام اخلاقی از جمله آنهاست، به صورت منطقی از قضایای حقیقی قابل استنتاج نیستند. در عین حال، بی‌اساس هم نیستند؛ یعنی فرایند تکوین ارزش‌ها ناظر به واقعیت‌هاست (طباطبائی، ۱۳۷۴، ج ۲، ص ۳۱۹).

بر این اساس، بشر طبق هدایت فطرت، که ویژگی مشترک انسان‌هاست، به ارزش‌هایی می‌رسد که به سبب داشتن مبنای ثابت، دارای دوام است (طباطبائی، ۱۳۷۴، ج ۱۳، ص ۲۸۷). از اطلاق و نسبییت ارزش‌ها در جلد دوم *المیزان* مفصل بحث شده است. در این کتاب، مرحوم علامه می‌فرماید: صفات

رفتاری، مثل شجاعت و عفت، برخاسته از شرایط طبیعی آدمی است. طبیعت آدمی به‌گونه‌ای است که وی را به شکل‌دهی این صفات، هدایت می‌کند، از این‌رو، ارزش‌ها دایمی هستند.

در نهایت، می‌توان گفت: احکام عملی اعتباری در مرحله نخست، مبتنی بر واقعیت‌های وجود آدمی است که ویژگی‌های اساسی و محوری دارد و به «فطرت» و «طبیعت» از آن یاد می‌شود. از سوی دیگر، ناظر به کمال و سعادت آدمی است. از این‌رو، می‌توان از طریق نظریه اعتباریات به ارزش‌های محوری رسید که ریشه در نهاد آدمی دارد که در همگان یکسان است. این دیدگاه حضرت علامه نباید این تصور را ایجاد کند که ایشان به سوی نظریه ارزش‌شناسی طبیعت‌گرایانه حرکت کرده است؛ همچنان‌که برخی این ادعا را دارند، بلکه مراد و مقصود ایشان این است که در طبیعت آدمی، احساسات و تمایلاتی وجود دارد که وی را به سوی اعتبار احکام خاصی هدایت می‌کند و این به آن معنا نیست که هرچه طبیعی است، خوب است. به عبارت دیگر، دیدگاه مرحوم علامه شامل مغالطه طبیعت‌گرایانه نمی‌شود که مور آن را طرح کرده است (مور، به نقل از فرانکنا، ۱۳۷۶، ص ۲۰۸). به سخن روشن‌تر، از دیدگاه علامه طباطبائی، احساسات و نیازهای آدمی عامل و علت شکل‌گیری احکام اعتباری (ارزش‌ها) است، نه اینکه خوب بودن را در طبیعی بودن قرار داده باشد (محمد حسنی، ۱۳۸۳، ص ۲۰۷).

راه کارهای کارآمدی مدیریت دولتی

طبق آنچه درباره مبانی انسان‌شناختی و ارزش‌شناختی از دیدگاه مرحوم علامه بیان شد، می‌توان راه کارهای کارآمدی مدیریت دولتی را استنباط نمود، اما به‌سبب ظرفیت محدود این نوشتار، فقط از دو دسته راه‌کار رفتاری و ساختاری بحث می‌شود:

الف. راه کارهای رفتاری

منظور از «راه کارهای رفتاری»، اموری است که به‌طور مستقیم بر رفتار انسان تأثیر می‌گذارد که در ادامه، از آنها بحث می‌شود:

۱. نهادینه‌سازی مسئولیت‌پذیری

طبق مبنای اول انسان‌شناختی، انسان باید نسبت به رفتارهای خود در پیش‌گاه خداوند، پاسخگو باشد. طبق مبنای «واقعی بودن ارزش‌ها»، که بر ارتباط واقعی اعمال و نتایج آن تأکید دارد و بیان می‌کند که هر عملی نتیجه خاصی دارد، انسان مسئول نتایج کار خود است. طبق این دو مبنای، مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی افراد در قبال نتایج رفتار خویش، می‌تواند یکی از راه کارهای اساسی کارآمدی در همه

حوزه‌ها، به‌ویژه مدیریت دولتی، باشد؛ زیرا- همان‌گونه که بیان شد- کارآمدی جز دست‌یابی به هدف نیست. بنابراین، انسان مسئولیت‌پذیر یا کاری انجام نمی‌دهد، یا اگر انجام دهد سعی می‌کند آن را به هدف معهود برساند. در منطق قرآن کریم، هر کس باید در برابر اعمالی که انجام می‌دهد پاسخگو باشد. در آیه ۴۸ سوره بقره، خداوند از اینکه کسی به جای دیگری مجازات نمی‌شود سخن گفته و مسئولیت عمل هر کس را مربوط به خود او دانسته است: «وَأَتَّقُوا يَوْمًا لَّا تَجْزِي نَفْسٌ عَنْ نَفْسٍ شَيْئًا وَلَا يُقْبَلُ مِنْهَا شَفَاعَةٌ وَلَا يُؤْخَذُ مِنْهَا عَدْلٌ وَلَا هُمْ يُنصَرُونَ» (بقره: ۴۸). براساس این آیه، هیچ کس به‌خاطر دیگری مجازات نمی‌شود و هر کسی مسئولیت اعمال خویش را بر عهده دارد و به‌خاطر کارش اگر نیک بوده لایق پاداش و اگر گناه باشد سزاوار عقاب است، و از کسی هم شفاعت قبول نمی‌شود و پذیرش عوض و غرامت برای رهایی از عقاب در پیشگاه عدل الهی راه ندارد.

