

تحلیل نقدهای وارده بر تئوری عاملیت (در بستر مدیریت دولتی)

محبوبه رشیدی^۱

سید زمان موسوی میرکلایی^۲

چکیده:

تئوری عاملیت به رابطه کارگزاری معطوف است. رابطه کارگزاری بیانگر آن است که یک طرف (کارفرما) کاری را به دیگری (کارگزار) ارجاع می‌دهد یا تفویض می‌کند. در این مقاله، ابتدا به تعریف تئوری، مفروضات و قراردادهای رایج در تئوری از جمله؛ قرارداد جبران خدمت مبتنی بر نتایج، جبران خدمت مبتنی بر رفتار، مبتنی بر حقوق، مبتنی بر هزینه خدمات و مبتنی بر هزینه سرانه خدمات مطرح گردیده است. سپس نقدهای وارد شده به تئوری را بیان شده، از جمله مهمترین انتقادات وارده به تئوری؛ اقدامات پنهانی، اطلاعات پنهانی، فردگرایی، تعقل‌گرایی، اثرات انتخاب نامطلوب، خطر اخلاقی و قرارداد سودمحور می‌باشد. در انتها با تحلیل بر نقدهای وارده به تئوری سعی در پاسخ به آنها از دو زاویه برآمده‌ایم: از زاویه پاسخ به نقد (دفاع از تئوری) و نقد از زاویه دیگر. در نهایت تئوری عاملیت در بستر مدیریت دولتی تحلیل شده، و با بیان تاثیر این تئوری در تفکر سازمانی به بیان پیشنهاداتی از جمله؛ مشخص کردن موکلین و کارگزاران، اعمال سازکارهای نظارتی مناسب و سیستم پاداش مبتنی بر عملکرد برای کاربردی کردن این تئوری در بخش دولتی پرداخته‌ایم.

واژه‌های کلیدی: تئوری عاملیت، اصیل، وکیل، مدیریت دولتی

Review:

Agency theory focuses on the trial position. Using the express worker, we can refer to or delegate something as a (employer) to restrict (the agent). This article uses reputable consulting services, consulting services, consulting services and consulting services. Then the critiques of the theory are expressed, including the most important criticisms of the theory; Concealment, covert information, individualism, rationalism, the effects of undesirable choices, moral hazards, and profitable contracts. Finally, by analyzing the critiques of the theory, we try to answer them from two perspectives: from the perspective of the critique (defense of the theory) and the critique from another angle. Finally, agency theory is analyzed in the context of public management, and by expressing the impact of this theory on organizational thinking, to express suggestions such as; We have identified clients and brokers, applied appropriate oversight mechanisms, and a performance-based reward system to apply this theory to the public sector.

Keywords: Agency Theory, Original, Lawyer, Government Management

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی- دانشگاه علامه طباطبائی، نویسنده مسئول؛ rashidi_2011@yahoo.com
^۲ کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش مدیریت مالی دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قایم شهر، seyedzamanmousavi@gmail.com

مقدمه

یک شرکت که توانایی تهیه صورتهای مالی را ندارد (کاپت و مالافوری^{۱۰}، ۲۰۰۸).

این نظریه فردگرا است و بر این پیش فرض بنا شده که مدیران و مالکان در تعارضی نهادین هستند و این امر به علت ماهیت نفع-طلبی هر دو این گروه‌هاست. مدیران در پی نفع خویش، صاحبان اصلی را نادیده می‌گیرند و صاحبان سازمان نیز خواهان افزایش سود خویش و کاهش هر چه بیشتر هزینه‌ها و مخارج مدیریتی سازمان هستند (ایپ و پرایس^{۱۱}، ۲۰۱۰).

تئوری عاملیت برای تجزیه و تحلیل روابط میان اصیل و وکیل یا موکلین^{۱۲} و کارگزاران^{۱۳} بکار می‌رود. رابطه کارگزاری زمانی به وجود می‌آید که یک گروه (مالکین، موکلین، سهامداران) برای انجام اموری، اختیار تصمیم‌گیری خود را به گروه دیگر (وکیل، نماینده، کارگزار) تفویض نموده و با آنها قرارداد منعقد می‌نماید (هریسون^{۱۴}، ۱۹۹۲). کارگزاران نیز در ازاء ارائه کالا یا خدمات خود به موکلین، وجوه یا منافع دریافت می‌کنند.

مالکان که در حکم صاحبان اصلی سرمایه یا به اصطلاح اصیل محسوب می‌شوند مدیر یا عاملی را انتخاب می‌کنند تا به مدیریت سرمایه آنان بپردازد و منافع آنان را حداکثر سازد. در بخش دولتی مردم صاحبان اصلی یا اصیل قلمداد می‌شوند و مدیران دولتی عامل و وکیل آنان هستند (آتنس و همکاران^{۱۵}، ۲۰۱۴).

انتظار آن است که مدیران تلاش کنند تا خود را وقف هدف‌های سازمان کنند و منافع صاحبان اصلی را حداکثر سازند، اما بر اساس مدل زیر بنای تئوری کارگزاری، هر فردی در درجه اول کوشش می‌کند تا منافع خود را به حداکثر برساند و بنابراین نیز قبل از آنکه به اهداف سازمان و صاحبان اصلی آن بیندیشند دغدغه افزون

در سال ۱۹۸۳ موضوع جدایی مالکیت از نظارت، توسط یوجین فاما^۳ و مایکل جنسن^۴ مطرح شد که پایه گذار تئوری عاملیت^۵ بودند که به حاکمیت شرکتی به دید یک سری قرارداد می‌نگریستند. این تئوری^۶ با بحث در مسئله‌ی تسهیم ریسک مطرح گشت. در دهه ۱۹۶۰ و اوایل دهه ۱۹۷۰، اقتصاددانان متوجه ریسک اشتراک در میان افراد یا گروه‌ها شدند. (اندرسون برانت و ونگ^۷، ۲۰۰۷). مسئله تسهیم ریسک در اثر وجود تفاوت در نگرش-های همکاران نسبت به ریسک می‌باشد، ریشه‌ی این تئوری اقتصادشناسی اطلاعات است. تئوری عاملیت بر مدل انسان اقتصادی استوار است، بدین معنی که انسان را بازیگر خردمندی می‌داند که همواره می‌کوشد تا منفعت خویش را حداکثر کند (برگرسون^۸، ۲۰۰۵). هم مدیران و هم سهامداران بر اساس این تئوری تلاش می‌کنند تا حداکثر بهره را از حداقل منابع حاصل کنند و بدین جهت از میان گزینه‌های مختلف، گزینه‌ای انتخاب می‌کنند که منافع آنان را افزون‌تر سازد. این تئوری رابطه‌ی بین کارفرما و کارگزار را با استفاده از استعاره‌ی قرارداد کارگزاری توضیح می‌دهد (ایپ و پرایس^۹، ۲۰۱۰). مسئله‌ی نمایندگی؛ مسئله‌ای که تئوری در پی حل آن می‌باشد، یعنی تضاد بین کارفرما و کارگزار؛ این تضاد به دو شکل جلوه می‌کند:

۱. ضایعه‌ی اخلاقی (فریبکاری کارگزار): وضعیتی که کارگزار به اصطلاح از کار کم می‌گذارد (مثال: محقق‌ی که در زمان انجام پروژه در حال انجام کارهای دیگریست).

