



## شناسایی، ارزیابی و تحلیل عوامل موثر بر سیاستگذاری اقتصادی در ارزشیابی عملکرد دولت و سازمان های دولتی در دوران تجربه کرونا در سه سطح بومی، ملی و فراملی

میر ابراهیم حسینی<sup>۱</sup>

کارشناسی ارشد دانشگاه پیام نور دلیجان

### چکیده:

شرایط اقتصادی به وجود آمده در ایران در دوره شیوع ویروس کرونا در دو اقدام مهم دولت موجب آرامش اقتصادی نسبی در جامعه شد ابتدا دولت با آزاد سازی سهام عدالت در این شرایط بحرانی چنین ثابت نمود که این سهام در واقع نوعی سرمایه گذاری برای روزهای بحرانی در کشور است؛ وجود این سرمایه ی تقریباً مناسب، باعث آرامش کاذب نسبی در جامعه شد. از سوی دیگر وام های بلند مدت با سود کم از طریق سامانه یارانه های ماهانه هم برای اقشار کم در آمد کمک دیگری بود تا ضعف ها و خلاهای اقتصادی این بحران جبران شود. از سوی دیگر شکل گیری زمینه تولید کالاهای بهداشتی در کشور موجب امنیت اقتصادی نسبی شد. در بسیاری از شهرها و شهرستان ها مساجد مکان مناسبی برای تولید و عرضه محصولات بهداشتی بود. ویروس کرونا بسیاری از ظرفیت های پنهان نیروی انسانی در زمینه کالاهای پزشکی و سایر کالاها را مشخص و معین نمود. مبحث دیگر اینکه دولت با معرفی بورس و تبلیغ سامانه های بورسی در واقع سرمایه های را که در حالت آرامش نگه دارد. در دوره شیوع کرونا بازارهای مالی در جهان سقوط کرد؛ قیمت نفت به کمترین نرخ خود در هفده سال گذشته رسید و سرمایه گذاران نگران از این سیاهی بی انتها، شروع به فروش سهام های خود کردند. کشورهای ثروتمند جهان با تزریق پول، کاهش نرخ سود بانکی سیاست های کرونایی خود را پیش بردند. دولت آمریکا به عنوان بزرگترین اقتصاد جهان وعده داد هزار میلیارد دلار به اقتصاد کشورش تزریق کند. همچنین بانک مرکزی آمریکا در اقدامی ناگهانی نرخ سود بانکی را نیم درصد کاهش داد و در ادامه هم با کاهش مجدد آن این نرخ را به صفر رساند. وزیر دارایی بریتانیا برای حمایت از کسب و کارهای کوچک و بزرگ وام تصمین شده دولتی معادل ۴۰۰ میلیارد دلار معرفی کرد. در فرانسه دولت وعده تزریق ۵۰ میلیارد را داد. بانک مرکزی ژاپن نیز طرح وام بدون سود (صفر درصد) را یک سال تمدید کرد. دوره ی شیوع ویروس کرونا درد و مسئله خلاصه شد؛ ابتدا الزام احترام نوع بشر به طبیعت و دیگری سیاست خارجی کشورها که تا چه میزان می تواند در دوره بحران چتر حمایتی برای شهروندان شود، مسئله ای که در ایران به نظر رسید به دلیل مسئله ی تحریم ها شهروندان را در وضعیت سختی قرار داد. مجموعه رویدادهای عصر کرونا به گونه ای بود که این الزام را که بشر باید در رفتار خود با طبیعت تجدید نظر نماید بیش از هر زمان دیگری به چشم آورد.

**واژه های کلیدی:** شناسایی، ارزیابی، سیاست اقتصادی، ارزشیابی عملکرد، کرونا.

### مقدمه

ارزیابی عملکرد کارکنان تحت عناوین نظام ترفیعات، تعیین شایستگی و نظایر اینها در اغلب سازمان ها و شرکت های دولتی و خصوصی مطرح است. ارزشیابی ابزار موثری در مدیریت منابع انسانی است که با انجام صحیح و منطقی آن، ضمن آن که سازمان ها با کارایی به اهداف خود می رسند. منافع کارکنان نیز تأمین می گردد. در جریان ارزشیابی عملکرد، یک مدیر، رفتارهای کاری کارکنان



را از طریق سنجش و مقایسه آن‌ها با معیارهای از پیش تنظیم شده ارزیابی می‌کند. نتایج حاصله را ثبت می‌کند و آنها را به اطلاع کارکنان سازمان می‌رساند. انجام صحیح و دقیق مراحل ارزشیابی امری نسبتاً مشکل است زیرا کار ارزشیابی مستلزم نوعی قضاوت و داوری درباره رفتار و عملکرد افراد است. بنابراین انجام ارزشیابی با کیفیت و روشی که کمترین آثار سوء را داشته باشد، ضرورت دارد. موضوع ارزشیابی عملکرد یکی از مباحث گسترده‌ای است که دامنه وسیعی از رشته‌ها و صاحب‌نظران بر آن اثر گذار بوده‌اند و گزارش‌های زیادی درباره آن نوشته شده است. اما با وجود مدل‌ها و چارچوب‌های فراوان در این زمینه برخی مدل‌های مفهومی، محققان بیشترین اثر را بر روی شکل‌دهی این زمینه خاص داشته‌اند. در فضای کاری پرشتاب و غیرقابل پیش‌بینی امروز، کارکنان خواستار آزادی عمل بیشتری هستند و از نظام‌های کاری و پاداش خود تاثیرگذاری و چالش‌انگیزی بیشتری را دارند تا خلاقیت و شیوه‌های کاری آن‌ها مورد حمایت و تشویق قرار گیرد. اینک دیگر بسیاری از نظام‌های منابع انسانی و مدیریت معمول، مناسب به نظر نمی‌رسند و الگوهای قدیمی نامربوط تلقی می‌شوند. طی دهه اخیر، بسیاری از سازمان‌ها دریافته‌اند که در عمل فاقد نظام ارزشیابی عملکردی که بتواند از طریق آن اولویت‌ها و اهداف خود را به افراد انتقال داد و پیشرفت‌های آن‌ها را پی گرفت، هستند. بررسی فعالیت‌های مدیریت عملکرد حاکی از آن است که در رویکرد سنتی مدیریت عملکرد هر تقصیر قصوری با تنبیه مواجه است، اگر چه هدف از بازبینی ارزشیابی عملکرد کارکنان نه تنبیه آنان بلکه افزایش کارایی آنان بوده است. در واقع، اقدامات معمول و سنتی مدیریت عملکرد، از کمک مؤثر به تحقق هدف ارتقای کارایی کارکنان ناتوان است و قادر به پرورش کارکنانی ملزم و متعهد به اهداف سازمان نخواهد بود. اما در سازمان‌های موفق امروز که در آن‌ها رویکرد مطلوب مدیریت عملکرد با ماهیتی غیرتنبیهی اعمال می‌شود، امری چون تنزیل درجه و تعلیقات انضباطی بدون پرداخت، منسوخ شده است و در عوض، مسؤولیت شخصی رفتار و تعهد خود نسبت به عملکرد رضایت‌بخش را شرط استمرار اشتغال خود تلقی می‌کنند. از این رو مهم‌ترین مزیت این رویکرد آن است که مسؤولیت عملکرد را از سرپرستان به خود کارکنان انتقال داده است. بنابراین کارکنان در برابر این انتخاب قرار دارند که آیا با متحول ساختن خود در سازمان باقی بمانند یا آن را ترک کنند. اگرچه مدیریت عملکرد، مفهوم جدیدی به حساب می‌آید، ارزشیابی عملکرد طی چند دهه گذشته از جمله تحسین بر انگیزترین و بحث‌آفرین‌ترین خدمات پرسنلی و فعالیت‌های مدیریتی بوده و موضوع تحقیقات گسترده قرار گرفته است. می‌توان گفت که مدیریت عملکرد با مطرح ساختن مجموعه‌ای از دیدگاه‌ها و برانگیختن احساسات گوناگون، یکی از پیچیده‌ترین فعالیت‌ها و فرایندهای مدیریت منابع انسانی است. متأسفانه به رغم پیشرفت‌هایی در فناوری ارزشیابی، اعتبار و روایی آن در بسیاری از نظام‌های ارزشیابی از جمله مشکلات مهم به حساب می‌آید. با این حال، در بسیاری از سازمان‌ها، ارزشیابی عملکرد، بخش جدایی‌ناپذیر برنامه‌های مدیریت منابع انسانی و ابزار بسیار کارآمد در توسعه حرفه‌ای محسوب می‌شود و برای مقاصد متعدد سرپرستی و توسعه‌ای، از جمله برای ارزشیابی عملکرد فردی برحسب نیازهای سازمانی، پیش‌بینی بازخورد به کارکنان در جهت اصلاح یا تقویت رفتار آن‌ها و تخصیص پاداش و ارتقای شغلی افراد مورد استفاده قرار می‌گیرد.

## ادبیات پژوهش

### ارزشیابی عملکرد

ارزشیابی عملکرد در تسهیل اثربخشی سازمانی یک وظیفه مهم مدیریت منابع انسانی تلقی می‌شود. در سال‌های اخیر، به ارزشیابی عملکرد توجه زیادی معطوف شده است؛ زیرا طرفداران ارزشیابی عملکرد معتقدند که یک نظام اثربخش ارزشیابی عملکرد می‌تواند انبوهی از مزیت‌ها را برای کارکنان، سرپرستان و سازمان ارزانی دارد. این ارزشیابی، دقیقاً بازخورد عملکرد مشخصی را برای بهبود عملکرد کارکنان فراهم می‌آورد، الزامات کارآموزی کارمند را معین و بحث توسعه وی را تسهیل می‌کند، بین تصمیم‌گیری پرسنلی