در آیات ۱۳-۱۵ سوره اسراء نیز به این مطلب توجه شده است. در این آیات، خداوند هر کس را مسئول اعمال خود دانسته و برای اعمال او، دفتر ثبوتی در نظر گرفته است تا فردای قیامت با آن محشور شود، و در آن روز است که اعمال هر کس جداگانه و مستقل حساب‌رسی می‌شود: «كُلُّ إِنْسَانٍ أَلَىٰ نَفْسِهِ يَجِدُ الْيَوْمَ عُقُوبَةَ عَمَلِهِ وَلَا يَجِدُ الْيَوْمَ جُنَادًا نَصِيرِينَ» (اسراء: ۷۹). «وَمَنْ ضَلَّ فَإِنَّمَا يَضِلُّ عَلَيْهَِا وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَىٰ وَمَا كُنَّا مُعَذِّبِينَ حَتَّىٰ نَبْعَثَ رَسُولًا».

۲. نهادهای سازی قانون‌مداری

براساس منطق قرآن کریم، شاخص اصلی سنجش عمل انسان‌ها، قانون است. از این رو، اگر عمل کسی بر طبق قانون باشد، درست بوده و مستحق پاداش مناسب عمل خود است. اما اگر چنین نباشد هیچ معیاری نمی‌تواند مبنای توجیه رفتار و اعمال او باشد. از این رو، در قرآن کریم بر بطلان «پارتی‌بازی» تأکید شده است (طباطبائی، ۱۳۷۴، ج ۱، ص ۱۵۶). این موضوع به‌خوبی از آیه ۴۸ سوره بقره فهمیده می‌شود: «وَأَتَّقُوا يَوْمًا لَّا تَجْزِي نَفْسٌ عَنْ نَفْسٍ شَيْئًا وَلَا يُقْبَلُ مِنْهَا شَفَاعَةٌ وَلَا يُؤْخَذُ مِنْهَا عَدْلٌ وَلَا هُمْ يُنصَرُونَ»؛ بپرهیزید از روزی که احدی به جای دیگری جزا داده نمی‌شود و از او شفاعتی پذیرفته نیست و از او عوضی گرفته نمی‌شود و هیچ‌کس از ناحیه دیگری یاری نمی‌گردد. «يَوْمَ لَا يَبِيعُ فِيهِ وَلَا خُلَّةٌ وَلَا شَفَاعَةٌ» (بقره: ۲۵۴)؛ روزی است که در آن، نه خرید و فروشی است و نه رابطه دوستی.

در دولت هم اگر معیار سنجش کارها پی‌روی از قانون و عمل براساس آن باشد افراد سعی می‌کنند همواره کارها و اهداف سازمان را به‌گونه‌ای که خواسته شده است به سرانجام برسانند و دنبال توجیه اعمال و رفتار خود نباشند. اما اگر قانون‌گرایی نهادینه نشده باشد، ممکن است افراد در انجام تعهدات

خود سستی ورزند و عدم توفیقات خود را به شیوه‌های گوناگون غیر قانونی؛ مثل دوستی با مدیریت عالی، واسطه‌ها و انواع گوناگون جبران نمایند.

۳. نهادهای سازی وجدان و تعهد کاری

طبق رویکرد اسلامی، حکومت و دولت امانت است و کسانی که در هر منصب اجتماعی و حکومتی قرار می‌گیرند پیش از همه، امانتدار خدا (انعام: ۱۶۵) و سپس مردم هستند (نهج البلاغه، نامه ۵۱). آنها باید به تعهدات خویش در زمینه ادای این امانت عمل کنند؛ چراکه در برابر خدا و مردم پاسخگویند و باید از هر نوع خیانت در آن دوری کنند. اگر چنین کنند به پاداش‌های عظیم الهی می‌رسند، وگرنه گرفتار عذاب‌های سخت الهی می‌شوند. به عبارت دیگر، چنین کسانی نگهبانی از بزرگ‌ترین سرمایه اجتماعی انسان‌ها، یعنی حکومت را بر عهده دارند؛ امری که برای تشکیل آن، سختی‌ها و رنج‌های فراوانی کشیده شده است. حال اگر کسی ضروری‌ترین امر اداره دولت، یعنی «وفای به عهد» را زیر پا بگذارد و این امانت گران‌سنگ انسانی را نادیده بگیرد، پیش از همه به خود ستم روا داشته و بعد به خداوند که صاحب اصلی این امانت است، و در مرحله بعد، به مردم که صادقانه به او اعتماد نموده و سرمایه بزرگ زندگی خویش را به‌دست او سپرده‌اند.

آیات مربوط به وفای به عهد براساس مطالعه کلیدواژه‌های «عهد»، «عهود» و سایر واژه‌های مشتق از این واژه، همچون «ميثاق» و «عقد» بر چند دسته تقسیم می‌شود: آیاتی که مربوط به تعهد انسان با خداست؛ مثل آیات ۹۱-۹۲ سوره نحل؛ آیاتی که به وجوب وفای به عهد و پرهیز از خیانت و نقض عهد اشاره می‌کند؛ مثل آیه ۱ سوره مائده؛ و آیاتی که وفای به عهد و ماندن در پای تعهد را از ویژگی‌های اصلی مؤمنان معرفی می‌کند؛ مثل آیه ۸ سوره مؤمنون.

