

اولویت‌بندی شاخص‌های حکمرانی خوب در سازمانهای کارا

(مطالعه موردی: شعب بانک رفاه استان قزوین)

سیده عاطفه یگانگی^۱ - سید مهدی الوانی^۲ - غلامرضا معمارزاده طهران^۳

چکیده

حکمرانی خوب از جمله مباحث تازه ایست که در دو دهه اخیر توجه محافل علمی و بین‌المللی جهان را به خود معطوف نموده است. برای تحقق حکمرانی خوب مشخصه‌هایی عنوان شده اند. بی‌شک وزن و اهمیت هر یک از مشخصه‌ها برای دست یافتن به حاکمیت مطلوب با هم تفاوت دارند. سوال اصلی این تحقیق این است که درجه اهمیت هر شاخص برای رسیدن به کارایی واحدها و سازمانها به چه ترتیب بوده و اولویت‌بندی شاخص‌ها چگونه است؟ در این مقاله که به دست آمده از تحقیقات میدانی است سعی شده شاخص‌های حکمرانی خوب، به صورت ریشه‌ای مطالعه شوند، سپس با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها (DEA) واحدهای کارا را از بین واحدهای دیگر مشخص نموده و در نهایت با استفاده از تکنیک فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP) اولویت‌بندی بین شاخص‌ها در سازمان‌های کارا انجام شود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کاکنان شعب بانک رفاه استان قزوین (N=41) می‌باشد. در پایان نتایج مطالعه حاکی از آن است که از میان ۶ شاخص مطرح شده حکمرانی خوب، به ترتیب: پاسخگویی، قانون‌گرایی و ارزش‌گرایی در اولویت‌های اول تا سوم قرار می‌گیرند. واژگان کلیدی: حکمرانی، حکمرانی خوب، کارایی، تحلیل پوششی داده‌ها، فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی

^۱ دانشجوی دکترای مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، گروه مدیریت، قزوین، ایران

atefeh_yeganegi@yahoo.com (مسئول مکاتبات)

^۲ استاد دانشگاه آزاد اسلامی، ایران، قزوین، دانشکده مدیریت و حسابداری

^۳ دانشیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، ایران، قزوین، دانشکده مدیریت و حسابداری gmemar@gmail.com

مقدمه

یکی از مباحث بسیار مهم و در عین حال جدید که از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح شده، موضوع حکمرانی خوب است. این مساله به ویژه در کشورهای در حال توسعه در راستای استقرار و نهادینه سازی جامعه مدنی در سیاست‌های مربوط به اعطای کمک‌ها از جایگاه ویژه ای برخوردار شده است. مفهوم حکمرانی خوب به جهت جدید بودن آن با تعبیر و تفسیرهای متفاوتی مواجه بوده است، برخی افراد یا نهادها آن را با ویژگی‌هایش تعریف می‌کنند (کارشناسان بانک جهانی)، و برخی دیگر آن را با عناصرش معرفی می‌نمایند. (فرازمند، ۱۹۹۹، ص ۵۹).

بانک جهانی به عنوان یکی از نهادهای بین‌المللی معتبر در گزارشی که در سال ۱۹۸۹ منتشر نموده است، برای اولین بار حکمرانی خوب را به عنوان ارائه خدمات عمومی کارآمد، نظام قضایی قابل اعتماد و نظام اداری پاسخگو تعریف نموده است (استوو، ۱۹۹۲، ص ۳۹۰).

در برنامه ریزی توسعه سازمان ملل (UNDP)، حکمرانی همان اعمال قدرت سیاسی، اقتصادی و اداری برای مدیریت امور کشور در کلیه سطوح می‌داند (برنامه توسعه سازمان ملل ۱۹۹۲). حکمرانی خوب بر اساس تعریف این نهاد شامل مکانیزم‌ها، فرآیندها و نهادهایی است که به واسطه آنها شهروندان، گروه‌ها و نهادهای مدنی منافع خود را دنبال، حقوق قانونی خود را اجرا می‌کنند و تعهدات شان را برآورده می‌سازند و تفاوت شان را تعدیل می‌کنند.