۲. گزینش معیوب: به این صورت که کارگزاری برای انجام کار انتخاب شود که توانایی انجام آن را ندارد (مثال: انتخاب مدیر مالی

^۹ Epp & Price

^{۱۰} Knappett & Malafouris

^{۱۱} Epp & Price

^{۱۲} Principals

^{۱۳} Agents

^{۱۴} Harrison

^{۱۵} Otnes et al

^۳ EUGENE FAMA

^۴ MICHAEL JENSON

^۵ AGENCY THEORY

^۶ این تئوری در بعضی از متون به تئوری کارگزاری معروف است. پروفسور الوانی واژه کارگزاری را برای معادل Agency انتخاب کرده‌اند. در این مقاله از هر دو واژه (عاملیت و کارگزاری) استفاده شده است.

^۷ Andreassen, Brandt, & Vang

^۸ Borgerson

(۱۹۹۴) گروه اول بدنبال افزایش سود و منافع خود می-باشند، همچنین خواستار تلاش و کوشش کارگزاران در قبال تعهداتی هستند که بعهدہ آنها گذاشته شده است، اما کارگزاران منافع شخصی خود را در اولویت می-بینند و همینطور ممکن است برای انجام امور محوله از سوی موکلین سعی و تلاش اندکی به عمل آورند. در چنین مواقعی منافع سهامداران و موکلین به خطر خواهد افتاد. تئوری عاملیت با ارائه چارچوبی سعی در تنظیم این روابط دارد به نحوی که هر دو گروه به طور متعادل از نتایج حاصل از کار راضی باشند (آیرنز^{۱۸}، ۲۰۰۱).

مفروضات تئوری عاملیت

همانگونه که اشاره شد تئوری عاملیت در مواردی که مالکیت جدا بوده و موکلین در جریان همه وقایع و عملکرد کارگزاران قرار نمی-گیرند بکار می-رود. هدف اصلی این تئوری بقای سازمانها است؛ عبارتی این تئوری با کنترل عملکرد و رفتار کارگزار امکان سوء-استفاده از قدرت محوله را از آنان می-گیرد و با ایجاد اطمینان از صحت عملکرد کارگزاران امکان ادامه فعالیت و سرمایه گذاری را از سوی سهامداران و موکلین فراهم می-نماید (کاپت و مالافوروی^{۱۹}، ۲۰۰۸).

اساس تئوری عاملیت تنظیم و انعقاد قرارداد میان موکلین و کارگزاران است (ایپ و پرایس^{۲۰}، ۲۰۱۰). با توجه به قرارداد مذکور چندین فرضیه قابل طرح است. از جمله اینکه هر دو گروه آزادانه حق پذیرش و یا عدم پذیرش قرارداد را دارند و طبعاً اگر شرایط بهتری برای هر گروه وجود داشته باشد ممکن است از انعقاد قرارداد صرفنظر نمایند.

موکلین و سهامداران به این جهت بر تهیه و تنظیم قرارداد جامع و فراگیر اصرار دارند که اهداف کارگزاران را جدای از اهداف خودشان می-بینند و طبعاً می-دانند که کارگزاران تمایلی به حفظ منافع آنان ندارند. مخصوصاً اگر در آینده مواردی پیش آید که در متن قرارداد

ساختن منافع شخصی خود را دارند. بر اساس تئوری کارگزاری توقع باطلی است که مدیران را انسان‌هایی خارق‌العاده فرض کنیم که وقتی بر اریکه قدرت تکیه زدند یک باره منافع خود را فراموش کنند و تمام هم‌و‌غم خود را صرف هدف‌ها و ماموریت‌های سازمان سازند. اصولاً پذیرش مسئولیت مدیریت از سوی آنان به این دلیل است که فرصتی پیدا کنند تا منافع خود را بالا برند. قبول منصب مدیریت قبل از آنکه برای خدمت به صاحبان اصلی سازمان باشد، برای منافع شخصی مدیران است. اغلب تحقیقات اقتصادی مدیریت و نظریه انتخاب عمومی^{۱۶} بر مبنای همین دیدگاه شکل گرفته‌اند.

اگر وضعیتی پیش آید که در آن منافع مدیران و منافع صاحبان اصلی، هر دو، افزایش پیدا کند، مسئله‌ای پیش نخواهد آمد و سازمان به کار خود ادامه خواهد داد، اما اگر منافع مدیران و منافع صاحبان اصلی در تعارض قرار گیرند، که احتمال آن بسیار قوی است، مشکلات زیادی گریبان‌گیر سازمان خواهد شد. در مدیریت دولتی، افزون ساختن منافع فردی مدیران به بهای کاهش منافع مردمان و صاحبان اصلی در جامعه خواهد بود و در بخش خصوصی نیز این امر به قیمت افت سود صاحبان سهام تمام خواهد شد.

دو مشکلی که این تئوری در پی حل آن می‌باشد:

۱. هدفها و تمایلات کارفرما و کارگذار در تضاد باشد، و اینکه کارفرما نمی‌تواند عامل را به نحوی کنترل کند که آیا او کارش را درست انجام می‌دهد یا نه.
۲. مشکل تسهیم ریسک: زمانیست که کارفرما و کارگذار چون ریسک‌پذیری متفاوتی دارند در نتیجه خواهان عملکرد متفاوتی هستند. تئوری کارگزاری درصد ارائه راهکارهایی برای حفظ منافع و ارتقای سطح بهره‌مندی موکلین و سهامداران از سوی کارگزاران است؛ عبارتی دیگر منافع موکلین و سهامداران با منافع کارگزاران و نمایندگانی که از سوی آنان برای انجام امور محوله استخدام شدند در تعارض می‌باشد (آبرامسون^{۱۷}

^{۱۹} Knappett & Malafouris

^{۲۰} Epp & Price

^{۱۶} Public Choice

^{۱۷} Abrahamson

^{۱۸} Ahearn's

خطرپذیری موجب افزایش فرصت‌های سودآور برای موکلین شده و منافع آنان را در درازمدت چند برابر می‌سازد. اما کارگزاران همواره بنا به عللی از خطرپذیری گریزان بوده‌اند. یکی از علل خطرگریزی کارگزاران، نوع ارزیابی موکلین است که صرفاً به نتایج عملکرد کارگزاران مبتنی بوده و لذا خطرپذیری را به حداقل رسانیده است؛ علت دیگر، بی تفاوتی کارگزار نسبت به تعقیب فرصتها و موقعیتهای ریسک دار است.

در بسیاری از قراردادهای کارگزاری در قبال انجام تعهداتی، مبلغ پیش‌بینی شده برای جبران خدمت کارگزار پرداخت می‌شود و لذا هر اندازه تلاش و کوشش آنها بصورت یکسان از جانب موکلین جبران می‌شود؛ طبعاً در چنین موقعیتی روحیه خطرپذیری و انگیزه تلاش مضاعف از بین خواهد رفت.

در مجموع می‌توان گفت که مفروضات تئوری کارگزاری بر پایه سه هدف زیر شکل گرفته است؛ عبارتی دیگر تئوری کارگزاری می‌کوشد به طرق ذیل موانع رابطه میان کارگزار و موکل را رفع کند (هیستری و بارنی^{۲۵}، ۱۹۹۶).