و عملکرد ارتباط نزدیکی برقرار می نماید و بالاخره انگیزش و بهره‌وری کارکنان را افزایش می دهد (لانجنکو و نیکودیم، ۱۹۹۶). اکنون این مسأله مطرح است که عوامل اثربخشی نظام ارزشیابی عملکرد، به ویژه در سازمان‌های موفق، کدامند؟ دانش این عوامل، شرط لازم تضمین اثربخشی عملکرد است و در فرایند تدوین نظام ارزشیابی عملکرد، نخستین گام به حساب می آید. این دانش می تواند به تحقق اهداف فرد و سازمان کمک کند چنانچه فرایند ارزشیابی عملکرد سازمان، فرایند اثربخشی نباشد، اثربخشی هر نوع نظام مدیریت منابع انسانی را وجه المصالحه قرار خواهد داد. صرفاً استفاده از یک نظام ارزشیابی، به هیچ وجه اثربخشی فرایند ارزشیابی سازمان را تضمین نمی کند. به علاوه، اثربخشی یک نظام ارزشیابی مستلزم این است که سرپرستان علاوه بر مهارت لازم در انجام ارزشیابی، شوق علاقه انجام آن را نیز داشته باشند. هم چنین این که هم سرپرستان و هم زیردستان آن‌ها، مفهوم و درک مشترکی از مقاصد و عملکرد فرایند حاصل کنند، بسیار حایز اهمیت است. زمانی که نیازهای یکی از طرفین - سرپرست با کارمند - برآورده نشده باشد، اثربخشی فرایند ارزشیابی در معرض مخاطره است. بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها، نیروی عظیم هم افزایی ایجاد می کند که این نیروها می تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون چالش‌های پیش روی سازمان و کسب بازخورد و اطلاع از میزان اجرای سیاست‌های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. تمامی موارد مذکور بدون اندازه گیری و ارزیابی امکانپذیر نیست (عزیزی و همکاران، ۱۳۹۳). لرد کلونین انگلیسی در مورد ضرورت اندازه گیری می گوید "هرگاه توانستیم آنچه درباره آن صحبت می کنیم اندازه گرفته و در قالب اعداد و ارقام بیان نماییم میتوانیم ادعا کنیم درباره موضوع مورد بحث چیزهایی می دانیم، در غیر این صورت آگاهی و دانش ما ناقص بوده و هرگز به مرحله بلوغ نخواهد رسید." علم مدیریت نیز همین مطالب مذکور است هر چه را که نتوانیم اندازه گیری کنیم نمی توانیم کنترل کنیم و هر چه را که نتوانیم کنترل کنیم مدیریت آن امکانپذیر نخواهد بود. موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل‌های سازمانی، عملکرد است و بهبود آن مستلزم اندازه گیری است و از این رو سازمانی بدون سیستم ارزشیابی عملکرد قابل تصور نمی باشد (میرسپاسی، ۱۳۷۵). همچنین صاحب نظران و محققین معتقدند که ارزیابی عملکرد، موضوعی اصلی در تمامی تجزیه و تحلیل‌های سازمانی است و تصور سازمانی که شامل ارزیابی عملکرد نباشد، مشکل است. ارزیابی و اندازه گیری عملکرد موجب هوشمندی سیستم و برانگیختن افراد در جهت رفتار مطلوب می شود و بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست سازمانی است. ارزیابی و اندازه گیری عملکرد بازخورد لازم را در موارد زیر ارائه می کند: با پیگیری میزان پیشرفت در جهت اهداف تعیین شده مشخص می شود که آیا سیاست‌های تدوین شده به صورت موفقیت آمیزی به اجرا درآمده اند یا خیر. با اندازه گیری نتایج مورد انتظار سازمانی و همچنین ارزیابی و اندازه گیری و رضایت کارکنان و مشتریهای مشخص می شود آیا سیاست‌ها به طور صحیح تدوین شده اند یا خیر. ارزیابی و اندازه گیری عملکرد امکان شناسایی زمینه‌ای که مدیریت باید توجه بیشتری به آن‌ها بنماید را میسر می سازد و به شناسایی فرصت‌ها و محدودیت‌ها کمک می کند. ارزیابی عملکرد باعث ایجاد اطلاعات برای مدیران در تصمیم گیری‌های مدیریتی خواهد بود چرا که بخش زیادی از اطلاعات لازم برای تصمیم گیری‌های مدیریتی از طریق اندازه گیری و ارزیابی سیستم عملکرد و ارزیابی سیستم عملکرد فراهم می آید. هر تلاشی که به منظور دستیابی به موفقیت صورت می گیرد باید دارای چارچوبی باشد و بهبود عملکرد سازمانی باید بر آگاهی فرایندی باشد "چرخه عملکرد" نامیده می شود. هر برنامه عملکرد سازمانی باید از اندازه گیری عملکرد و بعد ارزیابی عملکرد شروع نماید (عزیزی و همکاران، ۱۳۶۹).



### مبانی نظری ارزشیابی

همچنان که عدالت اولین فضیلت نهادهای اجتماعی است، صدق نیز اولین فضیلت سیستم‌های اندیشه است. یک نظریه، هر چند شکوه مند و بسنده، اگر صادق نباشد باید رد یا بازنگری شود؛ همچنان که قوانین و نهادهای، فارغ از اینکه چه میزان کارآمد و سامان یافته باشند، اگر ناعادلانه باشند، باید کنار گذاشته شوند (راولز، ۲۰۰۵).

### نظریه پشتیبان تصمیم‌گیری

در جهان رو به رشد با دولت‌هایی که امور آن‌ها روز به روز پیچیده‌تر و پرتنوع‌تر می‌شوند برخورداری از نظریه پشتیبان مناسب برای حمایت از طراحی سیستم ارزشیابی کارآمد، و متغیرهای مورد تأکید در آن، بسیار کمک کننده و هدایتگر است. نظریه پشتیبان باید بتواند از شاخص‌ها و اولویت‌های مورد تأکید در سیستم ارزشیابی عملکرد دفاع کند. به تعبیری، این نظریه باید بتواند به توسعه مدل مناسب برای ارزشیابی بینجامد؛ مدلی که نشان دهد چه عواملی برای عملکرد بهتر مناسب‌اند و چگونه می‌توان آنها را اندازه‌گیری کرد و در مسیر بهبود و تعالی قرار داد.

### سیر توسعه تاریخی و نظری

ارزشیابی، مفهوم نظری است که برای محک زنی گونه‌های متفاوت عمل و اقدام، در طول تاریخ و در گذر زمان مورد استفاده قرار گرفته است. این سیر تاریخی و تکامل نظری را می‌توان در قالب‌های گوناگون مفهومی و استعاره‌ای رصد کرد؛ هر چند که به طور کلی می‌توان گفت که در یک دوران، از این مفهوم برای پاداش و تنبیه و در دورانی دیگر برای تکمیل چرخه اقدام مدیریتی، استفاده شده است.

الف) ارزشیابی به مثابه ابزار تشویق و تنبیه

استفاده از ارزشیابی عملکرد، به منزله ابزاری برای سنجش ارزش عملکرد کارکنان، ریشه‌ای فلسفی دارد. همچنان که جوامع توسعه می‌یابند، برای خود باورهای هنجاری مشترکی تنظیم می‌کنند که مجموعه‌ای از قوانین اخلاقی غیررسمی را ایجاد می‌نمایند و بر رفتار جمعی و فردی حاکم می‌سازند. (باننروکوک، ۱۹۸۴)

ب) ارزشیابی به مثابه وظیفه‌ای مدیریتی

هدف در بحث از ارزشیابی به مثابه وظیفه‌ای مدیریتی، نظر بر آن است که در پرتو راهبرد کلی مدیریت، مدیران بخش عمومی می‌توانند معیارهای عملکرد را برای دستیابی به هشت هدف مدیریتی مشخص، یعنی ارزشیابی، بودجه‌بندی، کنترل، انگیزش، ارتقاء، تجلیل، یادگیری و بهبود به کار ببرند. مطابق با نظر بن، مدیران بخش عمومی فقط یک هدف واقعی دارند که عبارت است از «بهبود عملکرد» و هفت دیگر، ابزارهایی برای دستیابی به این هدف نهایی‌اند (بن، ۲۰۰۳).

### تعریف ارزیابی

ارزیابی تلاشی است برای بدست آوردن اطلاعات عینی و معتبر در مورد عملکرد و رفتارهای شغلی کارکنان و در نتیجه سازمان، این اطلاعات پایه و اساس تصمیم‌گیری و قضاوت در مورد افراد و سازمان خواهد بود. نکته حایز اهمیت این است که در موارد متعدد واژه‌های اندازه‌گیری و ارزیابی معادل با هم در نظر گرفته می‌شوند. حال آنکه ارزیابی فراتر از اندازه‌گیری است و علاوه بر اینکه شامل

<sup>2</sup>Banner and coky



اندازه گیری می‌شود، تجزیه و تحلیل و تصمیم‌گیری را نیز در بر می‌گیرد (جزایری، ۱۳۸۷). ارزیابی به بازخورد روزانه عملکرد و مرورهای گاه به گاه گفته می‌شود. روند بازخورد مناسب به پیروان اجازه می‌دهد پیوسته از چند و چون انجام کار مطلع باشند. اگر اشخاص از مشکلات عملکرد آگاه نباشند انتظار بهبود عملکرد انتظاری غیر واقع‌گرایانه است.

### تعریف عملکرد

مروری بفرهنگ‌های لغات نشان دهنده تنوع معانی واژه عملکرد است. به نظر می‌رسد منطقی است که ابتدا برگزیده ای از تمام معانی ضمنی آرایه شود و از تجمیع آنها بتوان یک تعریف قابل استفاده برای عملکرد آرایه داد. عملکرد نتیجه یک عمل است (ارزش قابل اندازه‌گیری ایجاد می‌شود) عملکرد، مقایسه نتایج با چند الگو یا مرجع انتخاب شده یا تحمیل شده داخلی یا خارجی است. عملکرد، نیل به دستاوردها توسط فرد، تیم، سازمان یا فرایند است.

عملکرد، به چگونگی انجام وظایف و فعالیت‌ها و نتایج حاصله از آنها اطلاق می‌شود (انوار رستمی و حسینی، ۱۳۸۴) عملکرد، هم به معنی نتیجه است و هم رفتارها، رفتارها از ایفا کننده نشأت می‌گیرند و عملکرد را از مجرد به فعل تبدیل می‌کنند. رفتارها نه تنها وسیله‌ای برای دستیابی به نتایج هستند بلکه به نوبه خود نتیجه (خروجی) می‌باشند و می‌توانند جدا از نتایج مورد قضاوت قرار گیرند (رجاییان، ۱۳۸۴). تعاریف بالا این نتیجه را می‌رساند که برای ارزیابی هم ورودی‌ها (رفتارها) و هم خروجی‌ها (نتایج) باید مورد توجه قرار گیرند.

