

مدیریت تحول و نوآوری در سازمان های بخش عمومی

نویسنده:

اسیفن بی آزرین و کری برون

ترجمه:

محمد تقی خوبرو

دکتر محمد حسین رحمتی

عضو هیئت علمی دانشگاه تهران

چاپ اول ۱۳۹۴

سرشناسه: پی آزرین، استیفن - برون، کری
عنوان: مدیریت تحول و نوآوری در سازمان های بخش عمومی
تکرار نام پدیدآور: نویسندگان استیفن پی آزرین، کری برون؛ ترجمه
محمدتقی خوبرو، محمدحسین رحمتی (عضو هیئت علمی دانشگاه تهران)
مشخصات نشر: قم: انتشارات امام همام، ۱۳۹۴
مشخصات ظاهری: ۳۰۱ ص: جدول، نمودار
بهاء: ۱۵۰۰۰۰ ریال

ISBN 978 - 964 - 95491 - 1 - 8

وضعیت فهرست نویسی: فیفا
یادداشت: کتابنامه
موضوع: تحول سازمانی - مدیریت
موضوع: تحول - بخش عمومی
موضوع: تحول سازمانی - پرسش ها و پاسخ ها
موضوع: مدیریت - نوآوری
موضوع: فرهنگ سازمانی
شناسنامه افزوده: برون، کری،
شناسنامه افزوده: خوبرو، محمدتقی - مترجم
شناسنامه افزوده: رحمتی، محمدحسین - مترجم
رده کنگره: ۱۳۹۴، ۳۰۱، پ / / HD
رده دیویی: ۶۵۸ / ۴۰۶
شماره مدرک: ۳۹۱۲۴۵۳

مدیریت تحول و نوآوری در سازمان های بخش عمومی
قطع و صفحه: وزیری / ۳۰۱ ص
پدیدآورنده
نویسندگان استیفن پی آزرین، کری برون؛
ترجمه محمدتقی خوبرو، محمدحسین رحمتی (عضو هیئت علمی دانشگاه تهران)
بهاء: ۱۵۰۰۰۰ ریال

انتشارات امام همام
حق چاپ برای مؤلف محفوظ است

فهرست مطالب

۱۲	پیشگفتار مترجمین
	بخش اول: تحول در سازمان های خدمات عمومی
۱۶	فصل اول: تحول و نوآوری در سازمانهای خدمات عمومی: پدیده ای طراحی شده و پدیده ای غیر منتظره...
۱۶	اهداف یادگیری
۱۶	نکات کلیدی این فصل
۱۷	اصطلاحات کلیدی
۱۷	تحول و نوآوری در خدمات عمومی و در سازمانهای خدمات عمومی
۱۹	تحول و نوآوری در خدمات عمومی
۲۰	تحول و نوآوری طراحی شده و غیر منتظره...
۲۳	ساختار کتاب
۲۴	سوالاتی برای بحث
۲۵	منبع
۲۷	فصل دوم: محیط متغیر و پویای سازمانهای خدمات عمومی
۲۷	اهداف یادگیری
۲۷	نکات کلیدی این فصل
۲۸	اصطلاحات کلیدی
۲۸	تحلیل PEST
۲۹	تحلیل PEST برای سازمانهای خدمات عمومی در انگلستان
۲۹	عوامل سیاسی
۳۳	عوامل اقتصادی
۳۵	عوامل اجتماعی
۳۷	عوامل فناوری
۳۹	نتیجه گیری
۴۰	سوالاتی برای بحث
۴۱	منبع
۴۴	فصل سوم: نیازسنجی تحول و نوآوری در سازمان خدمات عمومی
۴۴	اهداف یادگیری
۴۴	نکات کلیدی این فصل
۴۵	اصطلاحات کلیدی