- ۱- ایجاد همگرایی در مواقعی که منافع موکلین و کارگزاران از هم فاصله می‌گیرد.
- ۲- چاره‌اندیشی در مواقعی که موکلین نمی‌توانند بطور کامل و بصورتی کم هزینه بر عملکرد کارگزاران نظارت کنند.
- ۳- کمک به طرفین در مواردیکه موکلین نمی‌توانند بطور کامل و کم‌هزینه، اطلاعاتی در زمینه کارگزاران و عملکرد آنها بدست آورند.

برخی از قراردادهای عاملیت

همانگونه که عنوان شد قراردادهای کارگزاری محور اصلی تئوری کارگزاری محسوب می‌شوند (هریسون، ۱۹۹۲ و بامبرگ، ۱۹۹۲ و

به آنها اشاره‌ای نشده باشد، در چنین مواقعی کارگزار به راحتی می‌تواند بدون توجه به منافع موکل به نفع خود کار کند. می‌توان گفت که این نقص در تئوری همیشه وجود داشته است (الیس^{۲۱}، ۱۹۹۳) در عمل، تنظیم قراردادهایی که همه اقتضائات آینده را در نظر بگیرد و بتواند بطور کامل به پیش بینی آینده بپردازد، ناممکن و غیرعملی است. بنابراین قراردادهای کارگزاری نمی‌تواند همه رفتارها و عملکردهای مطلوب را برای کارگزاران ترسیم نماید و از این لحاظ آسیب‌پذیر است (مالافوری^{۲۲}، ۲۰۰۸).

از سوی دیگر، این تئوری با فرض غیرقابل پیش‌بینی همه وقایع آتی، به تیره کارگزاران و توجیه عملکرد آنان می‌پردازد. بدین معنی که ممکن است برخی نتایج بر اثر عوامل غیرقابل پیش‌بینی که از کنترل کارگزار خارج است شکل می‌گیرد. به همین جهت همیشه نمی‌توان با بررسی کیفیت نتایج، در مورد کوشش و تلاش کارگزاران اظهارنظر کرد.

فرض دیگر تئوری کارگزاری پرهزینه بودن اجرای قراردادهای کارگزاری مناسب است؛ موکلین و سهامداران برای تنظیم قراردادهای نسبتاً کامل و کسب اطلاعات معتبر درباره عملکرد کارگزاران و آگاهی از نتایج حاصل از عملکرد آنان مجبور به تحمل هزینه‌های فوق‌العاده هستند. فرض بکارگیری این تئوری بدون پرداخت هزینه اشتباه است. چرا که اگر چنین هزینه‌هایی انجام نشود در مواقعی که منافع کارگزاران ایجاب می‌کند ممکن است اطلاعات نادرست به موکل داده شود و یا کارگزاران به هر نحو از موقعیت خود سوءاستفاده کنند. به همین دلیل ایجاد ساز و کارهای اطلاع رسانی و جمع‌آوری انبوه اطلاعات از کارگزاران در قبال هزینه‌های زیاد حاصل می‌شود (هاسکینز^{۲۳}، ۲۰۰۶).

از دیگر مفروضات تئوری کارگزاری متفاوت بودن تصور موکلین و کارگزاران از مقوله خطرپذیری است (مکلین و پارک^{۲۴}، ۱۹۹۵) موکلین خواستار خطرپذیری زیاد از سوی کارگزاران هستند، زیرا

^{۲۵} Hesterly, Barney

^{۲۱} Ellis, R.S

^{۲۲} Malafouris

^{۲۳} Hoskins

^{۲۴} Mclean, Parks

قرارداد مبتنی بر حقوق متداولترین نوع قرارداد است که طبق آن بدون توجه به میزان کار انجام شده، اجرت مشخصی در فواصل زمانی معینی به کارگزار پرداخت می‌شود. در صورتیکه موکلین خواستار کاهش هزینه‌های ناشی از قرارداد کارگزاری باشند استفاده از این نوع قرارداد مناسب می‌باشد.

۴. قرارداد مبتنی بر هزینه خدمات^{۲۰}

برخلاف قراردادهای مبتنی بر حقوق که مزایایی مشخصی را در فواصل زمانی معین برای کارگزاران در پی دارد، قراردادهای مبتنی بر هزینه خدمات مزایای مورد انتظار آنان را افزایش می‌دهد. در این نوع قرارداد در ازاء هر خدمت اجرتی پرداخت می‌شود، بدین صورت که از میان خدمات متنوع، اجرت فقط برای آن خدماتی که مورد نیاز موکلین است پرداخت می‌شود. به همین جهت کارگزاران برای افزایش سود خود، به دنبال ترجیحات موکلین بوده و خواسته‌های آنان را در هر زمان مد نظر قرار می‌دهند.

۵. قرارداد مبتنی بر هزینه سرانه خدمات^{۲۱}

در این نوع قرارداد نیز مانند قرارداد مبتنی بر هزینه خدمات، به ازاء ارائه خدمات معینی از سوی کارگزار در فواصل زمانی مشخص اجرت ثابتی پرداخت می‌شود. سود کارگزاران در این نوع قرارداد به تعداد مشتریان و میزان هزینه‌های خدمت بستگی دارد که هر دو غیرقابل پیش بینی است. در واقع چون میان کارگزاران در جذب مشتری رقابت وجود داشته و تقاضا برای خدمات تحت تاثیر بازار کار قرار دارد؛ لذا تعداد مشتریان و موکلین غیرقابل پیش بینی است. همینطور هزینه‌ها به جهت اطلاع اندک کارگزاران از هزینه‌های احتمالی آینده مانند هزینه مالیات، بیمه، هزینه‌های اداری و... دقیقاً قابل پیش بینی نیست. اینگونه مسائل موجب شده تا سود کارگزاران در قرارداد مبتنی بر هزینه سرانه خدمات بر عوامل

بامبرگر^{۲۶}، ۲۰۰۰). این قراردادها بر حسب گروه‌های مختلف و روابط میان آنها متفاوت می‌باشد. روابط کارگزاری ممکن است در داخل یک سازمان بوجود آید (مانند قراردادهای میان مدیران و کارکنان) و یا در میان چند سازمان وجود داشته باشد. هر چند محتوی و ماهیت چنین روابطی تحت تاثیر خواسته‌ها و منافع طرفین شکل می‌گیرد اما در این مقاله برخی از انواع قراردادهای رایج کارگزاری تشریح می‌گردد.

۱. قرارداد جبران خدمت مبتنی بر نتایج^{۲۷}

رابطه موکل و کارگزار ممکن است از طریق ارزیابی نتایج صورت پذیرد. در بسیاری از موارد به دلیل محدودیت و قراردادهای کارگزاری (عدم دستیابی به کل اطلاعات، صرف هزینه و زمان زیاد و...) صرفاً به نتایج مورد انتظار بسنده می‌شود، در این حالت نتایج مورد انتظار موکل در قالب قرارداد تنظیم و به تایید هر دو طرف می‌رسد.

۲. قرارداد جبران خدمت مبتنی بر رفتار^{۲۸}

بر خلاف قرارداد جبران خدمت مبتنی بر نتایج، قرارداد مبتنی بر رفتار به چگونگی عملکرد کارگزاران توجه دارد. در مواردیکه نتایج بشدت تحت تاثیر عوامل خارج از کنترل کارگزاران بوده و کارگزاران به علت ابهام و تحولات پرشتاب محیطی از پذیرش خطر اجتناب می‌کنند، انعقاد قرارداد مبتنی بر نتایج نمی‌تواند مفید باشد.