### تعریف ارزیابی عملکرد

ارزیابی عملکرد، فرایندی است که به وسیله آن کار کارکنان در فواصل معین و به طور رسمی، مورد بررسی و سنجش قرار می‌گیرد (سعادت، ۱۳۷۵). ارزیابی عملکرد عبارتست از: اندازه‌گیری عملکرد از طریق مقایسه وضع موجود با وضع مطلوب یا ایده‌آل براساس شاخص‌های از پیش تعیین شده که خود واجد ویژگی‌های معین باشد و یا بررسی قوت‌ها و ضعف‌های مرتبط با کار یک فرد یا یک گروه در یک سازمان (کاسیو، ۱۹۹۸) نقل از (عباس پور، ۱۳۸۴). ارزیابی عملکرد عبارت است از: روش رسمی تشخیص خصوصیات کارکنان براساس بازخور مثبت یا منفی از نتایج عملکرد افراد در چگونگی انجام وظایف می‌باشد (سیدجوادین، ۱۳۸۱). وردرو و دیویس معتقدند: ارزیابی عملکرد فرایندی است که عملکرد فرد یا گروه در رابطه با اجرای وظایف محوله تعریف می‌کند. ارزیابی عملکرد در بعد استفاده از منابع و امکانات در قالب شاخص‌های کارایی بیان می‌شود. اگر در ساده‌ترین تعریف نسبت داده به ستاده را کارایی بدانیم، نظام ارزیابی عملکرد در واقع میزان کارایی تصمیمات مدیریت در خصوص استفاده بهینه از منابع و امکانات را مورد سنجش قرار میدهد (عزیزی و همکاران، ۱۳۹۳).

### روش‌های ارزیابی عملکرد

روش‌های مختلفی برای ارزشیابی عملکرد کارکنان وجود دارد که در قالب هر یک از رویکردهای ذکر شده می‌توان آنها را دسته بندی نمود (بایرژ و رو، ۲۰۰۸) اما اینکه کدام روش، مناسبترین با بهترین روش ارزیابی است به هدف سازمان از ارزیابی کارکنان بستگی

<sup>3</sup> Kacu

<sup>4</sup> Bayrg Vro



دارد و معمولاً نیز ترکیبی از روشهای مختلف برای ارزیابی کارکنان به کار گرفته می‌شود (اسنل و بولدندر ۲۰۰۷). روش‌های ارزشیابی عملکرد را در سه دسته کلی به شرح زیر ارایه نموده است:

الف) روش‌های مبتنی بر ویژگیهای فردی

– روش مقیاس رتبه بندی ترسیمی

– روش مقیاس استانداردهای مختلط

ب) روش‌های مبتنی بر رفتار یا روش‌های رفتاری

– روش ثبت وقایع حساس

– روش چک لیست

ج) روش‌های مبتنی بر نتایج

– روش کارت امتیازی متوازن

– روش مدیریت بر مبنای اهداف

۱- روش مقیاس رتبه بندی ترسیمی

در این روش، ارزشیابی کننده می‌تواند ارزشیابی شونده را با توجه به هر یک از ابعاد مختلف عملکردش، با استفاده پیوستاری که نقاط مختلف آن تعریف شده، ارزشیابی نماید. ارزشیابی شونده‌گان را بر حسب هر یک از آن‌ها، با درجاتی از قبیل برجسته، متوسط، ضعیف یا بد ارزشیابی می‌کند.

۲- روش مقیاس استانداردهای مختلط

در این روش مبنای مقایسه با یک استاندارد با استفاده از عباراتی نظیر، بهتر از، برابر، بدتر از می‌باشد

۳- روش ثبت وقایع حساس

این روش جزء روش‌های مطرح در رویکرد رفتاری می‌باشد. واقعه حساس به یک واقعه غیرمعمول که مشخص کننده عملکرد بالا یا ضعیف کارمند در برخی از قسمت‌های شغل است.

۴- روش چک لیست

یکی از قدیمی‌ترین روش‌های ارزیابی روش چک لیست است در این روش یک سلسله سوالات یا جملاتی مطرح می‌شود و ارزشیاب بدون آن‌که از ارزش واقعی اظهار نظر خود مطلع باشد باید در مقابل سوال یا عبارت یا جمله ای که پیش از همه مبین خصوصیات یا صفات مورد نظر کارمندانست، علامت بگذارد. تعبیر و تفسیر عبارات و جملات چک شده بر عهده متخصصان امور پرسنلی می‌باشد.

۵- روش مدیریت بر مبنای هدف

این روش جزء روش‌های مبتنی بر نتیجه است و به عنوان یک فلسفه مدیریتی که عملکرد را بر مبنای کارمندان به اهدافی که به وسیله توافق دوجانبه کارمند و مدیر تنظیم شده است، درجه بندی می‌کند.

### جهانی شدن اقتصاد: مسایل مفهومی و نظری

واژه جهانی شدن نخستین بار برای طرح تحولاتی که در عرصه فعالیت‌های اقتصادی پدید آمده بود، مطرح شد. جهانی شدن را می‌توان افزایش روابط اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی ورای مرزهای ملی تعریف کرد (کاکوویز، ۲۰۰۸). ایمانویل والرشتاین یکی از کسانی است که تبیین اقتصادی از جهانی شدن را ارایه کرده و آن را به معنای جهانی شدن سرمایه داری می‌داند (بزرگی، ۱۳۸۲). مهم‌ترین ویژگی جهانی شدن اقتصاد را می‌توان در حذف موانع ملی امور اقتصادی، فعالیت گسترده شرکت‌های چند ملیتی و گسترش بین‌المللی فعالیت‌های تجاری، مالی و تولید دانست؛ بطوری که بسیاری از کشورها به طور چشمگیر تحت تأثیر این روند قرار گرفته‌اند.

### مولفه‌های جهانی شدن اقتصاد

در ادبیات جهانی شدن از چهار مولفه عمده به عنوان پایه‌های اساسی یا تأثیر فرایندهای جهانی شدن اقتصاد یاد می‌شود. این مولفه‌های اصلی عبارتند از: جهانی شدن تجارت، جهانی شدن تولید، جهانی شدن فن‌آوری و رشد سرمایه‌گذاری خارجی. در بعد بین‌المللی افزایش تجارت، رشد سرمایه‌گذاری‌های بین‌المللی است که به صورت استاندارد شدن محصولات، روشهای تولید و همچنین نزدیک شدن سلاقی و اولویت‌های مصرف‌کنندگان به یکدیگر نمود می‌یابد (شیرخانی، ۱۳۸۱). این تأثیرگذاری را رابرت کوهن و هلن میلنر بدین صورت مطرح کرده‌اند: آزادسازی تجارت خارجی و سیاست‌های سرمایه‌گذاری، مقررات زدایی از بازارهای داخلی، تغییر سیاست‌های مالی و پولی و تغییر نهادهای اجرایی (کوهن و میلنر، ۱۹۹۶).

### جهانی شدن اقتصاد و سیاست‌گذاری اقتصادی دولت‌ها

یک تناقض اساسی در جریان فرایند جهانی شدن اقتصاد را که بر عملکرد دولتها و سیاست‌گذاری اقتصادی آن‌ها تأثیر گذر است می‌توان بدین صورت بیان کرد: در جایی که همه دولت‌ها از تأثیر سودمند جهانی شدن اقتصاد بر رشد جهانی و سطوح درآمد آگاه هستند، در عین حال باید پذیرفت که جهانی شدن اقتصاد هزینه‌هایی را نیز دربر دارد که از جمله می‌توان به حاشیه رانده شدن برخی از کشورهای در حال توسعه اشاره کرد که ممکن است در جریان این فرایند از قافله عقب بمانند یا می‌توان به بیکاری یا درآمدهای پایین در برخی از کشورهای توسعه یافته اشاره کرد؛ خصوصاً افرادی که به دلیل سطح پایین مهارت و قابلیت‌های آموزشی، خودشان را در موضع ضعف می‌یابند.

<sup>6</sup> Kacowicz

<sup>7</sup> Keohane and Milner

### پیشینه پژوهشی

بر اساس نتایج مطالعات مختلف، عوامل اثربخشی نظام ارزشیابی عملکرد عبارتند از (کانین<sup>۸</sup>، لاورز<sup>۹</sup> و بوان، بالیگا،<sup>۱۰</sup> ۱۹۹۴؛  
مادلر،<sup>۱۱</sup> ۱۹۹۷) :

وجود طرح نظام اثربخش ارزشیابی عملکردی که شامل هدف به روشنی تعریف شده، ارزشمند و قابل فهم برای ارزشیابی عملکرد،  
و درونداد گسترده کارکنان و سرپرستان بر نحوه ارزشیابی باشد.

عملیات ارزشیابی اثربخش عملکرد مدیریتی مشتمل بر برنامه ریزی عملکرد و بازبینی مستمر عملکرد واریه بازخورد به کارکنان  
درباره این که چگونه عملکرد خود را بهبود بخشند.

پذیرش کارکنان از نظام ارزشیابی عملکرد سازمان و تمایل آنان نسبت به انجام آن

تعهد سرپرستان و کارکنان برای اعمال مناسب نظام ارزشیابی عملکرد سازمان

نتایج مطالعات و بررسی‌های مختلف نشان می‌دهد که ویژگی‌های نظام‌های اثربخش ارزشیابی عملکرد عبارتند از (انیل و پالادینو،<sup>۱۲</sup>  
۱۹۹۲؛ رابرتس،<sup>۱۳</sup> ۱۹۹۵؛ رابرتس و پالاک،<sup>۱۴</sup> ۱۹۹۶) :

اعتماد متقابل کافی بین سرپرستان و زیردستان وجود دارد.

ارزشیابی عملکرد در جوی صورت می‌گیرد که سرپرستان انگشت تأکید بر ابعاد منفی عملکرد کارکنان نمی‌گذارند.

بین فرهنگ سازمان و خط مشی‌های آن نوعی تناسب وجود دارد.