در تعریف دیگری حکمرانی خوب شامل ساز و کارها، فرایندها و نهادهایی است که به واسطه آنها به شهروندان، گروه‌ها و نهادهای مدنی منافع خود را دنبال، حقوق قانونی خود را اجرا می‌کنند و تعهداتشان را برآورده می‌سازند و تفاوتشان را تعدیل می‌کنند (صانعی، ۱۳۸۵، ص ۲۶). گروهی از محققان نیز با بیان

ویژگی‌های حکمرانی خوب به ارائه تعریف از آن پرداخته اند. آنان معتقدند حکمرانی خوب دارای ویژگی‌های زیر است (تایلور، ۲۰۰۰، ص ۱۱۰):

الف) وجود و تقویت ساختارهای دمکراتیک در جامعه؛

ب) شفافیت، پاسخگویی، هوشمندی و توسعه مشارکت جویانه؛

ج) توجه و واکنش به درخواست‌های شهروندان؛
د) ایجاد خط و مشی‌های مناسب اقتصادی برای تسهیل توسعه؛

ه) احترام به قانون و حاکمیت قانون.

حکمرانی خوب یک اصطلاح هنجاریست که می‌بایست به اقتضای بستر تعریف شود. لذا نیاز به بومی سازی حکمرانی خوب بیش از پیش مورد نیاز است. هرچند ایده حاکمیت خوب در مفهوم کلی آن در ایران مطرح شده است، ویژگی برجسته و پایدار نظام سیاسی ایران "اسلامیت" حکومت آن است (رهنورد و عباسپور، ۱۳۸۶، ص ۲۶).

در حاکمیت مطلوب اسلامی دو الگو به عنوان الگوهای مینا قابل ارائه هستند.

الگوی اول الگوی حکمرانی خوب از دیدگاه امام خمینی می‌باشد که شاخص‌های حکمرانی خوب را به صورت زیر بیان نموده اند:

پاسخگویی، عدالت‌گرایی، خدمت‌گزاری، مصلحت‌گرایی، مشارکت جویی، نظارت‌پذیری، نظارت‌پذیری، اخلاق‌گرایی، اخلاق‌گرایی (جمشیدی، ۱۳۸۶، ص ۱۸).

الگوی دوم بر مبنای نظریه دکترین مهدویت میباشد که شاخص‌های آن به عبارتند از:

جهانگرایی (جهانشمولی)، عدالت‌گرایی و مساوات، امنیت‌گرایی، توسعه‌گرایی (سازندگی)، دانش‌گرایی، رفاه‌گرایی، تعالی‌جویی (آیت... مکارم شیرازی، ۱۳۸۶، ص ۶۵). بر این اساس، دکتر رهنورد شاخص‌های مدل حکمرانی خوب در ایران را با توجه

به دو الگوی فوق به صورت زیر معرفی نموده اند: توسعه گرایی و تعالی پایدار، مشارکت جویی و شراکت گرایی، ارزش گرایی، قانون گرایی، عدالت گرایی و پاسخگویی (رهنورد، چشم انداز مدیریت دولتی، ۱۳۹۰، ص ۵۱).

هدف از این پژوهش این است که مشخص شود آیا شاخص‌های حکمرانی خوب در سازمانهای دولتی اولویتی نسبت به هم دارند؟ و در صورت مثبت بودن جواب ترتیب اولویت شاخص‌ها چگونه است؟

پیشینه تحقیق

رودرا و سانپال (۲۰۱۱) در مطالعه ای با عنوان حکمرانی خوب و توسعه انسانی در ایالت‌های هندوستان اثر حکمرانی خوب بر توسعه انسانی را در هندوستان طی دو دهه اخیر با استفاده از روش داده‌های تابلویی مورد بررسی قرار داده اند. در این مطالعه از شاخص ترکیبی حکمرانی خوب به عنوان متغیر توضیحی استفاده شده است. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که حکمرانی خوب و توسعه انسانی دوره‌های پیشین، توسعه انسانی فعلی را در هندوستان تعیین می‌کند. (رودرا و سانپال، ۲۰۱۱، ص ۳)

کناک و فنک (۲۰۰۳) ارتباط حکمرانی، کیفیت نهادی و رشد اقتصادی را بررسی نمودند. این مطالعات نشان می‌دهند بهبود شاخص‌های حکمرانی خوب اثرات مستقیمی هم بر توسعه اقتصادی و هم بر توسعه انسانی دارد. (کناک و فنک، ۲۰۰۳، ص ۵۹۴)