در چنین مواقعی موکلین بر رفتار کارگزاران تمرکز کرده و قراردادها را بر اساس رفتارهای تعریف شده کارگزاران تنظیم خواهند کرد. استفاده از این قرارداد در صورتی مفید است که موکلین و سهامداران بتوانند رفتار مطلوب خود را دقیقاً مشخص کرده و اطلاعات لازم را در زمینه رفتار و عملکرد کارگزاران بدست آورند.

۳. قرارداد مبتنی بر حقوق^{۲۹}

^{۲۹} Salary Contracts

^{۲۰} Free – for- Service Contracts

^{۲۱} Free Contracts Capitation

^{۲۶} Harison; ۱۹۹۲, Abrahamson; ۱۹۹۵, Bamberger; ۲۰۰۰.

^{۲۷} Outsmeecom – based Compensation Contracts

^{۲۸} Behavior – based Compensation Contracts

به موقعیتی که عملکرد کارگزاران از دید موکلین پنهان بوده و امکان نظارت و کنترل بر رفتار آنها وجود ندارد، اطلاق می‌شود. عبارتی مشکل اقدامات پنهانی به این دلیل بوجود می‌آید که موکلین اطلاعات ناقصی در مورد اقدامات کارگزاران دارند و در نتیجه کارگزار ممکن است برای کسب منفعت شخصی امتیازات متعلق به موکل را ناپیده بگیرد (آیرن^{۳۳}، ۲۰۱۱).

۲. اطلاعات محرمانه^{۳۴}

در حالت دوم، کارگزار اطلاعات غیرقابل دستیابی را تصاحب و از افشاء آنها خودداری می‌کند. در نتیجه، موکلین نمی‌توانند بطور کامل به ارزیابی عملکرد کارگزار پرداخته و از صحت تصمیمات اتخاذ شده از سوی وی مطمئن باشند. حتی ممکن است کارگزاران در مورد صلاحیت، توانایی و تلاش برای حفظ منافع موکلین اغراق کنند و توانایی خود را برای عقد قرارداد زیاد از حد نشان دهند. (آیرن^{۳۳}، ۲۰۱۱).

۳. فردگرایی^{۳۵}

از دیگر اشکالات تئوری کارگزاری کم‌توجهی به اهمیت تفکر جمعی و مشارکت است و لذا در موقعیتهایی که نیاز به همکاری تنگاتنگ و کار تیمی است به این ویژگی کمتر توجه می‌شود (ویلیام^{۳۶}، ۲۰۱۴).

۴. تعقل گرایی^{۳۷}

این تئوری مدل انسان تعقل گرایی را تصویر می‌کند که از محیط جدا و منفک شده است. تئوری کارگزاری چنین فرض می‌کند که موکلین و کارگزاران در یک محیط انتزاعی زندگی می‌کنند و از این نکته غافل می‌ماند که الگوهای محیطی خاصی در ذهن کارگزاران وجود دارد که حاصل انتزاع نیست بلکه برگرفته از زندگی در جهان واقعی است. فرانک اشاره می‌کند که این نظریه متناسب با تمامی نیازها و خواست‌های یک موجود انسانی نیست. خلاصه آنکه انسان

محیطی که خارج از کنترل کارگزار است پایه گذاری شود (الوانی و سیدنقوی، ۱۳۸۰).

مدیریت دولتی و تئوری کارگزاری

از دهه ۱۹۷۰ تلاش برای کوچک کردن ابعاد دولت و کاهش بوروکراسی روند پرشتابی بخود گرفت؛ در این مواقع استفاده از تجربیات مدیریت بخش خصوصی در بافت دولت و همینطور استفاده از تئوریهای اقتصاد خرد برای توجیه خصوصی‌سازی و تشریح رفتار کارگزاران و مدیران دولتی رواج پیدا کرد و به موازات آن دو تئوری انتخاب عمومی و تئوری کارگزاری پیش از سایر تئوریهای اقتصادی در بوروکراسی کاربرد یافت. استفاده از این تئوری‌ها در بخش دولتی به خاطر این ویژگی پاسخگوی آنها بوده است. در واقع تئوری انتخاب عمومی و تئوری کارگزاری برای کاهش تفاوت که اغلب میان موکلین (شهروندان) و کارگزاران (مدیران دولتی) وجود دارد طراحی شده‌اند. به عبارتی هر دو تئوری تلاش دارند تا با ایجاد ساز و کارهای انگیزشی و ارائه راهکارهایی میزان پاسخگویی کارگزاران را در برابر موکلین افزایش دهند. همانگونه که عنوان شد تئوری کارگزاری به طور گسترده در بخش خصوصی به کار گرفته می‌شود و با استفاده از این تئوری می‌توان نسبت به پاسخگو بودن کارگزاران در برابر سهامداران و موکلین اطمینان حاصل کرد اما تسری این تئوری به بخش دولتی تاکنون کمک چندانی به حل مشکل عدم پاسخگویی نکرده است (هیوز، ۱۳۷۷: ۱۳۵).

انتقادهای وارده به تئوری عاملیت

علاوه بر موانع و مشکلات ذکر شده در بخشهای مختلف مقاله، نقدهای عمده تئوری عاملیت از منابع مختلف گردآوری شده که عبارتند از:

۱. اقدامات پنهانی^{۳۲}

^{۳۵} Individualism

^{۳۶} William Rowe

^{۳۷} Rationalism

^{۳۲} Hidden actions

^{۳۳} Ahearn

^{۳۴} Confidential information

پنجمین مشکل مربوط به نمایندگی، این است که قرارداد بین سهامدار و مدیر، در شرایط عدم اطمینان نسبت به حالات طبیعت آینده منعقد می‌گردد، یعنی قرارداد به طور معمول در زمان یک جهت اجرای عملیاتی تنظیم می‌گردد، اما نتیجه نهایی که ممکن است محصول یا سود باشد، دست کم نیاز به گذشت یک دوره مالی دارد. طی زمان یک و دو اتفاق‌های زیادی ممکن است رخ دهد که روی محصول نهایی یا سود اثر می‌گذارند. در متن تئوری عاملیت، این اتفاق‌ها به دو گروه عوامل غیر قابل کنترل و عوامل قابل کنترل طبقه بندی می‌شوند، بنابراین، دسترسی به محصول یا سود نهایی، همیشه بر اساس احتمالات می‌باشد و در حقیقت، مبنای قرارداد ارزش مورد انتظار سود است، نه سود مطلق^{۴۴} (کاتلن ایزندرت^{۴۵}، ۲۰۱۷).

تحلیل نقدهای وارد شده

در این بخش از مقاله، سعی شده است که نقدهای مطرح شده‌ای که از منابع مختلف گردآوری شده است، را به نقد کشیده و در راستای دفاع از تئوری یا نقد از زاویه دیگر برآیم.

۱. نقد اقدامات پنهانی

در قسمت‌های قبل در مورد این نقد صحبت شد، تئوری عاملیت را از این دید به نقد گذاشتند که ادعا می‌کند که عملکرد موکلان از دید سهامداران مخفی است.