در عصر پیشرفت‌های مداوم، دوران ارزش افزوده، عصر انجام فعالیت‌های زیاد با امکانات محدود و بالاخره دوران ارتقای بهره‌وری،  
داشتن یک نظام ارزشیابی عملکرد نا اثربخش می‌تواند یک نارسایی عظیم سازمانی باشد. از جمله ویژگی‌های نظام‌های ارزشیابی  
"فاقد اثربخشی" عبارتند از (فلین،<sup>۱۵</sup> ۱۹۹۴؛ لانجنکر و فلینک،<sup>۱۶</sup> ۱۹۹۷) :

نبود اهداف روشن و تعریف شده

نبود تعهد و مشارکت مدیریت ارشد

فقدان توجه کافی مدیریت نسبت به فرایند ارزشیابی عملکرد

8

<sup>8</sup>Kanin-lovers.j

<sup>9</sup>Bevan

<sup>1</sup> Baliga.w

0

<sup>1</sup> Madler.l

1

<sup>1</sup> ONeal.s

2

<sup>1</sup> Palladino.M

3

<sup>1</sup> Flyink

4

<sup>1</sup> Flink

5

<sup>1</sup> Fiynn

6

<sup>1</sup> Flink

7



## پیشینه موضوع

### ادبیات سیر تاریخی تحولات ارزشیابی کارکنان دولت

به رغم تصویب قانون استخدام کشوری، در سال ۱۳۴۵، به علت مشکلات اجرایی مراحل اول و دوم قانون مذکور، تا سال ۱۳۵۰ عملاً توجهی به موضوع ارزشیابی نشده بود. در خرداد ماه سال ۱۳۵۰، برای اولین بار، در اداره کل آزمایش و استخدام، قسمتی تحت عنوان، واحد پژوهش و ارزشیابی، تحت نظر معاون امور استخدامی سازمان پیش بینی شد. حاصل فعالیت‌های این قسمت در قالب مصوبه هیأت وزیران مورخ ۱۳۵۴/۳/۱۰ تحت عنوان آیین‌نامه سنجش شایستگی و استعداد مستخدمین رسمی همراه با راهنمای اجرای آن به دستگاههای اجرایی ابلاغ گردید. هرچند این مصوبه با گذشت یک دهه از تصویب قانون استخدام کشوری گامی مثبت و تلاشی در جهت توجه به ارزشیابی به حساب می‌آمد، آن‌چه از مصوبه و راهنمای پیوست آن بر می‌آید، کلی‌گرایی، غیرعملی و غیر رفتاری بودن این تلاش است. در اسفند ماه ۱۳۵۴ وظیفه ارزشیابی کارایی عملکرد دستگاههای اجرایی کشور به سازمان امور اداری و استخدامی کشور محول شد. و دفتر ارزشیابی تحت نظر یکی از معاونان دبیر کل فعال گردید. نا کارایی بخش پژوهش و ارزشیابی موجب شد تا وظایف ارزشیابی کارکنان دولت، از اداره کل آزمایش و استخدام منتزع و به دفتر ارزشیابی واگذار شود. این دفتر نیز علی‌رغم تحرکات اولیه خود، اقدام عملی و عینی موثری برای ارزشیابی کارکنان انجام نداد. احتمالاً به همین علت در سال ۱۳۵۶ دفتر ارزشیابی از زیر نظر معاون دبیر کل سازمان خارج و با همان وظایف قبلی مستقیماً زیر نظر دبیر کل سازمان قرار گرفت. این اولین بار بود که امر ارزشیابی از لحاظ جایگاه سازمانی مورد توجه بیشتری قرار میگرفت و با قرار گرفتن زیر نظر بالاترین مقام سازمان امور اداری و استخدامی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌شد؛ هر چند که مشکلات ماهوی فعالیت‌های آن هنوز به قوت خود باقی بود. با اولین تغییر تشکیلاتی سازمان پس از پیروزی انقلاب اسلامی در سال ۱۳۵۹ دفتر ارزشیابی به کلی حذف و وظایف آن عملاً به حالت تعلیق درآمد. به عبارت دیگر، در سازمان واحد خاصی که به روشنی متولی امر وظایف مربوط به ارزشیابی باشد؛ نبود. در سال ۱۳۶۰، فعالیت ارزشیابی در قالب گروه و یا پست‌های سازمانی محدود مجدداً کار خود را در حوزه دبیر کل سازمان امور اداری و استخدامی آغاز کرد. در تغییر تشکیلاتی سال ۱۳۷۷، در دفتر بهسازی نیروی انسانی، وظایف ارزشیابی به یک گروه حول گردید. تنها وظیفه این گروه مطالعه و بررسی و ارزیابی طرح و نظام ارزشیابی کارکنان دولت از دیدگاه اثربخشی و کارایی آن بوده است. با توجه به این که تشکیلات سازمان در این سال با نگرش بخشی طراحی شده بود، قسمتی از وظایف اجرایی ارزشیابی به دفاتر اجرایی سازمان تحت نظر معاونت برنامه ریزی سازمان واگذار شد. همکاری با دستگاههای اجرایی بخش مربوط در زمینه اجرای طرح ارزشیابی کارکنان دولت و نظارت بر حسن اجرای برنامه‌های ارزشیابی و بررسی و اظهار نظر در زمینه نحوه اجرای دستورالعملهای طرح ارزشیابی کارکنان دولت از وظایف این دفاتر بوده است (سازمان امور اداری و استخدامی کشور، ۱۳۷۷). سرانجام، در تغییر تشکیلاتی سازمان در سال ۱۳۷۸، دفتر بهسازی نیروی انسانی از مجموعه تشکیلات سازمان حذف و وظایف ارزشیابی نیز با حفظ وظایف دفاتر اجرایی از معاونت توسعه منابع انسانی به معاونت برنامه ریزی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور واگذار شد. نظر به آنچه گذشت، در مورد وضعیت جایگاه سازمانی ارزشیابی در تشکیلات دولت، می‌توان گفت این جایگاه از ابتدا تاکنون دچار بی ثباتی شدید بوده است و متناوباً در قالبهای گروه، معاونت در یک دفتر و بعضاً یک دفتر مستقل مطرح نشده است به گونه ای که از سال ۱۳۵۴ تاکنون کراراً دستخوش تغییر و تحول گردیده است. این خود میتواند بیانگر این واقعیت باشد که سازمان متولی ارزشیابی کارکنان دولت خود، در جایگاه سازمانی ارزشیابی دچار تردید بوده است.



### پیشینه مطالعه

نام و نام خانوادگی نویسنده	سال انتشار	عنوان کتاب یا مقاله	انتشارات یا فصلنامه	شماره یا تعداد چاپ
الوانی، سید مهدی شریف زاده، فتح	۱۳۹۲	فرایند سیاستگذاری عمومی	انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی	چاپ یازدهم
بابایی، سحر؛ توکلی، غلامرضا	۱۳۹۴	تدوین مدل فرایندی سیاستگذاری در سازمانهای دولتی	فصلنامه سیاستگذاری عمومی	دوره ۱، شماره ۳
پارسونز، واین	۱۳۸۵	مبانی سیاستگذاری و تحلیل سیاستها	پژوهشکده مطالعات راهبردی	چاپ اول
یانگ، ایون و لیزا کوئین	۱۳۹۵	راهنمای نگارش گزارشهای راهبردی در حوزه سیاستگذاری عمومی برای مشاوره دهندگان سیاسی در اروپای مرکزی و شرقی	مرکز بررسیهای استراتژیک ریاست جمهوری.	چاپ اول
مرکز پژوهشها مجلس شورای اسلامی	۱۳۹۴	مروری بر سیاستگذاری عمومی؛ (واین پارسونز)	دفتر مطالعات بنیادین حکومتی	

10

### سیاست گذاری

سیاستها اصولی هستند که به تصمیمها، اقدامها و فعالیتهای سازمان عمومی جهت می دهند و آنها را در مسیر تحقق اهداف تنظیم می نمایند. در واقع سیاستها مجموعه فعالیتهای هدفداری است که فرد یا گروهی از افراد برای حل مشکل یا مسئله به عمل می آورند (الوانی و شریف زاده، ۱۳۹۲) یا به عبارت دیگر سیاست گذاری عمومی، مجموعه ای از اقدامات عقلانی است که طی فرایندی به انجام رسیده اند که متشکل از اقدامات لزوماً سیاسی است. این اقدامات سیاسی را می توان به عنوان فرایند سیاستگذاری قلمداد نمود و آن را همچون مجموعه ای از مراحل زمان بندی شده به هم مرتبط مجسم کرد: تهیه دستور کار، تدوین و تنظیم سیاست، اتخاذ سیاست، تحقق سیاست، برآورد سیاست (پارسونز، ۱۳۸۵، ص ۲۸).

### مراحل سیاست گذاری

هدف سیاست گذاری این است که بتواند جامعه را طوری راهنمایی کند که جامعه با صرف دارایی یا منابع خود به بیشترین ارزش دست یابد. جمله قبل از نوع احتمالی است، چون واقعاً منابع جامعه مشخص نیستند؛ به خصوص بخش منابع انسانی که نمی توان با عدد و رقم و یا مدرک تحصیلی اذعان کرد که در چه حدی از کیفیت است. گفته می شود سیاست گذاری عمومی هدف گرا است. سیاست عمومی به دنبال دستیابی به یک مجموعه خاص از اهداف دقیق است که نشان دهنده تلاش برای حل نیازی خاص در جامعه هدف است. سیاست عمومی معمولاً فقط یک تصمیم، اقدام یا واکنش نیست، بلکه یک رویکرد یا استراتژی مشخص است



سیاست‌گذاری و یادگیری آن یک تلاش عمدی است برای تنظیم اهداف و ابزارها سیاست با توجه به پیامدهای سیاست‌های گذشته و اطلاعات جدید، به طوری که بهتر بشود به اهداف نهایی حکومت دست یافت. سیاست‌گذاری پاسخ دولت به برخی از محرک‌های اجتماعی یا محیط زیست است. در دیدگاه او، سیاست‌گذاری یک تغییر نسبتاً پایدار در رفتار است که حاصل تجربه است. معمولاً این چرخش در سیاست ناشی از واکنش به تغییرات رخ داده در جامعه است آنچه «یادگیری اجتماعی» می‌نامد، بخشی از فرایند سیاست‌گذاری عمومی است که در آن تصمیم‌گیرندگان تلاش می‌کنند بدانند چرا برخی از سیاست‌ها ممکن است موفق شوند، در حالی که دیگران شکست خورده‌اند. اگر سیاست‌ها به‌عنوان یک نتیجه از یادگیری تغییر کنند، انگیزه این تغییر از طریق فرایند رسمی سیاست‌های دولت‌ها آغاز می‌شود. از سوی دیگر «یادگیری سیاسی» فعالیتی است که سیاست‌گذاران به‌عنوان واکنش به تغییرات در محیط‌های سیاست خارجی انجام می‌دهند. همان‌گونه که محیط زیست تغییر می‌کند، اگر سیاست‌گذاران می‌خواهند سیاست‌هایشان شکست نخورد باید با جامعه سازگار شوند (یانگ، کوئین، ۱۳۹۵) تهیه دستور کار مقامات منتخب مشکلات را در دستور کار عمومی قرار می‌دهند. به بسیاری از مشکلات اصلاً پرداخته نخواهد شد و سایر مشکلات نیز پس از مدت طولانی بررسی خواهند شد.