خداوند متعال در آیه ۱ سوره مائده، مردم را به وفاداری به عهد دعوت نموده و از خیانت در برابر عهد با خدا، خود و دیگران برحذر می‌دارد: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ» (مائده: ۱). واژه «عقود» جمع «عقد» بوده و در معنای مفعولی خود به معنای معهود به کار رفته است (طبرسی، ۱۳۷۷، ج ۱، ص ۳۰۸). «عقد» به هرگونه گره زدن که به خودی خود از یکدیگر جدا نشود، گفته می‌شود؛ مثل بستن دو طناب به یکدیگر. لازمه گره خوردن آن است که دو چیز ملازم هم بوده، از یکدیگر جدا نشود. وجود این ملازمه در عقد مادی، سبب شده است مردم درباره هر گره‌ی، از تعبیر «عقد» استفاده کنند؛ مثلاً، می‌توان به عقد ازدواج، بیع، اجاره و عهد و پیمان‌ها اشاره کرد؛ یعنی چون اثر موجود در گره زدن، در موارد مزبور نیز وجود دارد، مردم به تک‌تک آنها «عقد» گفته‌اند (طباطبائی، ۱۳۷۴، ج ۵، ص ۱۵۸).

۴. نهادینه‌سازی اصل «عدالت»

نهادینه‌سازی عدالت با تمام انواع عدالت توزیعی، رویه‌ای، و مرادده‌ای مرتبط است و تأثیر زیادی بر توفیق جامعه و سازمان دارد و موجب می‌شود افراد برای دستیابی به اهداف سازمانی از هیچ تلاشی فروگذار نکنند؛ زیرا با اجرای اصل عدالت می‌بینند که هیچ کوششی، بی‌پاسخ نمی‌ماند. بنابراین، هر کس برای دستیابی به اهداف سازمان تلاش می‌کند؛ چراکه می‌بیند تحقق اهداف سازمان بر تحقق اهداف شخصی او نیز تأثیرگذار است و از دید برنامه‌ریزان و مدیران عالی و اجرایی دولت، نادیده گرفته نمی‌شود. اصل «عدالت» چنان مهم است که برای تحقق و نهادینه‌سازی آن، انبیا و اولیای الهی پیش قدم بوده‌اند و از مهم‌ترین اهداف ایشان محسوب می‌شده است. در تاریخ انسان‌ها، انبیا و اولیای الهی در این مسیر، از هیچ تلاشی فروگذار ننموده و حتی جان خود را فدا نموده‌اند و با رهنمودهای جاودانه و الهی خویش، خط سیری به‌جا گذاشته‌اند که هر جست‌وجوگر عدالت به‌طور فطری خواهان آن است. قرآن جامع‌ترین، دقیق‌ترین و زیباترین رهنمودی است که از سوی خداوند به وسیله پیامبران الهی برای هدایت انسان‌ها نازل شده است. این سند جامع بیان‌کننده رنج‌ها، اهداف و راه‌کارهایی است که پیامبران در طول تاریخ متحمل شده‌اند تا انسان‌ها را به این هدف والا، خواسته‌های فطری و نیاز اصلی‌شان برسانند.

تأمین و برقراری عدالت از اهداف مهم انبیا بوده است. خداوند ایشان را برای تحقق عدالت با «بینه، کتاب و میزان» مجهز نموده است: «لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ وَأَنْزَلْنَا الْحَدِيدَ فِيهِ بَأْسٌ شَدِيدٌ وَمَنْفَعٌ لِلنَّاسِ لِيُوعَلَمَ اللَّهُ مَنْ يَنْصُرُ رُؤُسَهُ لَّهُ بِالْغَيْبِ إِنَّ اللَّهَ قَوِيٌّ عَزِيزٌ» (حدید: ۲۵). طبق این آیه، خداوند پیامبران را به کتاب و میزان مجهز نموده است تا قسط و عدالت را در میان مردم برقرار سازند. درباره میزان سه احتمال داده شده است: ترازو (طبرسی، ۱۳۷۷، ج ۴، ص ۲۵۱)، عقل و دین. اما احتمال سوم با سیاق آیه سازگارتر است (طباطبائی، ۱۳۷۴، ج ۱۹، ص ۱۷۱).

۵. نهادینه‌سازی روحیه انفاق

با وجود انفاق، بخشش و ایثار، اهداف اجتماعی و سازمانی راحت‌تر و مطمئن‌تر به سرانجام می‌رسد؛ زیرا با جود روحیه انفاق، نزاع و اصرار بر منافع شخصی به حداقل می‌رسد و افراد حاضر می‌شوند که حتی از منافع شخصی خود، به‌خاطر منافع اجتماعی صرف‌نظر نمایند. به همین سبب، در قرآن بر انفاق زیاد تأکید شده است. آیات دال بر انفاق، بر دو دسته تقسیم می‌شود: آیاتی که مستقیماً به اصل موضوع انفاق اشاره نموده است، و آیاتی که از دلالت ضمنی آنها، توجه به انفاق به دست می‌آید؛ مثل آل‌عمران:

۱۳۰ و بقره: ۲۷۵-۲۷۹ که مسلمانان را از کارهای غیر مشروع مثل رشوه و ربا بازمی‌دارد. این آیات اگرچه مستقیماً به انفاق اشاره ندارد ولی دلالت ضمنی بر این موضوع به‌شمار می‌رود که به نیکی‌ها، خیرات و تعاون توجه نموده و از اثم و عداون‌هایی مثل ربا، رشوه و اسراف پرهیز داده است.