سامتی، رنجبر و محسنی (۱۳۹۰) در مطالعه ای با عنوان تحلیل تأثیر حکمرانی خوب بر شاخص توسعه انسانی مطالعه موردی: کشورهای جنوب شرقی آسیا در دوره زمانی ۲۰۰۰-۲۰۰۹ با استفاده از داده‌های ترکیبی به بررسی اثر شاخص‌های حکمرانی خوب بر شاخص توسعه انسانی می‌پردازند. نتایج حاصل از تخمین مدل‌ها نشان می‌دهد که کیفیت حکمرانی خوب که از طریق میانگین موزون شاخص‌های حکمرانی محاسبه شده

است، اثر مثبت و به لحاظ آماری کاملاً معنی دار بر HDI دارد. (سامتی، رنجبر و محسنی، ۱۳۹۰، ص ۲۷)

زارعی (۱۳۸۳) در پژوهشی با عنوان حکمرانی خوب، حاکمیت و حکومت در ایران به بررسی نظری در باب حکمرانی خوب پرداخته و کوشیده است با توجه به حاکمیت سیاسی در ایران به تحقق این شکل از حکمرانی در ایران به پردازد. وی نتیجه گرفته که حاکمیت سیاسی در ایران از این نظریه فاصله دارد (زارعی، ۱۳۸۳، ص ۶۸).

میدری (۱۳۸۳) نیز در پژوهش خود کوشید روند شکل‌گیری نظریه حکمرانی خوب را بررسی نماید. وی معتقد است که دو نظریه دولت حداقلی و دولت حداکثری و عدم توفیق این نظریات سبب خلق نظریه حکمرانی مطلوب شده است (میدری، ۱۳۸۵، ص ۲۷۶).

دباغ و نفری (۱۳۸۸) در مطالعه تبیین مفهوم خوبی در حکمرانی خوب، شاخص‌های خوبی را در حکمرانی خوب تشریح نموده اند. (دباغ و نفری، ۱۳۸۸، ص ۹)

در پژوهش دیگری تحت عنوان شناخت روابط علی میان مولفه‌های حکمرانی خوب در کشورهای در مخاطره نفرین منابع طبیعی که توسط میرشجاعیان حسینی و رهبر انجام شده است؛ سعی شد تا با بررسی مفهوم و ابعاد توسعه نهادی، نحوه اثر گذاری مولفه‌های حکمرانی خوب را در کشورهایی که در مخاطره نفرین منابع طبیعی قرار دارند شناسایی کند. (میرشجاعیان حسینی، ۱۳۹۰، ص ۷۳)

رهنود و عباسپور (۱۳۸۶) در مطالعه‌ای با عنوان حاکمیت خوب و امکان پیاده سازی آن در ایران تلاش نمودند تا ضمن تبیین مفهوم و ویژگی‌های حاکمیت خوب، در خصوص پیاده‌سازی آن مدلی را ارائه دهند که با رویکرد معماری تدوین شده است. (رهنود و عباسپور، ۱۳۸۶، ص ۳۰)

مقیمی و اعلائی (۱۳۹۰) در مطالعه ی خود تحت عنوان سنجش شاخصهای حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در ارتقای آن، به بررسی شاخصهای حکمرانی خوب و تأثیر استقرار دولت الکترونیک بر شاخصهای حکمرانی در سازمانهای دولتی است. (مقیمی و اعلائی، ۱۳۹۰، ص ۱۸۲)

شاخصهای حکمرانی خوب

همانطورکه در مقدمه اشاره شد، ابعاد بومی مدل حکمرانی خوب در ایران طبق نظریه دکتر رهنورد عبارتند از: توسعه گرایي و تعالی پایدار، مشارکت جویی و شراکت گرایي، ارزش گرایي، قانون گرایي، عدالت گرایي و پاسخگویی .

این ابعاد از دیدگاه کلان میباشند. بنابراین، در راستای موضوع این پژوهش، باید لنز نگاه و کاوش شاخصها و ابعاد حکمرانی خوب را کمی حساس تر کرد و این ابعاد را در سطحی خردتر، یعنی سطح سازمانی، مورد بررسی و ارزیابی قرار داد. لذا در ادامه ابتدا به تعریف عملیاتی مولفهها پرداخته می شود و سپس از هر بعد شاخصی برای بررسی در سطوح سازمانی انتخاب می گردد.

۱. توسعه گرایي و تعالی پایدار:

منظور بهبود کمی و کیفی سطح زندگی مردم در ابعاد مختلف، بهبود قابلیت های نیروی انسانی کشور، کمک به توسعه بخش های غیر دولتی به عنوان بازوهای توسعه دولت، حفظ محیط زیست از عوارض ناشی از رشد و توسعه.