الف- تنظیم راه حل‌ها

مقامات، سیاست‌های جایگزین را تنظیم می‌کنند تا به بررسی یک مشکل بپردازند. سیاست‌های جایگزین به اشکال دستوره‌های اجرایی، حکم‌های دادگاه و اقدامات قانونی تجلی خواهند یافت.

ب- اتخاذ سیاست

یک جایگزین سیاستی به پشتوانه اکثریت اعضای مجلس، توافق نظر بین مدیران سازمان‌ها، یا یک حکم دادگاه، اتخاذ می‌شود.

ج- اجرای سیاست

یک سیاست، توسط آن دسته از واحدهای اجرایی به موقع اجرا گذاشته می‌شود که برای پیروی از سیاست، منابع مالی و انسانی را با هم بسیج می‌کنند.

د- ارزیابی سیاست

واحدهای حسابرسی و حسابداری دولت مشخص خواهند کرد که آیا سازمان‌های اجرایی، مجلس قانون‌گذار و دادگاه‌ها تابع شرایط قانونی سیاست و دستیابی به اهداف آن هستند یا خیر.

این مراحل بیانگر اقدامات جاری هستند که طی زمان به وقوع می‌پیوندند. هر مرحله‌ای به مرحله بعد مرتبط بوده و آخرین مرحله (برآورد سیاست) نیز به مرحله اول (تهیه دستور کار) و مراحل میانی متصل است که نوع این ارتباط به صورت یک چرخه یا دور غیرخطی از اقدامات است.

### انواع چارچوب‌های تحلیلی برای سیاست‌گذاری‌های عمومی

چارچوب در واقع ترسیم مرز در اطراف واقعیتی است که به صورت مشترک در اختیار یک گروه یا یک اجتماع قرار دارد. تحلیل سیاستها از پنج حوزه اقتصاد رفاهی، انتخاب عمومی، ساختار اجتماعی، پردازش اطلاعات و فلسفه سیاسی معروف تحلیل تشکیل می‌شود (مرکز پژوهشها مجلس شورای اسلامی، ۱۳۹۴).

۱- چارچوب تحلیل اقتصاد رفاهی: در خط مستقیمی که از سودگرایی، ترسیم می‌شود، اقتصاد رفاهی نقطه مهمی از تحلیل سیاست‌ها را در فرآیند سیاست‌گذاری و برای آن تشکیل می‌دهد. اقتصاد رفاهی به شکلی گسترده در کاربست نظریه‌ها و مدل‌های اقتصاد رفاهی وارد می‌شود تا میزان عقلانیت و کارآمدی تصمیم‌گیری را افزایش بخشد.



۲- چارچوب تحلیل انتخاب عمومی: انتخاب عمومی را می توان تحت عنوان اقتصاد تصمیم گیری غیربازاری یا فقط کاربرد علم اقتصاد در علوم سیاسی تعریف کرد. موضوع انتخاب عمومی همان موضوع علوم سیاسی است: نظریه دولت، قواعد رأی دهنده، دیوانسالاری و غیره.

۳- چارچوب تحلیل ساختار اجتماعی: رویکردهای ساختار اجتماعی شامل تحلیل سیاستگذاری عمومی در قالب نظریه جامعه شناختی است. سهم جامعه شناسی در تحلیل مسائل اجتماعی دارای اهمیت فراوانی است. جامعه شناسان سهم بزرگی را در فهم ما از قدرت در جامعه، سازمان ها، نهادها و جامعه شناسی آگاهی به خود اختصاص میدهند.

۴- سیاست گذاری عمومی در چارچوبی مدیریتی: نقطه تمرکز رویکرد مدیریت، پیشبرد کارآیی، کارآمدی و اقتصاد بخش عمومی از طریق استفاده از فنونی است که زمانی فقط مختص بخش خصوصی به شمار می رفتند. انتقادهای مربوط به مدیریت گرایی، خواه به مثابه ابزار کنترل یا یک ایدئولوژی، این اندیشه را که مفاهیم و روش های مدیریت بخش خصوصی برای به کارگیری در اداره بخش عمومی در یک جامعه لیبرال دمکرات مناسب است، زیر سؤال می برد (پارسونز، ۱۳۸۵).

#### ارزیابی عملکرد دولت و سازمان های ایرانی در بحران کرونا در کشور

دولت موظف است به کارآمدترین شیوه سیاستگذاری کند تا بیشترین نفع عاید جامعه گردد. قدرت حل مسأله، شرط لازم برای بقای جوامع است. بسیاری از موقعیتهایی که دولتها و جوامع در حیات روزمره یا در نگاه به آینده با آنها برخورد می کنند، اساساً موقعیتهای حل مسأله هستند. در تصمیم گیری، هیچ راهی وجود ندارد که بتوان بدان وسیله صحت یا درستی تصمیمات دولتها را به صورت قطعی تضمین کرد؛ ولی دولتهایی که از روشهای عقلانی و سیستماتیک استفاده می کنند معمولاً به راه حل های بهتری دست می یابند (آزادانی، ۱۳۹۵). سیاستگذاری عمومی، تحلیل سیاست و ارزیابی تأثیرات، مسأله محورند. همه چیز از درک همزه جانبه و تحلیل مسأله آغاز می شود. اولین و مهمترین گام تحلیل سیاست و تصمیم گیری عمومی، اعم از اینکه نوع تصمیم، سیاستگذاری کلان، تهیه راهبرد یا برنامه راهبردی، تنظیم گری (وضع یا اصلاح قوانین و مقررات) یا طرح راه و پروژهها باشد، تعریف یا صورت بندی مسأله است. تعریف مسأله بدون شک مهمترین فعالیت در فرایند تحلیل سیاست است که طی آن تفسیرهای متفاوت ذی مدخلان مختلف در خصوص مسأله مورد بررسی و تحقیق قرار می گیرد. اغلب گفته می شود که خوب تعریف کردن مسأله، نیم بیشتری از راه برای اتخاذ سیاست و زمینه ساز تشخیص راه حل های سیاستی است که می تواند آن را حل کند (الوانی و شریف زاده، ۱۳۹۲).

#### تحلیل قلمرو و شناخت زمینه های سیاست گذاری دولت در بحران کرونا

تعیین زمینه های مسئله در ارزیابی سیاستهای دولت خیلی مهم است و شناخت مسئله هم در سیاستگذاری مهم است، تحلیل زمینه های مسئله به معنای کشیدن مرز روشنی پیرامون آن و بازشناسی مرزهای آن با مسائل سیاستی دیگر و نیز نظامهای مسأله و محیط سیاستی کلی است. مسائل عمومی ندرتاً مسائلی خوب ساختارند و معمولاً فاقد حد و مرزهای روشن هستند؛ یعنی یک مسأله از کجا آغاز میشود و کجا پایان می یابد و مسائل دیگر کجا آغاز شده و کجا پایان می یابند. آنها با یکدیگر تداخل و هم پوشانی پیدا کرده و تلاقی میکنند. عملاً ما برای مسائل متعددی مواجهیم که در سراسر محیط سیاستی تفسیر شده و یا بدون تعریف باقی مانده اند پراکنده بوده و به صورتهای گوناگونی از سوی ذینفعان سیاستی. بنابراین ما در مقابل عرصه ای سرشار از تداخل های سیاستی قرار داریم که همواره باید به کشف واقعیات، امکانها و فرصت های اقدام جدید و بهبود پردازیم (پارسونز، ۱۳۸۵).



اگر این امر را در نظر بگیریم که کرونا ویروس خیلی متفاوت از دیگر ضربه‌زنده‌هایی همچون تحریم‌های همه جانبه و یکجانبه بین‌المللی و یا حوادث سهمناک طبیعی از قبیل سیل و زلزله و حتی تصمیم‌های نادرست مسئولان حکومتی، کلیت جامعه را بویژه سیاستمداران و مسئولان، نظام اداری و صنعتی و خدماتی و بطور ویژه آموزشی تحت تأثیر قرار داد؛ خیلی سریع، همه جانبه و پایدار. ظرف چند روز پس از اعلام شیوع گسترده آن در قم و تهران و اراک در اول اسفندماه، مدارس و دانشگاهها تعطیل شد و دستگاههای اداری به همکاری با بیماران و دریافت کنندگان مرخصی دعوت شدند و دورکاری در دستور کار ادارات قرار گرفت و دو هفته بعد، نظام اقتصادی کشور، بازار و نظام خدماتی در خارج و داخل، طعم تلخ حضور این ویروس مهاجم را چشید. مشاغل بسیاری در این ایام تعطیل شدند و صنایع وابسته نیز متضرر شدند؛ ادارات در ایامی که به زعم کاسبان اقتصادی و خدماتی، ارزش اقتصادی معادل یکسال تمام داشت (ماحوزی، ۱۳۹۹). با شیوع کرونا، جامعه به وضعیت تعلیق رفت. به تدریج امر جاری و نهادهای جامعه هر کدام بعد از دیگری برای جلوگیری از شیوع این بیماری به تعطیلی رفتند و در این میانه بخش‌هایی از جامعه که با مشکلات اقتصادی دست و پنجه نرم می‌کردند دچار مشکلات مالی شدند. کرونا همه اقشار و همه ابعاد زندگی اجتماعی و اقتصادی را تحت شعاع یودش قرار داد به همین جهت می‌توان چنین استنباط نمود که شیوع ویروس کرونا را نمی‌توان صرفاً یک پدیده ساده دانست. یوع ویروس کرونا عملاً به یک بحران اجتماعی، اقتصادی و سیاسی تبدیل شده بود همه جامعه را درگیر کرده، بلکه پیامدهای بسیار جدی برای فرهنگ جامعه را فراهم آورد. به همین جهت باید تدابیری اندیشه می‌شد زیرا حل این بحران و گذار از آن مستلزم همکاری و همیاری وایع در همه بخش‌های جامعه احات، بدون همراهی جامعه و فرهنگسازی مناسب، امکان گذار از این بحران بزرگ نخواهند بود. برای این هدف لازم بود که درک درستی از مکانیسم‌ها و ابعاد اجتماعی و فرهنگی بحران کرونا در جامعه ایران داشته باشیم تا بتوان در سیاست‌گذاری‌ها از آن استفاده نمود. برای کاهش بحران‌هایی که بشریت امروز با آن مواجه هستند، شناخت بحرانهای کره زمین شرط اساسی است زیرا با شناخت دقیق بحران راه‌حل‌های کارآمدی برای مقابله با آن یافت. ویروس کرونا به دنیا یاد داد که همه‌ی بشریت در یک کشتی نشسته‌اند و بدون کمک و همکاری نمی‌توان مضرات این بحران را کاهش داد(کشاورز، ۱۳۹۹). از آنجایی که کشور از انقلاب ۵۷ تا به امروز شاهد مشکلات و بحرانهای متعددی مثل جنگ و تحریم و توروم بود کرونا نتوانست باعث تشنج در جامعه بشود و این بزرگترین پیروزی مردمان کشور ما در مقابله با این بحران بود. آنچه مردم ما را از سایر جوامع در این مواقع متفاوت ساخت عدم هجوم به فروشگاه‌ها و مغازه‌ها برای خرید اقلام خوراکی بود زیرا در این مورد کاملاً به سیستم اداری کشور مطمئن بودند که در هر صورت کمبود مواد غذایی را در کشور شاهد نخواهند بود. این مدیریت درست باعث شده بود که مشکلات جدیدی به معضل کرونا اضافه نشود. شرایط امروز کشور ما بسیار حیاتی است. آن چه قرنطینه چین را موفق ساخت جدا از توانمندی متکی بر کنترل اقتدارگرایانه چین، توانمندی دولت آن کشور در رساندن اقلام حیاتی و احتیاجات روزمره به شهروندانی بود که در قرنطینه اجباری امکان خروج از خانه را ندا شدند. همین امر ادامه زندگی را برای این شهروندان بدون نیاز مبرم به خروج از خانه فراهم کرده بود و کلی از امنیت روانی را برای افراد قرنطینه به همراه داشت (بیونز، ۲۰۲۰) اما در کشور ما به علت بحرانهای اقتصادی امکان این امر برای همه شهروندان مهیا نشد و در یک طرح ملی خانواده‌های شدیداً آسیب دیده شناسایی و این اقلام در هفته‌های اول و بعد از شیوع کرونا به دست این خانواده‌ها رسید و افراد زیادی در تهیه این اقلام کمک‌های مادی و معنوی زیادی انجام دادند. در این بحران پیش‌روی دولت نهایت سعی خود را کرد که همه‌ی بافت‌های جامعه را در نظر گرفت. مثال بارزی که در این مورد می‌توان زد این است که به اقتضای شرایط پیش آمده و تعطیلی کلاسهای آموزشی در تمامی سطوح، وزارت آموزش و پرورش و وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، معلمان و استادان را به آموزش‌های غیرحضوری ترغیب کردند. از آنجا که زیرساخت‌های کشور برای اجرای چنین برنامه گسترده و ناگهانی آماده نبود، لذا بسیاری از مدارس با استفاده از برنامه‌های آموزشی تلویزیون و یا برنامه‌های آموزشی حاضر در فضای مجازی را مبنای کاری خود قرار دادند و برخی دیگر به شیوه‌ای اندکی مبتکرانه‌تر،