در نقد این نقد باید گفت که در واقع تئوری عاملیت بر این مبنا پایه‌گذاری شده است که بتواند عدم اطمینان بین موکل و کارگزار را از بین برد، و با ایجاد قرارداد به موکل و سهامدار این احساس را ایجاد کند که بر پایه قرارداد مذکور موکل برای به حداکثر رساندن سود سهامدار فعالیت می‌کند. یکی از قراردادهایی که بیان شده قرارداد مبتنی بر نتایج بود. در واقع این نوع قرارداد امکان این نوع نقد را از تئوری می‌گیرد. همانطور که در این نوع قراردادها موکل

موجودی پیچیده‌تر از تصویری است که در مدل کارگزاری ارائه می‌شود و نیازهای متنوع‌تر و والاتر از صرف فقط منفعت طلبی و سودجویی شخصی دارد (ویلیام روو^{۳۸}، ۲۰۱۴).

۵. اثرات انتخاب نامطلوب^{۳۹}

پنجمین نقد عاملیت، به اصطلاح، اثرات انتخاب نامطلوب می‌باشد. این مورد زمانی اتفاق می‌افتد که اشخاص تمایل دارند با دارا بودن اطلاعات خصوصی درباره چیزی که نفع آنها را فراهم می‌سازد، با طرف مقابل، قرارداد منعقد نمایند. به عنوان مثال، هنگامی که شخصی بیمار است، ممکن است قرارداد بیمه عمر با شرکت بیمه منعقد نماید و در نهایت نفع شخصی خود را دنبال کند و به شرکت بیمه ضرر و زیان وارد سازد. این مشکل در چارچوب رابطه بین مدیر و سهامدار نیز ممکن است به وجود آید و مدیر به نحوی رفتار نماید تا اطلاعات نادرست و یا غیر کامل به سهامدار منتقل نماید (گادر و مور^{۴۰}، ۲۰۰۲).

۶. خطر اخلاقی^{۴۱}

نقد بعدی، در اصطلاح خطر اخلاقی نام گرفته است. این مشکل وقتی بوجود می‌آید که نماینده، طبق نفع شخصی خود، انگیزه پیدا می‌کند تا از شرایط قرارداد منعقد شده خارج شود، زیرا مالک اطلاعات لازم در خصوص اجرای قرارداد و انجام عملیات لازم توسط نماینده را ندارد، به عنوان مثال، شخصی که اتومبیل خود را بیمه می‌کند و دچار تصادف می‌شود، ممکن است، تصادف، فقط صدمه به سپر اتومبیل زده باشد، اما شخص ادعا می‌کند که تصادف به بدنه اتومبیل (که قبلاً صدمه دیده بوده است) نیز رسیده است. این خطر، در چارچوب رابطه بین سهامدار-مدیر نیز وقتی بوجود می‌آید که سهامدار نتواند اقدام و عمل مدیر را ملاحظه کند (فاما^{۴۲}، ۲۰۱۱).

۷. قرارداد سودمحور^{۴۳}

^{۴۲} Fama

^{۴۳} Profit based Contract

^{۴۵} Kathleen M. Eisenhardt

^{۳۸} William L. Rowe

^{۳۹} Consequences of adverse choices

^{۴۰} Gunther and Moore

^{۴۱} Moral risk

انتظار دست پیدا کند. یعنی تنها کارایی مطرح نباشد بلکه اثربخشی هم مورد توجه قرار گیرد.

قسمت دوم نقدی که بر تئوری عاملیت آمده است بیان شده ممکن است کارگزار در بیان توانمندیهای خود اغراق کنند؛ می توان گفت که موکلین می توانند با درخواست مدارکی از صحت گفته های کارگزار مطلع شوند. در واقع اصل تئوری کارگزاری بر این پایه بوده که بتواند عدم اطمینان میان کارگزار و موکلین را از بین برده و باعث ایجاد اطمینان میان آنها گردد.

در چنین مواقعی موکلین و سهامداران برای حفظ منافع خود و سنجش میزان دقیق قابلیتها و توانمندیهای کارگزار از وی شواهد مدارکی دال بر صلاحیت و توانمندی او طلب می کنند. این شواهد ممکن است مدارک دانشگاهی، گواهینامه عضویت در انجمن حرفه ای، سابق استخدامی یا گواهینامه های مختلف باشد و یا بطرفی که برایشان قابل سنجش و درک است به ارزیابی کارگزار اقدام کنند. پس این نقد از دیدی که پاسخ داده شد وارد نیست.

۳. نقد اثرات انتخاب نامطلوب

این نقد را می توان از دو دیدگاه پاسخ داد. از نظر اخلاقی و غیر اخلاقی. از دید اخلاقی این نقد بر تئوری وارد است. یعنی موکل می تواند با دادن اطلاعات نادرست یا غیرمعمول قرارداد را به نفع خود ببیند. که این نوع قراردادها بسیار مشاهده شده است. پس از این زاویه این نقد وارد است. اما در زاویه دیگر که نگاه، اطمینان از صحت اطلاعات است این نقد وارد نیست. همانطور در پاسخ به نقد بالا گفته شد، سهامدار می تواند با درخواست مدارکی دال بر صحت حرفهای کارگزار از این عدم اطمینان خلاصی یابد.

وقتی این نقد را از دید مدیریت دولتی نگاه می کنیم؛ اینکه مردم سهامدار (موکل) و خدمتگزاران دولتی کارگزار (وکیل) هستند، نقد وارد شده صحیح می باشد. در نظام دولتی که خدمتگزاران وکیل مردم می باشند و معمولاً نظام های نظارتی ضعیف عمل می کنند، بعضاً مشاهده می شود که دولتمردان با دادن اطلاعات ناقص یا

در ازای انجام وظایف سهامدار حقوق دریافت می کند، از این رو اگر سهامدار و کارگزار در پی به حداکثر رساندن منفعت برای هر دو طرف باشند، سهامداران باید اطلاعات لازم و مورد نیاز کارگزاران را، در اختیارشان قرار داده و در قبال کارگزاران باید برای دریافت پاداش اهداف سهامداران را دنبال کنند.

در مورد مزیت قراردادهای مبتنی بر نتایج گفته شده است، این قراردادهای ساختارمند بوده و باعث تعقیب اهداف هر دو طرف است (بارنی^{۴۶}، ۱۹۹۳). با این نوع قرارداد، کارگزاران برای کسب نتایج مورد نظر موکلین حداکثر تلاش را بکار خواهند گرفت. همینطور با این قرارداد موکلین و سهامداران بجای کنترل و نظارت بر رفتار و عملکرد کارگزار، بر نتایج اقدامات وی توجه خواهند نمود؛ این شیوه کنترل موجب افزایش اختیار و آزادی عمل در کارگزار می شود و قدرت خطرپذیری وی را افزایش می دهد. با این قرارداد کارگزاران بجای نگرانی از رفتارهای ناموجه یا عدم انطباق رفتار خود با الگوهای تعیین شده، همه تلاش خود را متوجه افزایش بازده می نمایند. این مسئله موجب کاهش هزینه های کنترل از سوی موکل شده و علاوه بر آن آزادی عمل زیادی نیز برای کارگزار بوجود می آورد.