شاخصهایی که در سطوح سازمانی برای این بعد از مدل حکمرانی خوب ارایه می شوند عبارتند از: توسعه منابع انسانی، رفاه گرایي، فقر زدایی، حفظ محیط زیست، اخلاقیات و نوآوری، امنیت گرایي، سرآمد گرایي، رقابت جویی، دانش گرایي، پیشگامی مبتنی بر فناوری.

۲. مشارکت جویی و شراکت گرایي:

تنظیم روابط خارجی با رویکرد حفظ منافع ملی و ایفای نقش فعال و موثر در منطقه و جهان و تنظیم رابطه دولت و مردم مبتنی بر مشارکت جویی، شراکت جویی، اعتماد متقابل، و نمایندگی.

شاخصهایی که در سطوح سازمانی برای این بعد از مدل حکمرانی خوب ارایه می شوند عبارتند از:

تعامل گرایي منطقه ای و جهانی، خدمت گذاری، شهروند مداری، توانمند سازی، توزیع قدرت، نمایندگی مردم، ندای مردم.

۳. ارزش گرایي:

رعایت ارزشهای اسلامی، انقلابی، و ملی از سوی حکومت و تعمیق آنها در میان شهروندان. شاخصهایی که در سطوح سازمانی برای این بعد از مدل حکمرانی خوب ارایه می شوند عبارتند از: اخلاق گرایي، ارزش اسلامی، مسولیت پروری اجتماعی، خانواده گرایي، استقلال گرایي که در این پژوهش شاخص اخلاق گرایي برای بررسی در سطح سازمانی انتخاب شده است.

۴. قانون گرایي:

حدودی که کارگزاران و مردم به قواعد اجتماعی باور داشته و برای حاکمیت آن ایسادگی می کنند، و به طور خاص کیفیت خط و مشی گذاری.

شاخصهایی که در سطوح سازمانی برای این بعد از مدل حکمرانی خوب ارایه می شوند عبارتند از: حاکمیت قانون، کیفیت مقررات، رعایت حقوق مردم، کنترل فساد.

۵. عدالت گرایي:

توانایی حکومت در ایجاد فرصت های برابر برای شهروندان، استقرار شایسته سалاری در انتخاب کارمندان و مدیران دولتی.

شاخصهایی که در سطوح سازمانی برای این بعد از مدل حکمرانی خوب ارایه می شوند عبارتند از: برابری و شمولیت، شایسته سалاری

۶. پاسخگویی:

حدودی که حکومت به انتظارات مردم توجه داشته و برای برآورده سازی آنها تلاش کند، اطلاع رسانی برای شفافیت عملکرد دولت صورت گیرد، و آزادی بیان، اجتماعات و رسانه‌ها وجود داشته باشد. شاخص‌هایی که در سطوح سازمانی برای این بعد از مدل حکمرانی خوب ارایه می‌شوند عبارتند از: تامین آزادی، توجه و واکنش، شفافیت (رهنورد، ۱۳۹۰، ص ۵۱).

روش شناسی پژوهش

در این مطالعه سعی شده است ابتدا با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها و با در نظر گرفتن ۴ ورودی شامل هزینه مطالبات مشکوک، هزینه پرسنل، هزینه سرمایه و هزینه تجهیزات شعبه و همچنین ۳ خروجی شامل درآمد، حجم سپرده و تسهیلات بانکی در ۲۲ شعبه از بانک رفاه استان قزوین، واحدهای کارا را مشخص کنیم. با مشخص شدن واحدهای کارا به سراغ این واحدها رفته و با پرسشنامه‌ای که بین کارکنان و مشتریان توزیع می‌شود و تجزیه و تحلیل نتایج بدست آمده، میزان توجه به هر یک از شاخص‌های حکمرانی خوب را در واحدهای کارا مشخص می‌کنیم.

یکی از ابزارهای مناسب و کارآمد در زمینه محاسبه کارایی واحدها و همچنین مشخص نمودن واحدهای کارا، تحلیل پوششی داده‌ها می‌باشد که به عنوان یک روش غیر پارامتری به منظور محاسبه کارایی واحدهای تصمیم گیرنده استفاده می‌شود. امروزه استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها با سرعت زیادی در حال گسترش بوده و در ارزیابی سازمانها و صنایع مختلف مانند صنعت بانکداری، پست، بیمارستانها، مراکز آموزشی، نیروگاهها، پالایشگاهها و... استفاده

می‌شود. توسعه‌های زیادی از جنبه تئوری و کاربردی در مدل‌های تحلیل پوششی داده‌ها اتفاق افتاده که شناخت جوانب مختلف آن را برای به کارگیری دقیقتر اجتناب ناپذیر می‌کند.