به گذاشتن ویدئوهایی صوتی و تصویری از معلم و استاد در گروههای تلگرامی و واتسآپی و یا سامانه دانشگاه رو آوردند. در این میان بودند مدارس و دانشگاههایی که آمادگی بیشتری برای این امر داشتند و کلاسهای گروهی غیرحضوری یود را برگزار می کردند. با این حال هرچه زمان جلوتر می رود امیدها برای ارتقاء شرایط بالاتر می رود. سرعت تجهیز مدارس و دانشگاهها به تکنولوژیهای ارتباطی اتفاق بزرگی است که در حال روی دادن است و در صورت تکمیل می تواند شکاف میان ایران و کشورهای پیشرفته را کم کند و نوید دهنده تعدد شیوههای آموزشی در آینده باشد؛ اتفاقی که چند دهه به دلایل متعدد عقب افتاده بود و نظام آموزشی کشور از فقدان آن رنج می برد. این رویداد خوشایند که میتوان آن را آغاز انقلابی در عرصه آموزش قلمداد کرد، راهی را برای تعدیل ناسیونالیسم جدید باز خواهد کرد؛ راهی که می تواند در مقابل بسته شدن درها، پنجرههای برای ارتباط با دنیا بگشاید. این پنجره جدید منظرهای متعددی را بر نظام آموزشی ایران بطور عام و نظام آموزش عالی بطور خاص می گشاید. این پنجره نمادین و بندوز گونه، راه را برای نادیده گرفتن مرزهای سرزمینی باز میکند و زمینه تعامل و گفتگو و دولتی میان کشورها و ملتها و گروهها را فراهم میکند. (ماحوری، ۱۳۹۹)

شهرهای مختلف کشور از جمله مرند در این زمینه بسیاری از فعالیت های خود را متمرکز به این کمک رسانی و آمادگی مردم در مقابله با این ویروس بود که بسیاری از روستاییان در شهرستان مرند در خانه های خود ماندند، کمک های مردمی بسیاری برای افراد بی بضاعت فراهم شد، بخشی از صاحبان ملک با مستاجران خود خوش رفتاری کرده و اجاره ی حداقل یک ماه را بخشیدند، در ورودی شهر و بسیاری از روستاهای شهرستان، عملیات ضد عفونی کردن و تب سنجی از ماشین ها و مردم به عمل آمد و در اکثر نقاط مردم به صورت خود جوش برای فعالیتهای مرتبط با گند زدایی اعلام همکاری نمودند.

#### شناسایی و تحلیل ذینفعان و بازیگران کلیدی در ارزیابی عملکرد دولت

هر بحرانی و مبارزه با آن نیازمند آن است که بدانیم مشکل عمومی روی چه کسانی، چه گروههایی و چه سازمانهایی در چه گستره ای تأثیر خواهد گذاشت و کدام یک بیشترین تأثیر را از آن می پذیرند. ویروس کرونا امروز به عنوان یک پاندمی جهانی زنگ خطر امنیت ملی را برای بسیاری از کشورها به صدا در آورده و همزمان آزمون عملی برای توانمندی زیرا ساختهای نظام سلامت نیز محسوب می شود. کادر درمانی به عنوان اولین و مهمترین گروه در مواجهه با این ویروس، بیشترین آسیب پذیری را دارد و انتشار گزارش های متعدد از فوت پز شکان و پرستاران موید آن است (فلاحی، ۱۳۹۹). ساختار پزشکی شهرستان مرند نیز با توجه وضعیت نظام سلامت که بیشتر کادر پرستاری را زنان تشکیل می دهند در این زمینه فعالیت های زیادی داشتند که در کاهش این بلای عظیم فعالیت چشمگیری داشتند.

#### تحلیل ساختار، مؤلفه ها، وجوه و ابعاد مسأله

تحلیل یک مسأله، صرفاً توصیف آثار آن نیست بلکه راهی برای فهمیدن و تبیین ماهیت و ساختار مسأله و چرایی و چگونگی پدید آمدن و علل و عوامل ایجاد کننده آن است. بنابراین باید ساختار مسأله تبیین شده و این تبیین با شواهد روشن پشتیبانی گردد. تحلیل سیاست به معنای تجزیه یک مسأله سیاستی بره مؤلفه ها، عناصر و اجزای اصلی آن نیز هست. شما باید بتوانید مسأله را به مؤلفه ها، وجوه، جنبه ها و ابعاد فرعی آن مرتبط کرده و در هر مورد شواهد و واقعیاتی را ارائه کرده و ارتباط و پیوندهای بین آنها و ساختار کلی مسأله را تحلیل کنید. همره این جنبه ها باید کاملاً روشن، دقیق، واضح، صریح و خالی از ابهام شرح و توضیح داده شده و این شرح با شواهد و دلایل روشن و مشاهدات علمی و تجربی پشتیبانی شود تا آنجا که ممکن است ذینفعان کلیدی بیشتری درک



هماهنگ تری از مسأله و ساختار علل آن پیدا کنند. به طور مثال اطلاع رسانی به موقع یکی از عوامل مؤثر در فرایند تشویق و ترغیب مخاطبان برای کمک به کنترل فرایند بحران در هر شرایطی محسوب می‌شود. یک رسانه می‌تواند از بروز بحران‌های طبیعی، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی پیشگیری یا در صورت وقوع آن را کنترل و مدیریت کند، واکنش معقولانه مسئولان در هفته آخر و اندکی قبل از آن، مبنی بر تعطیلی اماکن مقدس و تعریف راه‌هایی برای مشارکت شهروندان در کمک‌های اقتصادی به افراد آسیب دیده موجب آرامش در جامعه شد و و این امر تنها با کمک تریبون‌های رسانه‌ای امکان‌پذیر بود.

### توجیه منطق مداخله دولت

باید منطق مداخله دولت به روشنی تبیین شده و از این تبیین با دلایل روشن پشتیبانی شود. باید مشخص شود که چرا سازوکارهای موجود قادر به حل مسأله نیستند و چه دلایلی مداخله دولت را ناگزیر می‌کند. دلایل مداخله دولت می‌تواند موارد زیر باشند:

نارساییهای بازار (آثار یا پیامدهای خارجی، عرضه‌ی ناکافی کالاهای عمومی،

انحصار یا رقابت ضعیف و ناقص، نارساییها یا عدم تقارن اطلاعات

نقش دولت به عنوان زمینه‌ساز عملکرد مناسب و تنظیم رقابتی بازارها؛

اقدام دولت جهت تکمیل و ایفای نقش به عنوان کاتالیزور بازارها؛

مداخله دولت در جهت تحقق اهداف اجتماعی یا ملاحظات توزیعی و برابری؛

نقش دولت در تعریف و حفاظت از حقوق مالکیت و سایر حقوق اساسی؛

مدیریت مخاطرات و ریسک‌های غیر قابل قبول تحمیل شده بر اقتصاد و جامعه؛

اختلاف میان اهداف و ارزشهای بنیادین مطروحه در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و وضعیت موجود

### شکست سیاست‌های عمومی یا تنظیم‌گری‌های موجود

کاهش چشم‌گیر اعتماد اجتماعی ملت نسبت به حاکمیت طی سه دهه اخیر سبب شده تا سرمایه اجتماعی حاکمیت رو به افول باشد و در نتیجه منابع اطلاع رسانی و آگاهی بخشی وابسته به نظام سیاسی حاکم، از نظر مردم مورد تردید جدی قرار گیرند. در این شرایط منابع دیگری از جمله شبکه‌های اجتماعی را دنبال می‌کنند که بیش از آن که بینا کند نابینا می‌سازد. شایعه‌پراکنی و اطلاعات غیرعلمی به آفتی برای آرامش، امنیت و مواجهه صحیح مردم با بحران‌ها از جمله بحران کنونی بدل شده است. تغییر این رویه نیازمند زمان نسبتاً طولانی است اما برای کوتاه مدت می‌توان از شیوه‌هایی مانند اصلاح آمارهای مصلحتی و ارائه ارقام دقیق قربانیان آغاز کرد و ابعاد حقیقی بحران از یک سو و ظرفیت‌ها و محدودیت‌های حاکمیت در مواجهه با آن از سوی دیگر برای مردم تشریح و تصریح شود. به‌علاوه می‌توان برای کاهش اضطراب عمومی که در جامعه حاکم ساخت تا اندازه‌ای هم بر این واقعیت تاکید کرد که بیماری ناشی از ویروس کووید ۱۹ (کرونا) الزاماً به معنای مرگ نیست و بخش قابل توجهی از افراد بدون هیچ آسیب و علائمی بیماری را از سر می‌گذرانند (در حدود ۸۵ درصد) و از میان کسانی که علائم مشخصی دارند نیز تعداد قابل ملاحظه‌ای بهبود می‌یابند و حتی نیازمند مراجعه به بیمارستان هم نیستند. اگرچه تاکید بر این موارد نافی اهمیت موضوع پیشگیری و رعایت نکات بهداشتی لازم نباید باشد (حسین زاده فرمی، ۱۳۹۹).