آیات ۲۶۱-۲۷۴ و ۲۷۶ سوره بقره از جهات گوناگون انفاق را مورد توجه و تشویق قرار داده است. آیه ۲۶۰ سوره بقره به فایده انفاق برای انفاق‌کننده پرداخته و یادآوری می‌کند که بخشش مال در راه خدا نه تنها پاداش اخروی دارد، بلکه موجب رشد و تکامل وجودی انسان هم می‌گردد و مثل کسانی که در راه خدا انفاق می‌کنند همانند بذری است که هفت خوشه برویاند و در هر خوشه‌اش صد دانه باشد. بنابراین، در مقابل هر کار خیری که انجام می‌دهد، هفتصد پاداش دریافت می‌دارد و البته خداوند شنوا و دانا این پاداش‌ها را به کسانی اعطا می‌کند که همواره در راه خداوند انفاق می‌نمایند: «مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلَ فِي كُلِّ سَبِيلٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ وَاللَّهُ يُضَاعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ» (بقره: ۲۶۱). البته معنای آیه این نیست که نهایت مضاعفه خداوند هفتصد برابر باشد، بلکه امکان دارد به بیش از آن هم ادامه یابد (طباطبائی، ۱۴۱۷، ج ۲، ص ۳۸۷).

در آیه ۲ سوره مائده، خداوند مؤمنان را به انجام کار خیر و رعایت تقوا دعوت نموده و از تعاون بر گناه و دشمنی پرهیز داده است: «وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ». از نشانه‌های جامعه سالم و پویا آن است که افرادش در مسیر کار خیر و تقوا، همیار یکدیگرند و بر ایمان و عمل صالح ناشی از ترس خدا اجتماع می‌کنند و این همان صلاح و تقوای اجتماعی است. در مقابل، تعاون بر گناه یا عمل زشت قرار دارد که موجب عقب‌افتادگی از زندگی سعادت‌مندانه می‌شود. خداوند از این‌گونه تعاون به‌شدت نهی فرموده و صلاح و رستگاری جامعه را در دوری از آن دانسته است (طباطبائی، ۱۴۱۷، ج ۵، ص ۱۶۲).

در آیه ۲۰۰ سوره آل‌عمران، خداوند به‌زیبایی، مردم را به همیاری دعوت نموده است. در این آیه، ابتدا خداوند تک‌تک افراد جامعه را به صبر دعوت نموده و سپس اعضای جامعه را به «مصابره» و «مربطه» فراخوانده است: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا صَوَابًا وَابْتَغُوا الْوَسِيلَةَ أُولَئِكَ مَعَ الْعَبِيدِ» (آل‌عمران: ۲۰۰). «مصابره» و «صابروا» و «صابروا» و «رابطوا» و «اتقوا» همه مطلق و بدون قید است. در نتیجه، توصیه به صبر، انواع صبر بر شدايد، اطاعت و ترک معصیت خدا را شامل می‌شود. «صابروا» به صبر تک‌تک افراد، و «صابروا» بر صبر جمعی افراد دلالت دارد. البته در هر دو صبر فردی و جمعی تصاعد وجود دارد؛ زیرا صبری موجب صبر دیگر می‌شود و این صبرها در کنار هم باعث برکات بیشتر می‌گردد. «رابطوا» از نظر معنا، اعم از مصابره است؛ زیرا «مصابره» یعنی: وصل شدن نیروی مقاومت افراد جامعه

در برابر شداید، ولی «مربطه» عبارت است از: وصل شدن نه فقط نیروهای مقاومت در برابر شداید، بلکه همه نیروها و کارها و در تمام شئون زندگی دینی، چه در حال شدت و چه در حال خوشی. البته باید در همه این صبرها و رابطه‌ها، تقوا رعایت شود؛ چراکه در نبود آن، ممکن است برخی از مصابره‌ها و رابطه‌ها، مستلزم شقاوت اخروی افراد جامعه گردد (طباطبائی، ۱۳۷۴، ج ۴، ص ۹۱).

۶. توجه به نیازهای مادی

دولت اسلامی وظیفه دارد که هم در سطح سازمان و هم در سطح جامعه، نیازهای مادی مردم را تأمین نماید. در سطح سازمان، اگر نیازهای مادی کارکنان تأمین باشد، با اطمینان خاطر به انجام کارهای خود می‌پردازند. اما اگر چنین نباشد، ممکن است به کارهای غیر قانونی رو بیاورند و یا از نظر روحی پریشان باشند، به گونه‌ای که نتوانند کارهای خود را به خوبی انجام دهند. از همین روست که در آیه ۶۰ سوره بقره «وَإِذِ اسْتَسْقَىٰ مُوسَىٰ لِقَوْمِهِ فَقُلْنَا اضْرِبْ بِعَصَاكَ الْحَجَرَ فَانفَجَرَتْ مِنْهُ اثْنَتَا عَشْرَةَ عَيْنًا قَدْ عَلِمَ كُلُّ أُنَاسٍ مَّشْرِبَهُمْ كَلُوبًا وَاشْرَبُوا مِنْ رِزْقِ اللَّهِ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ» حضرت موسی علیه السلام به متابعت متولی هدایت مردم، از خداوند درخواست می‌نماید که برای قوم بنی‌اسرائیل، چشمه‌آبی خلق نماید تا ایشان به کشاورزی بپردازند و از این طریق، نیازهای مادی زندگی خویش را تأمین نمایند. از این درخواست حضرت موسی علیه السلام به دست می‌آید که برآورده نمودن نیازهای مادی مردم یکی از وظایف اصلی حکومت اسلامی است و در این زمینه، پیامبران و اولیای الهی یا اولین برپا کنندگان حکومت دینی از هیچ کاری فروگذار ننموده‌اند.