۲. نقد اطلاعات محرمانه

در این قسمت دو نقد را می توان از هم تفکیک کرد. قسمت اول نقد مربوط به اطلاعاتی است که از دید موکلین پنهان مانده و نمی توانند از آن ها مطلع شوند و در نتیجه موکل نمی تواند به ارزیابی عملکرد کارگزار بپردازد؛ در قسمت قراردادهای که در تئوری عاملیت توضیح داده شده است قرارداد مبتنی بر حقوق بیان شد، این نوع قرارداد برای زمانی است که موکل در ازای انجام وظایف کارگزار به آن ها حقوق می دهد، پس اگر از دید منتقدین مبنا بر ارزیابی عملکرد باشد این نقد وارد نیست. اما از زاویه دیگر می توان این نوع نقد را وارد کرد. به این صورت زمانی که موکل نداند که کارگزار از چه راهی (اخلاقی و غیر اخلاقی) به نتایج مورد

می‌تواند از قرارداد به نفع شخصی خود استفاده کند. یکی از دلایل عدم موفقیت سازمان‌های دولتی این است که وقتی در مدیریت آنها ناکامی به وجود می‌آید بلافاصله به کانال دیگر سوییچ می‌کنند. یعنی کانال گفتمانی خود را تغییر داده و موضوعات اصلی سازمان را به بخش معنوی سوق می‌دهند! و علل عدم موفقیت‌شان را در هاله‌ای از ابهام فرو می‌برند.

۷. نقد قرارداد سودمحور

این نقد را از دو بعد مورد بررسی قرار می‌دهیم. در شرکت‌های خصوصی که افق کوتاه‌مدت دارند و مدیران و سهامداران معمولاً تمایل به برنامه‌هایی دارند که، در کوتاه‌مدت به حداکثر سود خود دست یابند. بنابراین این نقد در بخش خصوصی وارد است. اما در مقابل، برنامه‌ریزی در سازمان‌های دولتی افقی بلندمدت دارد. اما این باعث نمی‌شود این نقد کاملاً از بخش دولتی برداشته شود. این نقد از زاویه دیگر بر سازمان‌های دولتی وارد است. از آنجایی که معمولاً مدیران در سازمان‌های دولتی مدت ریاست محدود و نامشخصی دارند؛ آنها تمایل دارند که در دروان ریاست خود برنامه‌هایی با افق زمانی کوتاه‌مدت را به انجام برسانند تا در کارنامه کاری خود ثبت شود. و تمایلی به انجام و پیگیری برنامه‌های بلندمدت ندارند. از این زاویه این نقد به بخش دولتی وارد است.

نتیجه‌گیری

با توجه به انتقادات وارده شده اما باید اغراق کرد که، تئوری عاملیت کمک زیادی به سازمان کرد. تاثیر تئوری کارگزاری بر تفکر سازمانی به طور خلاصه عبارتند از:

۱. مشخص کردن اهمیت انگیزه و منفعت طلبی: بخش عمده‌ای از زندگی سازمانی بر منفعت طلبی استوار است، این تئوری اهمیت این موضوع را متذکر می‌شود.
۲. مشخص کردن اهمیت ساختار مشترک و مسائل در تئوری‌های مختلف: از این رو نتایج حاصل از تحقیق در یک قلمرو (مانند همگرایی افقی) می‌تواند در دیگر قلمروهای تحقیقاتی با

کاذب سعی در پیش‌برد منافع خود دارند. از آنجایی که متأسفانه میزان آگاهی جامعه هم محدود است و مردم (اگر اینجا آنها را سهامداران فرض کنیم) از حق خود بدون اطلاع هستند، پس مدیران دولتی می‌توانند به نحوی که می‌خواهند اقدامات خود را به نمایش گذاشته و آن را توجیه جلوه بدهند.

۴. نقد فردگرایی

در مورد این نقد باید گفت، تئوری کارگزاری در اصالت خود یک تئوری فردگراست. و زمانی که مطرح شد، به افراد توجه می‌کرد نه گروه. این نقد را باید از دو بعد جواب داد: اگر بخواهیم از دید یک شرکت خصوصی نگاه کنیم؛ به نظر این نقد زیاد وارد نیست، زیرا اصالت شرکت‌های خصوصی بر فردگرا بودنشان است. اما زمانی که از دید مدیریت دولتی به آن نگاه می‌کنیم نقد به آن وارد است. در مدیریت دولتی که سازمان‌ها نیاز به همکاری با یکدیگر برای خدمت‌رسانی دارند تئوری فردگرا نمی‌تواند به خوبی جوابگو باشد.

۵. نقد تعقل‌گرایی

در مورد پاسخ به نقد تعقل‌گرایی باید گفت، اساساً رفتار انسان پیچیده و چندبعدی است و نمی‌توان با یک بعد تعقل‌گرایی و اقتصادی به آن پاسخ داد، در مورد رابطه بین موکل و کارگزار باید بگوییم که تمام قراردادهای منعقد بین دو شخص بر پایه سود نیست. نظریه‌پردازان عاملیت با تاکید بر انگیزه‌های مدیران، سایر عوامل موثر در عملکرد آنان را نادیده می‌گیرند و آثار مشکلاتی مانند فقدان قابلیت‌های لازم، ناآگاهی‌ها، و اطلاعات ناقص مدیران را از نظر دور می‌دارند. این نقد در سازمان‌های دولتی بیشتر از شرکت‌های خصوصی خود را نشان می‌دهد. در سازمان‌های دولتی بستن قرارداد با انگیزه سودآوری محض نیست و عوامل متعددی در رفتار مدیران دخیل هستند. بنابراین می‌توان این نقد را در بخش دولتی، بیشتر از بخش خصوصی دانست.

۶. نقد خطر اخلاقی

این نقد از دیدگاه مدیریت دولتی وارد است زیرا، آنچه که کارگزار انجام می‌دهد کاملاً از دید سهامدار مشهود نیست. در نتیجه کارگزار

رفتارمدار) بیشتر است، درحالی که احتمال آن که مدیران ریسک-گریز (مانند مدیران شرکت‌های کوچک که منابع محدودتری دارند) گزینه‌ی "خریدن" را انتخاب کنند (قرارداد نتیجه‌مدار) بیشتر است.

با تمام توصیفاتی که در بالا از تئوری عاملیت ارائه شد، اما متأسفانه این تئوری در بخش دولتی با مشکلاتی مواجه شد که در این قسمت سعی در تشریح آن در بخش دولتی داریم. در قسمت‌های قبل که به انتقاد نقدهای وارده شده پرداختیم، آن نقدها را در بستر مدیریت دولتی به طور خاص تشریح نکردیم. اینجا لازم دانستیم مجدداً تئوری عاملیت در بخش دولتی را مورد بررسی مختصری بگذاریم تا به جمع‌بندی این مورد دست پیدا کنیم. با به کار گرفتن تئوری عاملیت در بخش دولتی، علی‌رغم اینکه پاسخ‌گویی حاصل نشده، بلکه نظام پاسخگویی تضعیف هم شده است. از جمله دلایل ناکارآمدی تئوری کارگزاری در بخش دولتی عبارتند از:

- تلاش برای افزایش سود و استفاده از فرصت‌ها و تهدیدها در جهت کسب منافع بیشتر، جدی تلقی نمی‌شود. بر خلاف شرکت‌های خصوصی سهامداران و موکلین در تلاش هستند تا با عقد قراردادهایی کارگزاران را مجبور به خطرپذیری کرده و تلاش آنان را چند برابر سازند؛ در دستگاه‌های دولتی عملاً چنین تلاشی صورت نمی‌گیرد.

- در بخش دولتی مشخص کردن موکلین اصلی مشکل است، به عبارتی آیا دولت موکل است یا مردم؟! و اینکه آیا کارگزاران و نمایندگان دولت باید مطابق خواست مردم کار انجام دهند یا دولت اگر قرار است مطابق خواست مردم کار انجام شود، کارگزاران چگونه باید از انتظارات شهروندان اطلاع یابند؟

اگر منافع هر دو گروه ملت و دولت باید رعایت شود، پس در مواقعی که منافع آندو روبروی یکدیگر قرار می‌گیرد، کدام را باید انتخاب کرد؟

ساختارهای مشترک مسائل، همچنان جای تحقیق داشته باشد (مانند جبران خدمت).