برخی از مزایای روش DEA عبارتند از:

۱. در این روش واحد اندازه گیری حساس نیست و نهاده‌ها می‌توانند دارای واحدهای مختلفی باشند.
۲. روش DEA یک روش مدیریتی است که کارایی واحدها را، به طور نسبی اندازه گیری می‌کند و راهکارهای مدیریتی ارائه می‌کند.

۳. روش DEA، به مقایسه واحدها با یکدیگر می‌پردازد و از ایده ال گرایی محض به دور است.

۴. روش DEA فقط کارایی را مشخص می‌کند و نقطه ضعف سایر سیستم‌های اندازه گیری که نوعی مطلق گرایی را دنبال می‌کنند، ندارند و کارا بودن در یک الگو یک کمیت دست یافتنی است. (سعید طالشی و همکاران، ۲۰۱۱)

الگوهای DEA به طور کلی به دو الگوی CCR و BCC تقسیم می‌شوند. در این مطالعه برای سنجش کارایی واحدها از مدل BCC استفاده شده است و متغیرها به صورت زیر نام گذاری شده اند:

x1: هزینه مطالبات مشکوک x2: هزینه پرسنل

x3: هزینه سرمایه x4: هزینه تجهیزات شعبه

y1: درآمد y2: حجم سپرده

y3: تسهیلات بانکی

اطلاعات مربوط به ورودی و خروجیها (x1, x2, x3, x4, y1, y2, y3) در پایان ۸ هفته جمع آوری شده‌اند. برای مثال اطلاعات شعبه ۱ به صورت جدول زیر می‌باشند:

جدول (۱) اطلاعات ۸ هفته شعبه ۱

هفته ۱	هفته ۲	هفته ۳	هفته ۴	هفته ۵	هفته ۶	هفته ۷	هفته ۸	
۳۴۲۷	۳۵۶۷	۳۷۲۹	۳۴۰۹	۳۴۲۲	۳۱۷۳	۳۶۰۲	۳۰۲۸	x1
۳۹۸۰	۳۸۵۶	۴۰۸۳	۴۱۵۲	۴۰۱۲	۳۹۵۹	۴۲۷۴	۳۹۳۹	X2
۴۳۲۹	۴۳۵۰	۴۳۸۲	۴۳۹۸	۴۳۵۳	۴۴۲۰	۴۴۰۳	۴۳۲۱	X3
۳۳۹۳	۳۴۳۰	۳۴۸۱	۳۵۱۰	۳۵۲۵	۳۵۹۹	۳۶۴۰	۳۶۳۹	X4
۸۹۴۰	۸۸۹۳	۸۹۳۰	۸۸۴۴	۸۹۲۱	۸۹۷۲	۸۸۹۳	۸۹۷۰	Y1
۵۸۰۰	۵۸۳۳	۵۸۴۰	۵۸۹۲	۵۸۴۲	۵۸۴۰	۵۸۴۲	۵۸۵۰	y2
۷۵۳۰	۷۵۲۲	۷۵۳۹	۷۴۹۸	۷۵۱۲	۷۴۷۹	۷۵۰۵	۷۵۱۲	Y3

روش AHP میانگین اطلاعات بدست آمده از هر شعبه (DMU)

در پیوست ۱ محاسبه شده است. همچنین واریانس شعب مختلف در پیوست ۲ موجود می باشد بدین ترتیب با استفاده از مدل BCC، کارایی شعب مختلف به صورت زیر بدست آمد (جدول ۲). لذا واحدهای کارا طبق مدل BCC عبارتند از واحدهای ۳ و ۴ و ۸ و ۱۳ و ۱۵ و ۱۹ و ۲۲. با مشخص شدن واحدهای کارا به سراغ این واحدها رفته و با پرسشنامه ای که بین کارمندان توزیع شد، اطلاعات مربوط به میزان توجه و اهمیت هر شعبه به شاخص های حکمرانی خوب سنجیده شد و در نهایت با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی AHP ترتیبی از اولویت شاخص ها مشخص می شود.