مسئله تأمین امنیت نیز خواستی است که حضرت ابراهیم علیه السلام از خداوند برای مردم تقاضا می‌نماید: «وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اجْعَلْ لِي رَجُلًا مِّنْ دُونِي وَسَيِّدًا لِّمَنْ جَعَلْتَنِي إِنِّي أَخَافُ أَن يُبَدِّلَ دِينِي أَوْ يُجْعَلَنَّ لِي إِلَٰهًا سِوَى اللَّهِ أَفَلَا تُفَكِّرُ بَعْدَ إِذْ أُفَكِّتَهُ» (ابراهیم: ۳۵). حضرت ابراهیم علیه السلام در دو زمان برای مکه دعا کرد: بار اول زمانی بود که اسماعیل و هاجر را در آنجا اسکان داد و گفت: «رَبِّ اجْعَلْ هَذَا بَلَدًا آمِنًا». بار دوم زمانی بود که جمعیتی به مکه آمدند و در این شهر مقیم شدند. در اینجا هم حضرت ابراهیم علیه السلام دعا کرد: «رَبِّ اجْعَلْ هَذَا بَلَدًا آمِنًا» (طباطبائی، ۱۳۷۴، ج ۱۲، ص ۶۸-۶۹؛ قرائتی، ۱۳۸۳، ج ۶، ص ۲۹۳).

۷. تناسب تشویق‌ها و تنبیه‌ها

تشویق‌ها و تنبیه‌ها باید تناسب داشته باشند. این راه‌کار مهمی است که امام علی علیه السلام در نامه‌اش به مالک اشتر فرموده است نیکوکاران را به کار نیک ترغیب نموده و بدکاران را از تکرار رفتار ناشایست خویش باز دارد. منظور از «تناسب» این است که عمل فرد مبنای هرگونه بازخورد قرار گیرد. اگر کار شایسته

است باید پاداش بگیرد، و اگر ناروا است مجازات شود. به این امر به‌عنوان یک راه‌کار مهم هدایت رفتار افراد، در آیات زیادی از قرآن کریم توجه شده است که برخی از آنها در ادامه، بررسی می‌شود. تنوع تنبیه و تشویق، هم در خود اعمال لحاظ شده است و هم نسبت به انجام دهندگان یک عمل. برای نمونه، می‌توان به آیاتی که از عدم تساوی مؤمن و فاسق (سجده: ۱۸-۲۰)، کار خوب و بد (فاطر: ۱۹-۲۲)، عالم و غیرعالم (زمر: ۹؛ جاثیه: ۲۱ و ۲۸)، یاد می‌کند، اشاره کرد.

از آیات ۱۸-۲۲ سوره توبه نیز اصل تنوع تشویق و تنبیه استفاده می‌شود. در آیه ۱۸ کافران به دلیل کفر ورزی‌شان از پاداش کار خیر و ثواب تعمیر و آباد کردن مساجد محروم، و در مقابل، به زندگی ابدی در میان آتش جهنم محکوم شده‌اند. اما در آیه ۱۹ بیان شده است که مؤمنان به سبب ایمان خود، از این نعمت بزرگ الهی، ثواب و افتخار آن بهره می‌برند. در آیه ۲۰ از یک اصل مهم در زمینه نتیجه اعمال پرده‌گشایی می‌شود و آن اینکه بسان متفاوت بودن اعمال، نتیجه، ثواب و پاداش آنها نیز متفاوت است. برای نمونه، نمی‌توان سقایی برای حاجیان را با عمارت مسجد برابر دانست و در نتیجه، پاداشی که به حضرت علی علیه السلام در قبال ایمان و جهادش تعلق گرفته است، نمی‌تواند با پاداش افرادی که کارشان تعمیر مسجد و سقایی بوده است، برابر تلقی شود؛ چراکه ایمان بهتر از تعمیر مسجد و سقایت است، اگرچه خود این دو عمل نیز نیکویند؛ اما در نیکویی به پای ایمان نمی‌رسند و در نتیجه، پاداششان نیز نمی‌تواند به اندازه پاداش ایمان باشد.

ب. راه کارهای ساختاری

درباره تعریف «ساختار»، به نکات متفاوتی اشاره شده است. طبق تعریفی، «ساختار سازمانی»، روابط نسبتاً پایدار و ثابت بین گروه‌ها، گروهی از پست‌ها (واحدها) و فرایندهای کاری است که سازمان را تشکیل می‌دهند. هر قدر سازمان بزرگ‌تر باشد ساختار آن بزرگ‌تر و پیچیده‌تر است. در سازمان‌های بزرگ‌تر و پیچیده‌تر، نیاز به برنامه‌ریزی در همه زمینه‌ها از جمله منابع انسانی، جزو اولویت‌ها و باید‌های یک سازمان معرفی شده است (شفریتز، ۱۳۷۷، ص ۴۵). راه کارهای ساختاری نیز همانند راه کارهای رفتاری بر مبنای انسان‌شناختی و ارزش‌شناختی خاص بنا شده است.

۱. تناسب ساختاری

چگونگی ساختار سازمان از مباحث پر دامنه در دانش مدیریت است. برخی طرفدار ساختار بلند و سلسله مراتب زیادند، و برخی ساختار تخت و افقی را ترجیح می‌دهند. در حوزه مدیریت دولتی، طبق مبانی سوسیالیست‌ها، برخی طرفدار دولت بزرگ، مداخله‌گر و فراگیرند، و برخی دیگر براساس مبانی لیبرالیستی، بر دولت کوچک، ناظر و هدایتگر اصرار می‌ورزند.