۴۵		مدلهای تحول طراحی شده و تحول غیر منتظره
۴۷		الف) رویکردهای طراحی شده برای ارزیابی نیاز به تحول و نوآوری
۴۸		رویکرد تحقیق بازار
۵۲		کاربردهای تحقیق بازار
۵۲		ارزیابی تحقیق بازار
۵۳		رویکرد مدیریتی
۵۴		ماترس آستون
۵۵		تحلیل SWOT
۵۶		تحلیل هزینه - منفعت
۵۶		پنج مسئله تحلیل هزینه - منفعت
۵۷		ارزیابی رویکرد مدیریتی
۶۰		رویکرد ممیز اجتماعی
۶۱		ارزیابی رویکرد ممیز اجتماعی
۶۱		ب) رویکردهای غیر منتظره بر بنیان نهادن تحول و نوآوری سازمانی
۶۲		مبانی رویکرد یادگیری سازمانی
۶۴		ارزیابی رویکرد یادگیری سازمانی
۶۶		نتیجه گیری
۶۶		سوالاتی برای بحث
۶۷		منبع
۷۰		فصل چهارم: فرآیندهای تحول در خدمات عمومی و سازمانهای خدمات عمومی
۷۰		اهداف یادگیری
۷۰		نکات کلیدی فصل
۷۱		اصطلاحات کلیدی
۷۲		درک زمینه های تحول در خدمات عمومی
۸۲		زمینه تحول خدمات عمومی و تحول سطح نهادی
۸۵		تحول سطح نهادی
۸۹		محورهای تحول نهادی
۹۱		تحول سطح سازمانی
۹۲		زمینه تحول بخش دولتی و تحول سازمانی
۹۳		ارزیابی سیاسی

۹۴	نتیجه‌گیری
۹۵	سوالاتی برای بحث
۹۵	منبع
۱۰۳	فصل پنجم: فرهنگ سازمانی و مدیریت تحول در سازمانهای خدمات عمومی
۱۰۳	اهداف یادگیری
۱۰۳	نکات کلیدی این فصل
۱۰۴	اصطلاحات کلیدی
۱۰۵	نقش فرهنگ سازمانی
۱۰۷	تعاریف فرهنگ سازمانی
۱۰۹	فرهنگ و زندگی سازمانی
۱۱۲	فرهنگ و تحول
۱۱۴	ابعاد فرهنگ سازمانی
۱۱۶	نتیجه‌گیری: فرهنگ سازمانی، خدمات عمومی و تحول
۱۱۸	سوالاتی برای بحث
۱۱۹	منبع
۱۲۲	فصل ششم: اجرای تحول در سازمانهای خدمات عمومی
۱۲۲	اهداف یادگیری
۱۲۲	نکات کلیدی این فصل
۱۲۳	اصطلاحات کلیدی
۱۲۴	مدلهای تحول سازمانی و استراتژیهای تحول
۱۲۴	تحول بنیادی
۱۲۵	تحول جزئی تدریجی
۱۲۷	کیفیت تحول سازمانهای خدمات عمومی
۱۲۸	بنیادهای تحول خدمات عمومی
۱۳۱	اجراء تحول
۱۳۲	مشارکت کارکنان و کارگزاران تحول
۱۳۳	تحول ارتباطات
۱۳۵	ارتباطات یک طرفه
۱۳۵	ارتباطات دو طرفه
۱۳۶	استراتژی‌های اجراء موفق تحول

نتیجه‌گیری.....	۱۴۰
مطالعه موردی.....	۱۴۱
مدیریت تحول در صنعت الکتریسته: یک قضیه در دو کشور.....	۱۴۱
استرالیا: تراست الکتریسته.....	۱۴۱
نیوزلند: شرکت الکتریسته نیوزلند.....	۱۴۲
سوالاتی برای بحث.....	۱۴۳
منبع.....	۱۴۴