توماس ال ساعتی در سال ۱۹۷۱ فرایند تحلیل سلسله مراتبی را ابداع کرد (توفیق، ۱۳۷۸). این روش یک چارچوب سلسله مراتبی برای تحلیل کاملاً نظام مند تمامی عوامل اثرگذار بر یک مساله را تدارک دیده و رویه ها و اصولی را تدوین می کند تا از چندین گزینه، بهترین جواب ممکن انتخاب شود (اصغریور، ۱۳۷۷). مبنای کار روش AHP مقایسه های زوجی است که به وسیله ی پرسش نامه یا با مصاحبه، اطلاعات مورد نیاز گردآوری می شود. فرایند تحلیل سلسله مراتبی، طیف مقایسه ای ۱-۹ را استفاده می کند. طیف معروف ساعتی در جدول شماره (۳) قابل مشاهده است (کتابی و همکاران، ۱۳۸۴).

جدول (۲) کارایی واحدهای تصمیم گیرنده

DMUs	BCC	DMUs	BCC
DMU1	۱	DMU12	۰/۷۱۴۳۸۶
DMU2	۰/۹۷۸۰۵۹	DMU13	۱
DMU3	۱	DMU14	۰/۹۲۷۴۹۷
DMU4	۱	DMU15	۱
DMU5	۰/۹۵۶۱۴۷	DMU16	۰/۹۶۲۱۱۱
DMU6	۰/۶۰۵۰۰۸	DMU17	۰/۸۴۴۲۹۸
DMU7	۰/۹۲۴۵۷۸	DMU18	۰/۸۶۸۷۳۹
DMU8	۱	DMU19	۱
DMU9	۰/۹۵۴۹۶۵	DMU20	۰/۹۶۷۶۳۴
DMU10	۰/۹۸۰۹۶۲	DMU21	۰/۹۷۶۳۴۵
DMU11	۰/۷۶۵۵۰۸	DMU22	۱

جدول (۳) طیف پرسشنامه ساعتی

ارزش اولویتی	وضعیت مقایسه نسبت به ج	توضیح
۱	ترجیح یکسان Equally Preferred	شاخص نسبت به اهمیت برابر دارد و یا ارجحیتی نسبت به هم ندارند.
۳	کمی مرجح Moderately Preferred	گزینه یا شاخص نسبت به کمی مهمتر است.
۵	خیلی مرجح Strongly Preferred	گزینه یا شاخص نسبت به مهمتر است.
۷	خیلی زیاد مرجح Very strongly Preferred	گزینه دارای ارجحیت خیلی بیشتری از است.
۹	کاملاً مرجح Extremely Preferred	گزینه از مطلقاً مهمتر و قابل مقایسه با نیست.
۸-۶-۴-۲-۱	بینابین	ارزشهای بینابین را نشان می‌دهد. مثلاً ۸، بیانگر اهمیتی زیادتر از ۷ و پایین‌تر از ۹ برای است.

جدول ماتریس مقایسه‌های زوجی به دست آمده از میانگین هندسی قضاوت‌های ۱۱ کارشناس در جدول شماره (۵) قابل مشاهده بوده و سوال اصلی تحقیق در اولویت‌بندی شرکت‌های موفق بدین شرح است:

«درجه اهمیت هر شاخص برای رسیدن به کارایی واحدها و سازمانها به چه ترتیب بوده و اولویت‌بندی شاخص‌ها چگونه است؟»

امتیازهای به دست آمده از جدول (۵) وارد نرم افزار تصمیم‌های ویژه شده و در نهایت وزن اولویت هر شاخص به صورت جدول (۶) بدست آمده است.

جدول (۴) تشریح شاخصها

۱	توسعه‌گرایی و تعالی پایدار
۲	مشارکت جویی و شراکت‌گرایی
۳	ارزش‌گرایی
۴	قانون‌گرایی
۵	عدالت‌گرایی
۶	پاسخگویی

جدول (۵) مقایسه‌های زوجی شاخص‌های حکمرانی خوب

	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱	۱	۵	۵	۴	۲۵	۵
۲		۱	۲	۳۳	۱۷	۲
۳			۱	۳۳	۱۷	۲
۴				۱	۱۷	۲۵
۵					۱	۴
۶						۱

برای دست‌یابی به اولویت‌بندی شاخص‌های حکمرانی خوب از مقایسه‌های زوجی، نرم افزار تصمیم‌های ویژه به کار برده می‌شود. با توجه به این که ملاک کار در تحقیق اولویت‌بندی شاخص حکمرانی خوب در سازمانهای کارا بوده، از این روش AHP برای اولویت‌بندی این شاخص‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد.