رویکرد اسلامی در این زمینه، بر مبنای پاسخ‌گویی اسلام به نیازهای زمانه و جامعیت اسلام و ملاحظه اصل رعایت زمان و مکان در زمینه صدور و نحوه اجرای احکام اسلامی، «تناسب ساختاری» است. همچنین از آنجاکه انسان موجودی دوساحتی و کمال‌طلب است، «تناسب ساختاری» راه‌کار اصلی در ساختار سازمانی است؛ زیرا تناسب ساختاری نه بر پر دامنه بودن دولت و نه بر کوچک بودن آن اصرار می‌ورزد، بلکه هم در سطح کلان و هم در سطح خرد، بر رعایت اولویت‌های اجتماعی و سازمانی از یک سو، و شرایط روحی افراد از سوی دیگر، تأکید دارد. ذات انسان به سبب دویبعدی و کمال‌طلب بودنش، نمی‌تواند در حصار سلسله مراتب خشک و غیر منعطف رشد کند و بر تحقق اهداف سازمانی مورد نظر همت گمارد. از این رو، لازم است با ملاحظه زمان و مکان و شرایط افراد، ساختاری طراحی شود که هم تشویق‌کننده و محرک افراد برای تحقق اهداف سازمانی باشد و هم با روحیه، شرایط و زمان و مکان و به عبارت دیگر، ظرف تحقق اهداف، مناسبت داشته باشد.

۲. طراحی نظام دقیق اطلاعاتی

اطلاعات مبنای هر تصمیم واقعی، درست، به‌موقع و شایسته است. به همین سبب، هر کاری که در سازمان انجام می‌شود، باید بر مبنای اطلاعات درست، واقعی و جامع باشد تا افراد بتوانند به راحتی، هم اهداف مورد نظر را بدانند و هم درباره آن به تصمیم واقعی و سپس اجرای مناسب نایل شوند. از آن رو، که انسان مخلوق و عبد خداوند بوده و دارای فطرت کمال‌طلبی است و در همه عرصه‌های زندگی خود، نیازمند دین است، لازم است نظامی طراحی شود که افراد را برای تصمیم‌گیری واقعی و جامع هدایت کند تا بتوانند بسنجند که آیا اعمال فردی و سازمانی‌شان در جهت مخلوق و کمال‌طلب بودنشان قرار دارد یا خیر؟ یا اینکه صرفاً در جهت تحقق اهداف مادی فردی یا سازمانی است؟ نظام دقیق اطلاعات، همه جنبه‌های یک تصمیم را نشان می‌دهد. از این رو، محرک فرد در تحقق سریع اهداف سازمان می‌شود.

در سازمان باید هوشیاری و مراقبت کامل وجود داشته باشد. چنان‌که از داستان حضرت سلیمان علیه السلام و هدهد این مطلب به خوبی قابل استفاده است: «وَتَقَعَّدَ الطَّيْرُ فَقَالَ مَا لِيَ لَأَأْرَى الْهَدَّهْدَ أَمْ كَانَ مِنَ الْعَائِبِينَ» (نحل: ۲۰). این آیه مربوط به حکومت حضرت سلیمان و مفقود شدن هدهد است و بیان می‌دارد که حضرت سلیمان علیه السلام مراقب تمام زیردستان و اطراف خود بود، تا آنجاکه از مفقود شدن چند لحظه هدهد نیز باخبر و علت غیبت او را جویا شد. با توجه به آیه حاضر، می‌توان مطرح کرد که دولت اسلامی باید اولاً، مراقب همه افرادش بوده و بر حضور و غیبت آنها نظارت کامل داشته باشد. ثانیاً، اگر افرادی برای غیبت خویش عذر موجه داشتند بپذیرد، و البته برای هر غیبتی و غیبت هر کس عذر

مناسب آن را طلب نماید. در آیه ۱۲۰ سوره بقره نیز خداوند به پیامبر صلی الله علیه و آله یادآوری می‌نماید: کارها و سخنان یهودی‌ها جز خدعه و فریب بیش نیست و لازم است در معامله با آنها جانب احتیاط را رعایت نموده و براساس اطلاعات دقیق و جامع درباره صلح یا جنگ، تصمیم‌گیری نماید و حرف و کارهای ظاهری ایشان را ملاک تصمیم و عمل خویش قرار ندهد: «وَلَنْ تَرْضَىٰ عَنْكَ الْيَهُودُ لَأَوَّلًا النَّصْرَ أَرَىٰ حَتَّىٰ تَتَّبِعَ مَلَّتَهُمْ قُلْ إِنَّ هُدَىٰ اللَّهِ هُوَ الْهُدَىٰ وَلَنْ أُتْبِعَتْ أَهْوَاءَهُمْ بَعْدَ الَّذِي جَاءَكَ مِنَ الْعِلْمِ مَا لَكَ مِنَ اللَّهِ مِن وَلِيٍّ وَلَا نَصِيرٍ» (بقره: ۱۲۰).