باید استدلال شود که اقدام، ضروری است و ارزش افزوده ایجاد می‌کند. همچنین در صورت وجود دلایلی برای مداخله دولت، باید توضیح داده شود که چرا و چگونه منافع مداخله دولت بر هزینه‌ها و آثار منفی‌اش فزونی دارد. در صورت وجود هر گونه ریسکی باید اطمینان حاصل شود که ریسکها آنقدر اهمیت دارند که دخالت دولت را توجیه کنند.

### تغییر سیاست‌ها و آموزش سیاست‌ها - ارزیابی و عملکرد درست

آموزش‌های سیاست - محور به بررسی تغییرات نسبتاً پایدار نیت‌های فکری یا رفتاری می‌پردازد که محصول تجربه اند و در زمینه حفظ یا بازنگری مفاهیم نظام اعتقادی افراد یا مجموعه‌ها هستند. الگوهای آموزشی چارچوبی منسجم را برای ملاحظه تغییر در فرآیند سیاست‌گذاری به دست می‌دهند. الگوهای سازمانی آموزش سیاست‌ها بر شیوه‌های تأکید دارند که ضمن آن افراد و سیاستگذاران، عمل آموزش و فراگیری را در بافت سازمانی به انجام می‌رسانند. ارزیابی‌های مربوط به تأثیرات برای آن تحقق می‌یابند که روشن شود آیا دخالت‌ها و عملکردها به نتایج موردنظر انجامیده است یا خیر. البته چنین برآوردهایی را نمی‌توان با اطمینان به انجام رساند مگر با درجات مختلفی از تشویق... هدف اصلی از ارزیابی تأثیرات، دستیابی به برآوردی از تأثیرات خالص یک عمل یا یک دخالت در سیاست‌هاست یعنی برآورد تأثیر یک عمل به گونه‌ای که تحت تأثیر دیگر فرآیند و رخدادها قرار نگرفته باشد؛ رخدادهایی که می‌توانند بر رفتار و شرایط یک برنامه اجتماعی که مورد ارزیابی قرار گرفته، تأثیر بگذارند. هدف ارزیابی نشان دادن این مسئله است که چگونه یک برنامه یا یک سیاست فرضی خوب از آب درآمده یا درنیامده و اهداف سیاست یا برنامه تحقق یافته یا نیافته است تا بدین ترتیب مسائل به وجودآمده، تحمل شوند و برای حل آنها بتوان از دولت تقاضای سیاست‌گذاری کرد. کار سیاست‌ها بیش از تأثیرگذاری بر جریان تغییر شرایط اجتماعی است؛ آنها مردم را در کنار یکدیگر نگه می‌دارند و حافظ شرایط و موقعیت‌های دارای نظم هستند. مثلاً دولتی که برنامه جنگ با فقر را سرلوحه کار خود قرار داده ممکن است هیچ تأثیری بر فقر نداشته باشد اما این اطمینان روحی را به افراد و فقرا می‌دهد که دولت دل‌مشغولی فقر را دارد. (پارسونز، ۱۳۸۵)

اگر بخواهیم شرایط اقتصادی به وجود آمده در ایران را به خوبی تحلیل کنیم دو اقدام مهم دولت در این زمینه موجب آرامش اقتصادی نسبی در جامعه شده است اول اینکه دولت با آزاد سازی سهام عدالت به مردم در این شرایط بحرانی چنین ثابت نمود که این سهام در واقع نوعی سرمایه‌گذاری برای روزهای بحرانی در کشور است و وجود این سرمایه تقریباً مناسب باعث آرامش کاذب نسبی در جامعه شد. از سوی دیگر وام‌های بلند مدت با سود کم از طریق سامانه یارانه‌های ماهانه هم برای اقشار کم در آمد کمک تقریباً خیلی کم شد. تا ضعفها و خلاهای اقتصادی این بحران جبران شود. از سوی دیگر در زمینه تولید کالاهای بهداشتی در کشور موجب امنیت اقتصادی نسبی شد در بسیاری از شهرها و شهرستان‌ها هم مساجد مکان مناسبی برای تولید و عرضه محصولات بهداشتی بود. ویروس کرونا بسیاری از ظرفیت‌های پنهان نیروی انسانی در زمینه کالاهای پزشکی و سایر کالاها را مشخص و معین نمود. مبحث دیگر اینکه دولت با معرفی بورس و تبلیغ سامانه‌های بورسی در واقع سرمایه‌های را که در بازار سرمایه کرد تا هم بتواند مشکلات اقتصادی زمان تحریم و زمان کرونا را توأمان حل سازد و از نظر رفاهی جامعه را در حالت آرامش نگه دارد.

### سیاست‌گذاری اقتصادی دولت‌ها در سطح بین‌الملل

با شدت گرفتن شیوع ویروس کرونا در خارج از مرزهای چین، به تدریج ضربات مهلک این ویروس بر اقتصاد کشورها آشکارتر شد. بسته شدن مرزها و کاهش سفرهای هوایی و همچنین خانه نشینی افراد که به رکود، بیکاری و خسارات بسیاری از کسب و کارهای کوچک و بزرگ دامن زد فقط بخشی از تبعات شیوع کرونا بود که هنوز ابعاد ضرر مالی آن برای جهان مشخص نیست. با ادامه این





وضعیت، بازارهای مالی در جهان سقوط کرد؛ قیمت نفت به کمترین نرخ خود در هفده سال گذشته رسید و سرمایه گذاران نگران از این سیاهی بی انتها شروع به فروش سهام‌های خود کردند. کشورهای ثروتمند جهان به معرفی اقداماتی برای گذر از این مرحله سخت کردند از جمله تزریق پول، کاهش نرخ سود بانکی و کمک به کسب و کارهای بی‌رمق و همچنین کسانی که اتفاقات اخیر منبع درآمدشان را هدف قرار گرفت با جدی تر شدن وضعیتی که فروکش آن دستکم در کوتاه مدت متصور نیست. دولت آمریکا به عنوان بزرگترین اقتصاد جهان وعده داد هزار میلیارد دلار به اقتصاد کشورش تزریق کند. دونالد ترامپ، رئیس جمهوری این کشور گفت با موافقت کنگره، دویست و پنجاه میلیارد دلار قرار است از طریق ارسال چک به شهروندان آمریکایی پرداخت شود. یکی از بخش‌هایی که شدیداً از تبعات شیوع این ویروس در آمریکا، مانند سایر کشورهای دیگر، ضربه خورده شرکت‌های هواپیمایی بود. با خالی شدن هواپیماها از مسافران، شرکت‌های هواپیمایی در ایالات متحده برای سرپا ماندن نیاز به ۵۰ میلیارد دلار دارند. همچنین بانک مرکزی آمریکا در اقدامی ناگهانی نرخ سود بانکی را نیم درصد کاهش داد و در ادامه هم با کاهش مجدد آن این نرخ را به صفر رساند. آخرین باری که آمریکا بطور ناگهانی نرخ سود را کاهش داده بود به دوران بحران اقتصادی جهان در سال ۲۰۰۸ میلادی باز می‌گردد. کاهش نرخ سود بانکی برای اقتصاد یک کشور عموماً نشانه خوبی تلقی نمی‌شود؛ این اقدام برای تشویق بیشتر افراد و کسب و کارها برای قرض از بانک‌ها و موسسات مالی انجام می‌گیرد. بریتانیا هم ضمن کاهش نرخ سود بانکی بسته نسبتاً جامعی را معرفی کرد. در بریتانیا از شهروندان خواسته شد که از مناطق پرآزدحام نظیر سینما، کلاب و رستورانها دوری کنند و کار از خانه هم تشویق شده است. وزیر دارایی بریتانیا برای حمایت از کسب و کارهای کوچک و بزرگ وام تضمین شده دولتی معادل ۴۰۰ میلیارد دلار معرفی کرد؛ از جمله اقدامات این کشور برای گذر از این بحران تعویق سه ماهه بازپرداخت وام مسکن برای افراد نیازمند و همچنین معافیت‌های تجاری مالیاتی برای بعضی خدمات بوده است. در فرانسه که انتظار می‌رود اقتصادش در سال جاری میلادی مانند بسیاری دیگر از کشورها کوچک شود وعده تزریق ۵۰ میلیارد دلار داده شده؛ پولی که گفته شده برای حمایت از شرکتها و کارمندان کنار گذاشته شده است. اتحادیه اروپا با سهل کردن قوانین خود در این شرایط خاص به شرکتها اجازه داده تا سقف ۵۵۰ میلیون یورو وام دریافت کنند. کاهش نرخ سود بانکی از جمله اولین اقداماتی بود که بعضی کشورها دست به آن زدند که به غیر از آمریکا و بریتانیا می‌توان به کشورهایی نظیر نیوزیلند اشاره کرده که با آنها همراه شده‌اند. بانک مرکزی ژاپن نیز طرح وام بدون سود (صفر درصد) را یک سال تمدید کرده است.