یافته‌های پژوهش

جامعه آماری مطالعه شده، کارمندان شعبات کارا در بانک رفاه استان قزوین بوده که تعداد آنها ۴۱ نفر میباشد. دلیل انتخاب این گروه اشراف کامل این افراد نسبت به محیط پیرامون خود بوده و اینکه بیشتر از سایر افراد قادر به درک میزان توجه سازمان به تحقق شاخص‌های حکمرانی خوب میباشد.

اعضای جامعه با توجه به نام شعبه بانک طبقه بندی شده‌اند. نمونه آماری شامل ۱۱ نفر است که به روش تصادفی طبقه ای از بین جامعه آماری انتخاب شده‌اند.

چگونگی تشریح و توصیف معیارها در جدول شماره (۴) به تصویر کشیده شده است. قضاوت‌های نخبگان از نتایج در مرحله ی بعد با احتساب میانگین هندسی قضاوت‌های نخبگان در قالب نرم افزار تصمیم‌های ویژه قرار گرفت.

جدول ۴: اولویت‌بندی شاخصها

شاخص ها	اوزان حاصله	رتبه بندی از نرم افزار
توسعه گرایی و تعالی پایدار	۰/۱۴۹	۵
مشارکت جویی و شراکت گرایی	۰/۱۰۸	۶
ارزش گرایی	۰/۱۷۳	۳
قانون گرایی	۰/۱۸۶	۲
عدالت گرایی	۰/۱۶۷	۴
پاسخگویی	۰/۲۱۷	۱

پیشنهاد‌های این پژوهش برای انجام هر چه بهتر تحقیق‌های آتی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

۱. اولویت‌بندی شاخص‌های حکمرانی خوب توسط نخبگان در سازمان‌های دولتی بزرگتر انجام شود.
۲. اولویت‌بندی شاخص‌های حکمرانی خوب را می‌توان به روش‌های فازی و سایر روشها انجام داد.

با امید به اینکه در آینده ای نزدیک در تمامی سازمانهای دولتی و خصوصی کشور به شاخص‌های حکمرانی خوب بها داده شود و به سمت آینده ای روشن تر گام برداریم.

منابع و ماخذ

اصغری‌پور، محمد جواد، ۱۳۷۷، تصمیم‌گیری چند معیاره، انتشارات دانشگاه تهران

توفیق، علی اصغر، ۱۳۷۸، تصمیم‌سازی برای مدیران، تهران، سازمان مدیریت صنعتی.

جمشیدی، محمدحسین، ۱۳۸۶، ویژگیهای حکومت مطلوب از منظر امام خمینی قدس سره، فصلنامه متین، شماره ۹

دباغ، سروش، نفری، ندا، ۱۳۸۸، تبیین مفهوم خوبی در حکمرانی خوب، نشریه مدیریت دولتی، سال اول، شماره ۳

رهنورد، فرج‌الله، ۱۳۹۰، الگوی مدیریت دولتی برای تحقق حاکمیت تراز چشم انداز ۱۴۰۴، نشریه چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۶

رهنورد، فرج‌الله، عباسپور، باقر، ۱۳۸۶، حاکمیت خوب و امکان پیاده‌سازی آن در ایران، مجله مطالعات مدیریت، شماره ۵۵

زارعی، محمد حسین، ۱۳۸۳، حکمرانی خوب، حاکمیت و حکومت در ایران، مجله تحقیقات حقوقی، شماره ۴۰

سامتی، مرتضی، رنجبر، همایون، محسنی، فضیلت، ۱۳۹۰، تحلیل تأثیر حکمرانی خوب بر شاخص

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به نتایج داده‌ها مشاهده می‌شود، وزن شاخص‌های حکمرانی خوب به ترتیب برای توسعه گرایی و تعالی پایدار برابر ۰/۱۴۹، مشارکت جویی و شراکت گرایی برابر ۰/۱۰۸، ارزش گرایی برابر ۰/۱۷۳، قانون گرایی برابر ۰/۱۸۶، عدالت گرایی برابر ۰/۱۶۷ و پاسخگویی برابر ۰/۲۱۷ می‌باشد.