در آیه ۹۴ سوره نساء نیز خداوند به مسلمانان یادآوری می‌کند که در برخورد با دیگران، دقت کافی و لازم داشته باشند و به آنچه در ذهن خود درباره کسی می‌اندیشند عمل نکنند و برای هر اقدامی از اطلاعات دقیق و درست استفاده نمایند: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا ضَرَبْتُمْ سَبِيلَ اللَّهِ فَتَبَيَّنُوا وَلَا تَقُولُوا لِمَنْ آتَىٰ إِلَيْكُمُ السَّلَامَ لَسْتَ مُؤْمِنًا تَبْتَغُونَ عَرَضَ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا فَعِنْدَ اللَّهِ مَغَانِمٌ كَثِيرَةٌ كَذَٰلِكَ كُنْتُمْ مِّن قَبْلُ فَمَنَّ اللَّهُ عَلَيْكُمْ فَتَبَيَّنُوا إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا». این آیه درباره عملکرد / سامه‌بین زید نازل شده است. پیامبر صلی الله علیه و آله پس از جنگ خیبر، طی حکمی زید و عده‌ای از مسلمانان را به سوی برخی از یهودی‌های ناحیه «فدک» فرستادند تا ایشان را به اسلام دعوت کنند. در میان راه، زید با مردی به نام مرداس، که دارای گوسفندان زیادی بود، ملاقات نمود. این مرد با مخفی نمودن مال و گوسفندان خود در دره، نزد زید آمد و با گفتن شهادت «أشهد أن لا إله إلا الله و أن محمداً رسول الله» اسلام قبلی خویش را به زید اعلام نمود. اما زید این کار او را نپذیرفت و باور داشت که او از ترس شهادت داده و اسلام آورده و واقعاً مسلمان نشده است و به همین سبب او را کشت و گوسفندان او را به منزله غنیمت تصرف نمود. اینجا بود که آیه مزبور نازل شد و مردم را از عمل به ذهنیات خود برحذر داشت و ایشان را به تصمیم‌گیری براساس اطلاعات صحیح و دقیق مکلف نمود (قمی، ۱۳۳۷، ج ۱، ص ۱۴۹).

نتیجه‌گیری

چنان‌که در قلمرو نظری بحث اشاره شد، راه‌کارهای کارآمدی و به‌طور کلی، مدیریت دولتی از حوزه‌های جدی محل توجه دانشمندان مدیریت است که هر کدام سعی کرده‌اند، طبق برداشت و تجربه خود، راه‌کارهای مطرح نمایند. این راه‌کارها دارای نقص‌ها و تناقض‌های زیادی است که از جمله می‌توان به تناقضاتی که در مدیریت دولتی نوین وجود دارد، اشاره نمود. در این رویکرد، یکی از راه‌کارهای کارآیی مدیریت دولتی، هدایتگری دولت و سپردن کارها به بخش خصوصی است، درحالی‌که این امر به نتیجه

نامطلوب منجر شده است؛ زیرا سبب شده است که به‌طور پنهانی اندازه دولت بزرگ‌تر از قبل شود. این تناقض‌ها در راه‌کارهایی که طبق رویکرد اسلامی ارائه می‌شود، کمتر است؛ زیرا منابع استنباط و ارائه راه‌کار تجربه و برداشت ناقص بشری نیست، بلکه آیات و روایات اسلامی است که در صورت رعایت شرایط استنباط، واقعی‌تر بوده و جامع است. نوشتار حاضر با ملاحظه این امر، سعی نمود تا راه‌کارهای کارآمدی مدیریت دولتی را طبق رویکرد اسلامی و با تأکید بر **تفسیر المیزان** به‌عنوان تأیید خبرگانی، مطالعه و بررسی کند. برای دستیابی به این راه‌کارها، ابتدا مبانی انسان‌شناختی و ارزش‌شناختی مدیریت دولتی بررسی شد و سپس براساس آنها، دو دسته راه‌کارهای رفتاری و ساختاری کارآمدی مدیریت دولتی در آیات قرآن کریم مطالعه و تدقیق شد که خلاصه آنها در جدول ذیل نمایش داده شده است:

جدول (۱): راه‌کارهای کارآمدی و منابع استنباط آن

راه‌کارها	مبانی استنباط	انسان‌شناختی	ارزش‌شناختی
راه‌کارهای رفتاری	نهادینه‌سازی مسئولیت‌پذیری	انسان، مخلوق و عبد خداوند و موجود اجتماعی	واقعی بودن ارزش‌ها و اطلاق آنها
	نهادینه‌سازی قانون‌مداری	انسان؛ مخلوق و عبد خداوند و موجودی اجتماعی	واقعی بودن ارزش‌ها و اطلاق آنها
	نهادینه‌سازی وجدان و تعهد کاری	انسان؛ خلیفه و امین خداوند، موجودی اجتماعی و دارای فطرت الهی	واقعی بودن ارزش‌ها و اطلاق آنها
	نهادینه‌سازی اصل «عدالت»	انسان؛ موجودی اجتماعی	واقعی بودن ارزش‌ها و اطلاق آنها
	نهادینه‌سازی روحیه انفاق	انسان؛ دارای فطرت الهی	واقعی بودن ارزش‌ها و اطلاق آنها
	توجه به نیازهای مادی افراد	انسان؛ دارای دو بعد مادی و معنوی	واقعی بودن ارزش‌ها و اطلاق آنها
	تناسب تشویق و تنبیه	انسان، موجودی کمال‌طلب، و دارای دو بعد مادی و معنوی	واقعی بودن ارزش‌ها و اطلاق آنها
راه‌کارهای ساختاری	تناسب ساختاری	انسان؛ موجودی، دوساختی و کمال‌طلب	جامعیت اسلام، اصل «ملاحظه زمان و مکان در صدور و اجرای احکام»، واقعیت داشتن ارزش‌ها، مطلق بودن مفهوم ارزش‌ها و نسبی بودن مصادیق آن
	طراحی نظام دقیق اطلاعاتی	انسان؛ مخلوق و عبد خدا، دو ساختی، کمال‌طلب و موجودی اجتماعی	جامعیت اسلام، اصل «ملاحظه زمان و مکان در صدور و اجرای احکام»، واقعیت داشتن ارزش‌ها، مطلق بودن مفهوم ارزش‌ها و نسبی بودن مصادیق آن

البته این راه‌کارها براساس حصر عقلی ارائه نشده و ممکن است راه‌کارهای دیگری هم بر این مجموعه افزوده شود.