۳. مشخص کردن اهمیت اطلاعات و سامانه‌های اطلاعاتی در تمام زمینه‌ها:

در این تئوری اطلاعات کالا تلقی می‌شود، یعنی هزینه دارد و می‌تواند خریداری شود، سازمان‌ها می‌توانند در سامانه‌های اطلاعاتی سرمایه‌گذاری کنند و از منافع گوناگون آن بهره‌مند شوند، مانند:

جبران خدمت: با استفاده از سامانه‌های اطلاعاتی غنی می‌توان فرصت‌طلبی مدیران را محدود کرد، یکی از این سامانه‌ها هویت مدیری سازمان می‌باشد.

۴. دخالت دادن تاثیر ریسک در تفکر سازمانی: تئوری سازمانی با ایجاد ارتباط میان نامعلومی‌های نتایج پیامدهای گوناگون هر کار، از نظر ریسک آفرینی نظریه‌ی سازمانی را بسط می‌دهد. فرض می‌شود که آینده‌ی سازمان نامعلوم است (مقررات دولتی، ظهور رقبای جدید، عرصه‌ی فن‌آوری‌های نو و...) می‌توانند بر نتایج اثر بگذارند، نامعلومی نتیجه با تفاوت در ریسک‌پذیری افراد، در می‌آمیزد تا قرارداد بین کارفرما و کارگزار را تحت تاثیر قرار دهد (وات ۲۰۰۸،^{۴۷})

مثال: واکر و وبر^{۴۸} (۱۹۸۴) دریافتند که نامعلومی تقاضا برای فن‌آوری، در تصمیم‌گیری برای ساختن یا خریدن اجزای مورد نیاز به وسیله‌ی یک تولیدکننده‌ی بزرگ اثری ندارد (یعنی ریسک تقاضا تأثیری در تصمیم‌گیری خودسازی یا خرید قطعات آن تولیدکننده‌ی بزرگ ندارد)، این پدیده فقط با تئوری کارگزاری قابل توجیه بود.

تئوری کارگزاری پیش‌بینی می‌کند که احتمال اینکه مدیران بی‌تفاوت به ریسک (مانند مدیران شرکت‌های بزرگ که با محدودیت روبرو نیستند) گزینه‌ی "ساختن" را انتخاب کنند (قرارداد

^{۴۸} walker & weber

^{۴۷} Watts

توجه به آنچه تئوری می‌گوید، سهامداران مردم هستند. اما در عمل دیده می‌شود که مردم نقشی در این میان ندارند. باید این فرهنگ که دولت کارگزار مردم است در جامعه فراگیر شود (همانطور که در بخش خصوصی مدیران به عنوان کارگزاران سهامداران می‌باشند، و سعی در تحقق اهداف آنها دارند).

۲. اعمال سازکارهای نظارتی مناسب

یکی از نقدهای که بر تئوری عاملیت در بخش دولتی متوتر است؛ این است که در عمل مردم نمی‌بینند که مدیران در راستای خدمت‌رسانی آنها چه می‌کنند. مدیران در بخش دولتی، بی‌کیافتی خود در عدم تحقق وعده‌های و ماموریت‌های خود را با توسل به معنویات پاسخ می‌دهند. با توجه به آنچه در بالا گفته شد، باید سازوکارهای نظارتی قوی در بخش دولتی اعمال شود تا بتوان با استفاده از این سازکارها رفتارهای منفعت‌طلبانه مدیران را کنترل کرد و زیان‌های وارد شده بر منافع موکلین را حداقل رساند. البته اگر مدیران در پرداختن به منافع خود حد اعتدال را نگه ندارند و در این راه افراط کنند، سازمان از عوامل بیرونی آسیب می‌بیند و مشکلات حادی برای آن به وجود خواهد آمد. بنابراین به توصیه نظریه‌پردازان کارگزاری، بهتر آن است که، با سازوکارهای داخلی این نظارت انجام گیرد تا آسیب‌های محیطی نتواند سازمان را دچار بحران کند. یکی از مکانسیم‌های نظارتی وجود مجلس که نماینده مردم هستند بر قوه مجریه و مدیران اجرایی اعمال می‌شود و اجازه نمی‌دهد آنان منافع جمع را فدای منفعت فردی خود کنند. اما باید به خاطر داشت که اعمال کنترل کارایی کامل ندارد و امکان فرصت‌طلبی همچنان برای مدیران باقی است. از سوی دیگر، اگر کنترل به طور کامل و بر تمام فعالیت‌های مدیران تسری یابد نوعی مدیریت مالکانه شکل می‌گیرد که با شرایط پیچیده سازمان‌های امروز مغایرت پیدا می‌کند. همچنین، چون اختیارات مدیران به طور کامل تحت کنترل قرار می‌گیرد و حق تصمیم‌گیری مستقل از آنان سلب می‌شود مسئولیت‌پرسی از آنان نیز میسر نخواهد بود و این خود مانعی در مسیر اثربخشی مدیریت بشمار می‌آید. بنابراین لازم است سیستم نظارتی، حد اعتدال را داشته باشد تا بتواند به اثربخشی منتهی شود.

عکس قضیه هم صادق است؛ مردم به عنوان موکلین اصلی چگونه می‌توانند نسبت به انجام تعهدات کارگزاران مطمئن باشند؛ آیا کارگزاران تلاش لازم را برای حصول اهداف به کار می‌برند؟...

سوالات دیگری نیز در زمینه به کارگیری تئوری کارگزاری در بخش دولتی مطرح هستند عبارتند از:

- آیا در میان تامین‌کنندگان مواد اولیه رقابتی وجود دارد تا مردم بتوانند از یک قیمت منصفانه اطمینان حاصل کنند؟

- آیا محصول به اندازه کافی قابل اندازه‌گیری هست تا بتواند قراردادهایی را بر اساس تنظیم کرد؟

- مردم (موکلین) چگونه می‌توانند عدم کارایی و فریب کارگزاران را تشخیص دهند؟

به عبارتی مردم چگونه می‌توانند مطمئن شوند که کارگزاران به نفع خود کار نمی‌کنند؟

- تاثیر دادوستدهای سیاسی و گروه‌های فشار بر قراردادها و عملیات کارگزاری تا چه اندازه موجب لطمه به منافع مردم به عنوان موکل می‌شود؟

پیشنهادات

در این قسمت سعی در این داریم با بیان برخی پیشنهادات کاربردی، امکان استفاده از این تئوری در بخش دولتی را فراهم آوریم. با توجه به آنچه در بالا در تشریح تئوری عاملیت در مدیریت دولتی گذشت؛ در زیر به بیان برخی پیشنهادات برای کاربرد موثرتر این تئوری در بخش دولتی پرداختیم.

۱. مشخص کردن موکلین و کارگزاران

همانطور که در بالا گفته شده در بخش دولتی مشخص کردن سهامداران مشکل است. ابتدا باید به این سوال اصلی پاسخ داده شود که سهامداران اصلی در بخش دولتی چه کسانی هستند. با

general introduction to the journal. *Cognitive Semiotics*, ۰ (Spring), ۱۱۵.