17

### نتیجه گیری

الف- ارزیابی شیوه انجام کار، نقش قاطعی در ایجاد انگیزه دارد. افراد علاقه دارند که نظر دیگران را درباره چگونگی انجام کارشان بدانند و ارزشیابی فرصتی فراهم می‌آورد که به این خواسته خود دست یابند. اگر ارزشیابی به این هدف دست نیابد، مصاحبه ارزشیابی فرصت بررسی پیشرفت و ارتقای کارکنان و برنامه ریزی جهت برطرف کردن نقایص و ضعف‌های کاری را فراهم می‌آورد. هریک از فنون و روشهای ارزشیابی به نوبه خود دارای مزایا و امتیازات و ضعف‌ها و نارساییهایی بوده، شناخت فرایند ارزشیابی عملکرد و انتخاب بهترین روش ارزشیابی عملکرد از بین روشهای موجود برای سازمان بسیار مهم بوده و نقش بسزایی در ارتقاء کارمند و ایجاد انگیزش در آنها دارد. همچنین پیاد سازی سیستم‌های ارزشیابی عملکرد متناسب با سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در مجموع با توجه به مدل‌ها و چارچوب‌های توضیح داده شده و طبق اکثر صاحب نظران در زمینه ارزشیابی عملکرد، می‌توان ویژگیهای یک سیستم ارزشیابی عملکرد مناسب را بدین شرح خلاصه کرد:

- از اهداف راهبردی پشتیبانی کند- متوازن باشد- در مقابل بهینه سازی بخشی بایستد- تعداد شاخصهای عملکرد محدود باشد- دسترسی به آن آسان باشد- شامل شاخصهای عملکرد جامع باشد.



ب- سیاستگذاری عمومی را باید پیش از هر چیز در زمینه ارزش هایی غیر از ارزشهای مدیریت‌گرایی مورد توجه قرار داد؛ ارزش هایی که مهم ترین آنها انتقال و به کارگیری دانش و مهارت‌های دموکراتیک در مورد گسترده‌ترین عموم ممکن است. هدف تحلیل سیاست‌ها باید تسهیل فرآیند سیاستگذاری باشد که از روشنگری و آزادی سیراب میشود و می‌تواند کثرت‌گایی در اقتدار و کنترل را که مانع از مطلق‌گرایی قدرت سیاسی می‌گردد، زنده نگه دارد. چنانکه دیدیم الگوهای وجود دارند که نشان می‌دهد بسیاری به سیاست‌گذاری عمومی به مثابه آموزش عمومی توجه می‌کنند و بر ارزش‌هایی همچون مشارکت، تولید مشترک، ارتباطات، تمرکززدایی و اجتماعات تأکید دارند. هیچ بحرانی به خودی خود نمی‌تواند مدیریت شود مگر اینکه در کشور همه سازمانها و مدیران دست به کار شوند و مدیریت بهینه آن را در دست بگیرند.

ج- هر بحرانی پیامدهایی دارد اما کرونا یکی از بحران‌هایی است که سازمانهای دولتی را به چالش کشید و مهمترین سازمانی که در این ویروس بیش از همه به چالش کشیده شده است سازمان اجتماعی است که کرونا ویروس در ایران ارتباطات میان مردم در ایران را تا حدودی اصلاح کرد، به نظام آموزشی رنگی دوباره بخشید و نظام رسانه‌ای و پزشکی را به دقت مورد تحلیل و بررسی قرار داد. کوتاه سخن اینکه عملکرد سازمانها و دولت‌ها در مدیریت بحران‌ها نشان از میزان قدرت و کنترل سیستم‌ها و سازمان‌ها در مدیریت این بحران‌ها می‌باشد. مسئله‌ی مهم دیگری که در بطن این بحران بیش از هر زمان دیگری خودش را نشان داد، مسئله‌ی الزام احترام نوع بشر به طبیعت بود؛ مجموعه رویدادهای عصر کرونا به‌گونه‌ای بود که این الزام که بشر باید در رفتار خود با طبیعت تجدید نظر نماید را بیش از هر زمان دیگری به چشم آورد. مسئله‌ی مهم دیگر بخصوص در ایران سیاست خارجی کشور و آسیب‌پذیری اقتصاد داخلی بود؛ اقتصادی که به آن صورت نتوانست از شهروندانش در مقابل این بحران دفاع نماید و این تردید جدی را بار دیگر ثابت نمود تا در روابط با خود جهان تجدید نظر نماییم تا در چنین بحران‌هایی برای شهروندانمان سپر محافظتی ترتیب بدهیم و هزینه‌ی سیاست خارجی را از سرمایه‌ی شهروندان و از سلامت آن‌ها نپزداییم. بحران کرونا در ایران نشان داد سرمایه‌ی اجتماعی تا چه اندازه مهم است و دولت به‌عنوان مدافع و متولی اجرای قانون اساسی تا چه میزان می‌تواند با شهروندان خود وارد گفتگو شود و آن‌ها را با سیاست‌های خود همراه نمایند، مسئله‌ای که به نظر رسید دولت در آن چندان موفقیتی بدست نیاورد.

### منابع و مأخذ

انواری رستمی، علی اصغر، خداداد حسینی، سید حمید و آذر، عادل، (۱۳۸۴). مرکز مطالعات مدیریت و بهره‌وری ایران، تهران. آزادانی، محمد (۱۳۹۵) چارچوب ارزیابی تأثیرات در تدوین و تنظیم سیاستها، لوایح و مقررات، انتشارات اداره چاپ و انتشارات معاونت تدوین، تنقیح و انتشار قوانین و مقررات، چاپ اول.

بابایی، سحر؛ توکلی، غلامرضا (۱۳۹۴) تدوین مدل فرایندی سیاستگذاری در سازمانهای دولتی، فصلنامه سیاستگذاری عمومی، دوره ۱، شماره ۳. بزرگی ماکرانی، مریم (۱۳۸۵) ارزیابی عملکرد اداره کل سازمان تأمین اجتماعی استان مازنران با مدل مالکوم بادریج " پاپانامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد، اسلامی واحد قایم شهر.

پارسونز، واین (۱۳۸۵) مبانی سیاستگذاری و تحلیل سیاستها (ترجمه حمیدرضا ملک محمدی) تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی. عزیزی وهمکاران، ۱۳۹۳. ارزیابی عملکرد سازمانها ومدلهای ارزیابی، کنفرانس بین المللی نقش مدیریت انقلاب اسلامی در هندیه قدرت جهانی. فلاحتی، لیلیا (۱۳۹۹) مدافعين سلامت و نابرابری جنسیتی، جستارهایی در ابعاد فرهنگی و اجتماعی بحران ویروس کرونا در ایران، ص ۳۳. فیضی، طاهره (۱۳۸۳). مبانی سازمان و مدیریت. تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور.

فیضی، طاهره، رضایی، سیاوش (۱۳۸۶) مبانی مدیریت دولتی، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور. کشاورز، خدیجه (۱۳۹۹) ویروس کرونا، ما نظاره‌کنندگان نگران و توسعه روابط انسانی، جستارهایی در ابعاد فرهنگی اجتماعی بحران ویروس کرونا در ایران.



گزارش سازمان امور اداری و استخدامی کشور، ۱۳۶۴.

گزارش سازمان امور اداری و استخدامی کشور، ۱۳۷۵.

ماحوزی، رضا (۱۳۹۹) کرونا ویروس و دوگانه ناسیونالیسم و انترناسیونالیسم، جستارهایی در ابعاد فرهنگی اجتماعی بحران ویروس کرونا در ایران.

مقیم، سیدمحمد (۱۳۹۴) مبانی سازمان و مدیریت. تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور.

میرسپاسی، ناصر، ۱۳۷۸. ارزشیابی عملکرد افراد مجموعه شانزدهم، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

الوانی، سید مهدی، شریف زاده، فتاح (۱۳۹۲) فرایند سیاستگذاری عمومی، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی، چاپ یازدهم.

یانگ، ایون و لیزا کوئین. (۱۳۹۵) راهنمای نگارش گزارش‌های راهبردی در حوزه سیاست‌گذاری عمومی برای مشاوره‌دهندگان سیاسی در اروپای مرکزی و شرقی. ترجمه سیدمهدی ساعتچی و امید صالحی. تهران: مرکز بررسی‌های استراتژیک ریاست جمهوری.

Akindede, S. T., Olaopa, O. R., & Obiyan, A. S. (2002). The theory of public administration and its relevance to Nigerian administrative ecology. *Journal of Social Science*, 6(4), 247-256.

Banner, David K, and Robert Allan Cooke (1984). Ethical dilemmas in performance appraisal. *Journal of Business Ethics*, Vol.3, pp.327-333.

19 Behn, Robert D. (2003). Why measure performance? Different purpose require different measures. *Public administration review* www, Vol.63, NO.5. PP.586-606.

Bernardin, H.J. (2003). *Human Resource Management: an experiential approach*. 3<sup>rd</sup> Edition. New York: Mc GrawHill- Snell, S. A & Bohlander, G. W. (2007). *Managing Human*.

Byars, L.I & Rue, L.W. (2008). *Human Resource Management: 9<sup>th</sup> Edition*. New York: Mc

Denhardt, R. B. (1984). *Theories of Public Administration*. Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Co. Flynn, Gillian. You Dontsay, *Personnel Journal*, Vol.73, Issue3.

Johnston, J. (2015). Public administration: Organizational aspects. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 2nd edition, 19, 521-525.

Kanin-Lovers, Jill and Bevan, Richard (1992) "don't evaluate performance-manage It. *journal of compensation and Benefits*. Vol 7, Issue, March/April

Longenecker, Clinton O. and Nykodm, Nick (1997) keys to designing and running effective performance appraisal system.

Marume, S. B. M. (2016). Meaning of Public Administration. *Journal of Research in Humanities and Social Science*, 4(6), 15-20.

ONeal, s. and palladino. (1992). Revamp ineffective performance management". *Personnel Journal*. Vol.71 No.2, February.

Roberts, Gary E. (1995). Municipal government Performance management", *Personnel Journal*, Vol.71 NO.2, February

Roberts, Gary E. (1995). Municipal Government performance appraisal system practices: Is the whole less than the sum of its parts? *Public Personnel Management*, Vol.24, Issue2, Summer.

Snell, S. A & Bohlander, G. W. (2007). *Managing Human Resources*. Thomson Publishing Company. Ivancevich, J. M. (2007). *Human Resource Management*. New York: Mc GrawHill.

Waldo, D. (1975). *Education for Public Administration in Seventies, in American Public Administration: past, present, and future*, Mosher F.C. (Ed.), University of Alabama Press