منابع

- پورعزت، علی‌اصغر، ۱۳۸۷، *مبانی دانش اداره دولت و حکومت (مبانی مدیریت دولتی)*، تهران، سمت.
- پیتریک، تونی، ۱۳۸۱، *نظریه‌های رفاه*، ترجمه همایون‌پور.
- جوادی آملی، عبدالله، ۱۳۸۱، *تفسیر موضوعی قرآن کریم*، (ج ۱۴): صورت و سیرت انسان در قرآن، چ دوم، قم، اسراء.
- _____، ۱۳۸۳، *ولایت فقیه و ولایت فقاهت و عدالت*، چ چهارم، قم، اسراء.
- دانایی‌فرد، حسن، ۱۳۸۸، *چالش‌های مدیریت دولتی در ایران*، تهران، سمت.
- دنهارت، رابرت بی، ۱۳۸۲، *تئوری‌های سازمان دولتی*، ترجمه: سید مهدی الوانی و حسن دانایی‌فرد، تهران، نشر صفار اشراقی.
- رحیمی، محمدرضا، ۱۳۹۰، بررسی و نقد جهت‌گیری‌های انسان‌شناختی و ارزش‌شناختی مدیریت دولتی نوین، اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، شماره ۱.
- شفریتز، جی. ام. و جی. استون آت، ۱۳۷۷، *نظریه‌های کلاسیک سازمان*، ترجمه، محمد مهدی نادری قمی، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ع).
- طباطبائی، سیدمحمد حسین، ۱۳۷۴، *ترجمه تفسیر المیزان*، ترجمه: سید محمد باقر موسوی همدانی، قم، انتشارات جامعه مدرسین.
- _____، ۱۳۸۱، *نهایة الحکمه*، تصحیح و تعلیق غلام رضا فیاضی، قم: موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ع).
- _____، ۱۴۱۷ق، *المیزان فی تفسیر القرآن*، ج ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۸، ۱۲، ۱۵، ۱۷، ۱۹، ۲۰، قم، جامعه مدرسین حوزه علمیه قم.
- طبرسی، فضل‌بن حسن، ۱۳۷۲، *مجمع البیان فی تفسیر القرآن*، تهران، ناصرخسرو.
- _____، ۱۳۷۷، *تفسیر جوامع الجامع*، تهران، دانشگاه تهران و مدیریت حوزه علمیه قم.
- فرانکنا، ویلیام کی، ۱۳۷۶، *فلسفه اخلاق*، ترجمه هادی صادقی، قم، مؤسسه فرهنگی طه.
- قرائتی، محسن، ۱۳۸۳، *تفسیر نور*، تهران، مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن.
- قمی، علی‌بن ابراهیم، ۱۳۶۷، *تفسیر قمی*، قم، دارالکتاب، تحقیق، سیدطیب موسوی جزایری، چهارم.
- گیدنز، آنتونی، ۱۳۷۸، *راه سوم بازسازی سوسیال دموکراسی*، ترجمه صبوری‌کاشانی، منوچهر. تهران، شیرازه.
- مطهری، مرتضی، ۱۳۷۵، *جامعه و تاریخ*، تهران، صدرا.
- _____، ۱۳۷۴، *مجموعه آثار ج ۲*، تهران، صدرا.
- مکارم شیرازی، ناصر، ۱۳۷۴، *تفسیر نمونه*، تهران، دار الکتب اسلامی.
- منوریان، عباس، ۱۳۷۹، «از دولت خوب تا حکومت‌داری خوب»، *مدیریت دولتی*، ش ۴۸ و ۴۹.

میدری، احمد، ۱۳۸۳، تغییر در سیاست‌های بانک جهانی و پیرایش نظریه حکمرانی خوب، در *حکمرانی خوب بنیان*، مجلس شورای اسلامی، مرکز پژوهش‌ها، دفتر بررسی‌های اقتصادی، ش ۱۷.

هدی، فرل، ۱۳۸۱، *اداره امور تطبیقی (مدیریت تطبیقی)*، سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران، اندیشه‌های گوهریار.

Antnony, R.M., and r.Govindrajan, ۲۰۰۴.

Berman, E.M. ۲۰۰۶, Performance and Productivity in Public and Nonprofit Organisations, ۳rd ed, Armonk, NY: M.E. Sharpe

DeLeon, Lind, Robert B. Denhardt (۲۰۰۰), the political theory of reinvention, public administration review, vol. ۶۰,

Hague, M. Shamsula (۲۰۰۱), the diminishing of public service under the current mode of Governance, public administration Review, vol. ۴۱,

Hughes, Owen E. (۲۰۰۳), new public management and administration, third Edition, New York: PALGRAVE MACHILLAN

Manging Convol Systems, New York, McGrawhill.

Organization for Economic Co-operation and development (OECD), ۱۹۹۷, Issues and development in Public management: survey ۱۹۹۶-۱۹۹۷, Paris, OECD.

Terry, Larry, D., (۲۰۰۲), from Greek mythology to the real world of the new public management and democratic government, public administration review vol.۵۹