بدین ترتیب اولویت شاخص‌ها عبارتند از: پاسخگویی، قانون گرایی ارزش گرایی، عدالت گرایی، توسعه گرایی و تعالی پایدار و در نهایت مشارکت جویی و شراکت گرایی.

حکمرانی خوب روایتی نو از مفاهیمی همچون دموکراسی، حقوق بشر، پاسخگویی، مشارکت و حاکمیت قانون است و در عین حال چارچوبی به دست می‌دهد که همه این اهداف و ارزشها در یکجا جمع می‌شوند و با ایجاد حداکثر همگرایی و همسویی، اهداف توسعه انسانی اعم از توسعه اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی با محوریت مردم دنبال می‌شود.

ضمن اینکه تمامی شاخص‌های حکمرانی خوب مهم و با اهمیت می‌باشند، لیکن برای اجرای بهتر و اثر بخش تر حکمرانی خوب و همچنین برای رسیدن به کارایی بالاتر پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها می‌توانند تمرکز خود را بیشتر بر روی مهم ترین شاخص‌ها که در این مطالعه به آنها پرداخته شد معطوف دارند.

- Socialand Development Sciences, 1 (1), pp.1-8.
- Saaty, T. (2007).Time dependent decision-making; dynamic priorities in the AHP/ANP: Generalizing from points to functions and from real to complex variables, Mathematical and Computer Modeling vol 46, pp.860-891.
- Saeid Taleshi, sina.Kiani Mavi, Reza, (2011), Developing a stochastic DEA model for considering non-discretionary inputs.Int.J.of Decision Sciences, Risk and Management , Vol.3, No.1/2 , pp.70 - 80
- Stowe, Keneth, (1992), Good Piano Won't Play Bad Music: Administrative Reform and Good Governance, Public Administration, 70, , pp.387-394.
- Taylor, D.W, (2000), Facts, myths and monsters: understanding the principles of good governance.The International Journal of Public Sector Management, vol.13, no.2, pp.108-124
- UNDP, (1999), GovernanceFor Sustainable Growth And Aquityپ report of international conference, united nations, NewYork

یادداشت‌ها

¹ United Nations Development Programme

- توسعه انسانی، مطالعه موردی: کشورهای جنوب شرقی آسیا، فصلنامه پژوهشهای رشد و توسعه اقتصادی، سال اول، شماره چهارم
- صانعی، مهدی، ۱۳۸۵، حکمرانی خوب مفهومی نو درمدیریت دولتی، ماهنامه تدبیر، سال هفدهم، شماره ۱۷۸
- کتابی، سعید، انصاری، محمد اسماعیل، ناصری طاهری، مظفر، ۱۳۸۴، انتخاب آمیخته بازاریابی مناسب با استفاده از تکنیک AHP با رویکرد برنامه ریزی استراتژیک بازاریابی.مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، شماره ۳۶
- مقیمی، سید محمد، اعلائی اردکانی، مصطفی، ۱۳۹۰، سنجش شاخص‌های حکمرانی خوب و نقش دولت الکترونیک در ارتقای آن، مجله مدیریت فناوری اطلاعات، دوره سوم، شماره ۸
- مکارم شیرازی، ناصر، ۱۳۸۶، حکومت جهانی مهدی (عج)، انتشارات نسل جوان، جلد اول
- میدری، احمد، ۱۳۸۵، مقدمه ای بر نظریه حکمرانی خوب، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ششم، شماره ۲۲
- میرشجاعیان حسینی.حسین، رهبر، فرهاد، ۱۳۹۰، شناخت روابط علی میان مولفه‌های حکمرانی خوب در کشورهای در مخاطره نفرین منابع طبیعی، مجله سیاست‌های اقتصادی، سال هفتم، شماره ۲
- Farazmand Ali, (1999), Globalization and Public Adminiatration, Public AdminiatrationReviv , Vol.59, No.6
- Feng, Y. (2003), Democracy, Governance and Economic performance: Theory and Evidence, Camdridge: MA, MIT press.
- Knack, Stephan and Philip Keefers, (1997), "why don't poor countries catch up?", A cross-national test of on institutional explanation, EconomicInquiry, volume 35, page 590-602
- Knack S. (Ed.) (2003), Democracy, Governance and Growth, Ann Arbor: The university of Michigan press.
- Rudra P.Pradhan and Sanyal G.S. (2011), Good Governance and Human Development: Evidence from Indian States, Journal of