- Borgerson, J. L. (۲۰۰۵). *Materiality, agency, and the constitution of consuming subjects: Insights for consumer research*. In G. Menon & A. R. Rao (Eds.), *Advances in consumer research* (Vol. ۳۲, pp. ۴۳۹-۴۴۳). Duluth MN: Association of Consumer Research.
- E Cooper ۲۰۱۰, 'Chartered Accountants as auditors of companies', *Proceedings and resolutions of the first provincial meeting of the members of the Institute of Chartered Accountants in England and Wales, held at Manchester on the ۱۴th and ۱۵th October ۱۸۸۶*, pp ۷۳- ۹۴.
- E Fama, ۲۰۱۰, 'Agency problems and the theory of the firm', *Journal of Political Economy*, Volume ۸۸, Issue ۲, pp ۲۸۸-۳۰۷.
- Hoskins, J. (۲۰۰۶). *Agency, biography and objects*. In *Handbook of material culture* (pp. ۷۴۸-۷۵۴). London: Sage.
- J Kitchen, 'Auditing: Past development and current practice', reproduced in A G Hopwood, M Bromwich and J Shaw, *Auditing Research Issues and Opportunities*, London: Pitman in association with Deloitte Haskins & Sells, ۱۹۸۲.
- J Laffont and D Martimort, *The theory of incentives: the principal-agent model*, Princeton: Princeton University Press, ۲۰۰۲.
- J W Gunther and R R Moore, 'Auditing the Auditors: Oversight or Overkill?' *Federal Reserve Bank of Dallas Economic and Financial Policy Review*, Volume ۱, Number ۵, ۲۰۰۲.
- Kathleen M. Eisenhardt, ۲۰۱۷, *Agency Theory: An Assessment and Review*, *The Academy of Management Review*, Vol. ۱۴, No. ۱ (Jan., ۱۹۸۹), pp. ۵۷-۷۴
- M Baker and M Collins, 'Audit and control in the not-for-profit sector: an endowed charity case ۱۷۳۹-۱۸۵۳', *Accounting and Business Research*, Volume ۳۵, Number ۲, ۲۰۰۵.
- M C Jensen and W H Meckling, 'Theory of the firm: managerial behavior, agency costs and ownership structure', *Journal of Financial Economics*, Volume ۳, No ۴, pp ۳۰۵-۳۶۰, ۱۹۷۶.

۳. سیستم پاداش مبتنی بر عملکرد

یکی دیگر از سازوکارهای توصیه شده نظریه پردازان، سیستم‌های پاداش مبتنی بر عملکرد مدیران در جهت اهداف سازمان و انتظارات صاحبان اصلی است. محرک‌های مالی موجب می‌شود تا توازنی بین منافع اصیل و وکیل ایجاد شود و مدیران به شیوه‌ای عمل کنند که مدنظر سهامداران و صاحبان اصلی سازمان است. در بخش دولتی نیز سیستم ارزیابی مدیران باید به گونه‌ای باشد که، فعالیت‌های آنان را به سوی اهداف جامعه سوق دهد. در زمینه ایجاد انگیزه برای مدیران کارگزار، ابزارهای سنجش مختلفی پیشنهاد شده است. جانسن عقیده دارد در نظریه کارگزاری یا عاملیت برای سنجش عملکرد مدیریت تلاش‌های کافی نشده است و باید از ابزارهای دقیق و جامعی مانند شیوه کاربرگ امتیازهای تراز شده بهره گرفت که کمیت و کیفیت عملکردها را می‌سنجد و نتیجه تحقق ماموریت‌ها و استراتژی‌های سازمان را از جهات مالی، رضایت مشتریان، فرایندهای درونی سازمان، رشد و یادگیری سازمانی معین می‌سازد. البته باید بیان نمود اجرای این سیستم ارزیابی در بخش دولتی کار بسیار سختی است. از آنجایی که در بخش دولتی ذی‌نفعان متعدد با نیازهای متضاد وجود دارد، و آنچه گفته می‌شود با آنچه در عمل پیاده می‌شود تفاوت زیادی است؛ باید با لحاظ کردن همه این موارد سیستم ارزیابی عملکرد تنظیم و اجرا شود.

منابع

- الوانی، سیدمهدی، سیدنقوی، میرعلی، ۱۳۸۰، *تئوری کارگزاری و چالش‌های آن در مدیریت دولتی*، مطالعات مدیریت، شماره ۳۱ و ۳۲.
- هیوز، آون، (۱۳۸۸)، *مدیریت دولتی نوین*، ترجمه: الوانی، سیدمهدی، خلیلی شورینی، سهراب، معمارزاده طهران، غلامرضا، انتشارات مروارید.

References:

- Ahearn, L. M. (۲۰۰۱). *Language and agency*. *Annual Review of Anthropology*, ۳۰, ۱۰۹-۱۳۷. Andreassen, L., Brandt, L., & Vang, J. (۲۰۰۷). *What is cognitive semiotics: A*

- M H Bazerman, G Loewenstein and D A Moore, 'Why good accountants do bad audits', *Harvard Business Review*, Volume ۸۰, No ۱۱, November ۲۰۰۲.
- M Walker, 'Principal/agency theory when some agents are trustworthy', *Accounting and Finance Working Paper*, Manchester: Manchester Business School, Manchester University, ۲۰۰۳.
- P A Mills, 'Agency, auditing and the unregulated environment: some further historical evidence', *Accounting, Auditing & Accountability*, Volume ۳, Number ۱, pp ۰۴-۶۰, January ۱۹۹۰.
- R Antle, 'The auditor as an economic agent', *Journal of Accounting Research*, Part ۲, Volume ۲۰, Issue ۲, Autumn ۱۹۸۲.
- R Brown (ed.), *A History of Accounting and Accountants*, Edinburgh: T.T. and E.C. Jack, ۱۹۰۰; reprinted London: Frank Cass, ۱۹۶۸.
- R Watts and J Zimmerman (۱۹۸۲), 'Agency problems, auditing and the theory of the firm, some evidence', *Journal of Law and Economics*, Volume ۲۶, Issue ۳, pp ۶۱۳-۳۳, ۱۹۸۳.
- S P Shapiro, 'Agency theory', *Annual Review of Sociology*, Volume ۳۱, pp ۲۶۳-۸۴, August ۲۰۰۰.
- Susan P. Shapiro, ۲۰۰۰, *AGENCY THEORY*, *Annual Reviews*
- T Bush, 'Divided by common language', *Where economics meets the law: US versus non-US financial reporting models*, London: ICAEW, ۲۰۰۰. Part of the ICAEW's *Beyond the myth of Anglo-American corporate governance series*, ۲۰۰۰.
- Tyle' n, K. (۲۰۰۷). When agents become expressive. *Cognitive Semiotics*, ۱, ۸۴-۱۰۱.
- W A Wallace, *The Economic Role of the Audit in Free and Regulated Markets*, New York: University of Rochester, ۱۹۸۰.
- Watts, C. M. (۲۰۰۸). On mediation and material agency in the Peircean semeiotic. In C. Knappett & L. Malafouris (Eds.), *Material agency* (pp. ۱۸۷۲۰۷). New York, NY: Springer.
- William L. Rowe, ۲۰۱۴, *Two Criticisms of the Agency Theory*, *International Journal for Philosophy in the Analytic Tradition*, VOL, ۴۲, Nov, ۱۹۸۲, pp, ۳۶۳-۳۷۸.