



به راستی ذینفع واقعی کیست؟

این روزها، خبرهایی منتشر می‌شوند که برخی از آنها امیدوارکننده و برخی مایوس‌کننده هستند. نمایندگان مجلس، وزرا، شهرداران، دست‌اندرکاران، مدیران مؤسسات بزرگ و شرکت‌های بزرگ کشور، همگی از افزایش بهره‌وری، بهبود وضعیت و کیفیت خدمات محصولات، افزایش سطح تولید و غیره صحبت می‌کنند. آمارهایی ارائه می‌دهند و در روزنامه‌های مختلف و اخبار رادیو و تلویزیون آنها منعکس می‌نمایند. از سوی دیگر خبرهایی پخش می‌شوند که نتایج مخالفی را نشان می‌دهند. اگر بهره‌وری، تولید و افزایش سطح کیفیت واحدهای کوچک و بزرگ صنعتی، خدماتی و مؤسسات دولتی واقعاً روبه‌رشد و بهبود است، پس این سؤال‌ها مطرح می‌شود که براساس اخبار منتشره چرا:

- در رتبه بندی ارزیابی سلامت در بین کشورهای مختلف، رتبه صدم را کسب کرده‌ایم؟
- در رتبه بندی ارائه خدمات تلفن همراه آخرین رتبه در بین کشورها را داشته‌ایم؟
- آمار سالیانه صادرات غیرنفتی کشورمان معادل نصف صادرات ماهیانه کشور مالزی است؟
- آمار تصادفات جاده‌ای در کشورمان رتبه اول در دنیا را دارد؟

وازی قبیل سؤال‌ها که بسیاری از دست‌اندرکاران، آنها را به صورت رسمی اعلام می‌نمایند. حقیقت این است که رابطه بسیار نزدیک و منسجم بین شکل‌گیری نتایج و نحوه اجرای برنامه‌های خرد و کلان در کشور وجود دارد. صنعت یکی از زیربخش‌های اقتصادی است که نحوه مالکیت، چگونگی روابط حقوقی بین کارکنان بخش‌های تولیدی و خدماتی آن، نحوه عرضه خدمات پس از فروش و احترام به مشتری از ارکان اصلی آن می‌باشند. تفکر رایج در بین فرهیختگان نیز بر این اساس استوار شده است که احترام به مشتری و ارائه خدمات مناسب و کالای با کیفیت نظریات مدرن و جدید هستند. در نگاهی به مبانی ارزشی که در تمدن و فرهنگ ایرانی و سپس ارزش‌های دینی در کشورمان رایج بوده‌اند و برسد با آنها زندگی کرده و فرزندان‌شان را پروراندند، به سادگی می‌توان دریافت که همه این موارد در زندگی روزمره ما وجود داشته‌اند ولی متأسفانه به کار گرفته نشده‌اند. به صراحت می‌توان گفت که اگر در برپایی صنعت از نظر سخت‌افزاری و نرم‌افزاری دنباله روی صنایع وارداتی بوده‌ایم در اداره آن هم از نظریه‌های وارداتی استفاده کرده و وابسته به آن شده‌ایم. بنابراین ذینفع نهایی محصولاتمان متضرر شده‌اند. ذینفع اصلی این روش‌ها جامعه است که در بلندمدت به عواقب تلخ آن گرفتار می‌شود. امروز اگر خودرو تولید می‌کنیم، جاده می‌سازیم، فرودگاه می‌سازیم، مواد غذایی تولید می‌کنیم و بسیاری کارهای دیگر، روزمره نگری و سرعت در بازایی نتایج سوداگرانه حتی بر روش‌های اصلی مدیران غلبه کرده‌است، نتیجه عدم ایجاد روش‌های مناسب با فرهنگ و مبتنی بر ایجاد یک اقتصاد امنیت‌مدار بوده‌است. امنیت‌مداری در هر برنامه‌ای با محوریت حفظ منافع ذینفعان اصلی که جامعه و آحاد آن است می‌باشد.

به راستی چرا این معنا شکل نمی‌گیرد؟ اگر چه سختی‌های اجتماعی زیادی طی سال‌های قبل به ما تحمیل شده و یا خود باعث بروز آن شده‌ایم ولی به نظرمی‌رسد که نکته اصلی عدم توجه به برنامه‌های بلندمدت، بلندنگری و پایه‌گذاری مبانی و اصولی که بتوانند برنامه‌های امروز را توجیه کنند، مشکل اصلی جامعه ماست.

در این راستا می‌توان به یک مثال بسیار واضح و روشن اشاره نمود که چگونه امنیت محوری، اقدامات را در برنامه‌ریزی‌ها تحت تأثیر قرار می‌دهد. زلزله بم یک حادثه غم‌انگیز و سخت برای مردم کشورمان بود. این زلزله، زلزله دیگری را به دنبال داشت و آن هم عدم توجه به ذینفعان نهایی اقدامات بود. ذینفع نهایی در این زلزله باقی‌ماندگان از این حادثه در شهر بم نبودند. ذینفع اصلی مردم ایران بودند که از اخبار رادیو و تلویزیون شنیدند و در روزنامه‌ها خواندند که میلیون‌ها میلیون کمک خارجی به کشور سرازیر شد. اگر این اعداد و ارقام جمع زده می‌شدند، رقمی در حدود یک میلیارد دلار را تشکیل می‌داد که بازسازی شهری مثل بم را می‌توانست با آخرین روش‌های مهندسی و علمی پوشش دهد. ولیکن واقعاً این ارقام و اعداد چه میزان واقعی بودند. در زمان حادثه، برای جلب توجه مردم به اینکه سایر مردم دنیا و کشورهای دیگر چقدر به ما توجه دارند، بدون هیچگونه پایه و اساس واقع‌بینانه این اعداد و ارقام به مردم ارائه شدند. در حالی که اکثر آنها کمک‌هایی به صورت وام بودند که فرایند اعطا و چگونگی استفاده از آن‌ها و نحوه بازپرداخت آن خود داستان بلندی است. اما ذینفعان اصلی یعنی مردم، یعنی کسانی که این فرایندها را نمی‌شناسند و با آن‌ها آشنا نیستند، چه تصویری پس از یک سال خواهند داشت؟ آنها می‌گویند که پول‌ها گرفته و حیف و میل شدند. خسارت واقعی به ذهن و روح و اندیشه آنان وارد می‌شود و امنیت‌مداری در جامعه خدشه‌پذیر شده و در تکرار این مسائل افزایش قدرت اقتصادی و افزایش بهره‌وری نیروی انسانی که مهمترین عامل رشد یک جامعه است، ضربه دیده و بازسازی آن بسیار مشکل‌تر از بازسازی زلزله‌های کوچک و بزرگ است.



تهیه و تدوین
تحریریه رو
با استفاده از

مقدمه:

نگاهی به و
صنایع غیر
در جریان
کیفیت خرد
سال قبل
کمتر است
خانگی،
کیفیت و
اگر تولید
برخی مو
این محص
فناوری ه
با توجه ب