بخش دوم: نوآوری در سازمان های خدمات عمومی

فصل هفت: درک مدیریت نوآوری در خدمات عمومی.....	۱۵۱
اهداف یادگیری.....	۱۵۱
نکات کلیدی این فصل.....	۱۵۱
اصطلاحات کلیدی.....	۱۵۲
مقدمه.....	۱۵۲
الف) ادبیات مطالعات نوآوری.....	۱۵۴
۱- ماهیت نوآوری.....	۱۵۴
تعریف نوآوری.....	۱۵۶
طبقه‌بندی نوآوری.....	۱۶۰
ماهیت طبقه بندی.....	۱۶۶
نویسندگان کلیدی.....	۱۶۶
۲- ویژگیهای نوآوری.....	۱۶۶
ویژگیهای طراحی نوآوری.....	۱۶۷
فرآیند نوآوری.....	۱۶۹
۳- خصوصیات سازمانهای نوآور.....	۱۷۳
ساختار سازمانی.....	۱۷۳
فرهنگ سازمانی و نقش رهبری سازمان.....	۱۷۵
رابطه سازمان با محیط خارجی سازمان.....	۱۷۸
۴- به سمت یک تئوری یکپارچه از نوآوری.....	۱۸۳
ب) ادبیات موجود در زمینه نوآوری در خدمات عمومی.....	۱۸۵
۱- تحقیق و پژوهش در مورد نوآوری در خدمات عمومی.....	۱۸۵
۲- نوآوری و سیاست عمومی.....	۱۸۷

۱۸۸.....	۳- نوآوری در مدیریت و سازمانهای خدمات عمومی.....
۱۹۰.....	۴- نوآوری در سرویسهای ویژه اجتماعی (مراقبتهای عمومی خاص).....
۱۹۲.....	۵- فهم ذات نوآوری در خدمات عمومی.....
۱۹۵.....	ج) ترکیب آثار دانشمندان: ارائه چارچوب نظری برای درک نوآوری در خدمات عمومی.....
۱۹۶.....	یک دسته بندی از نوآوری و تحول در خدمات عمومی.....
۲۰۱.....	د) نتیجه گیری: مدیریت استعداد نوآوری سازمانهای خدمات عمومی.....
۲۰۳.....	سوالاتی برای بحث.....
۲۰۴.....	منبع.....
۲۲۲.....	فصل هشتم: توسعه و پشتیبانی از نوآوران در سازمانهای خدمات عمومی.....
۲۲۲.....	۹.....
۲۲۲.....	اهداف یادگیری.....
۲۲۲.....	نکات کلیدی این فصل.....
۲۲۳.....	اصطلاحات کلیدی.....
۲۲۳.....	مقدمه.....
۲۲۵.....	موقعیت سازمانی و نهادی محدودیت های نوآوری در نظام خدمات عمومی.....
۲۲۶.....	سه مدل نوآوری در سازمانهای خدمات عمومی و مفهوم ضمنی آنان.....
۲۲۶.....	مدل ویژگیهای فردی: قهرمان نوآور.....
۲۲۹.....	مدل ساختاری: حامیان نوآوری.....
۲۳۳.....	مدل اقتضایی: پشتیبان نوآوری.....
۲۳۶.....	نتیجه گیری: درسهایی برای افزایش نوآوری.....
۲۳۸.....	سوالاتی برای بحث.....
۲۳۹.....	منبع.....
۲۴۲.....	فصل نهم: مدیریت فرآیند نوآوری در خدمات عمومی.....
۲۴۲.....	اهداف یادگیری.....
۲۴۲.....	نکات کلیدی این فصل.....
۲۴۳.....	اصطلاحات کلیدی.....
۲۴۳.....	مقدمه: فرآیند نوآوری.....
۲۴۴.....	جنبشهای نوآوری.....
۲۴۵.....	جنبش ضرورت سیاسی.....
۲۴۶.....	جنبش ضرورت جلب توجه نمودن.....
۲۴۶.....	موضوعات کلیدی در فرآیند نوآوری.....

۲۴۷	نوآوری بالا به پایین و نوآوری پایین به بالا
۲۴۹	نوآوری طراحی شده و نوآوری نوظهور
۲۴۹	نوآوری و ریسک
۲۵۱	سازمانهای خدمات عمومی و ریسک نوآوری: دو مطالعه موردی
۲۵۲	مقاومت به نوآوری
۲۵۲	موانع نوآوری
۲۵۳	برندگان و بازندگان نوآوری
۲۵۴	مفهوم پردازی یک بالانس شیت نوآوری و ریسک
۲۵۵	رویکرد های مدیریت فرآیند نوآوری
۲۵۶	سفر مشتری در مورد مدیریت نوآوری
۲۵۹	رویکرد اول: مدیریت عقلانی برای نوآوری در سازمانهای خدمات عمومی
۲۶۵	رویکرد دوم: مذاکره سیاسی
۲۶۹	رویکرد سوم: بلوک بندی
۲۷۰	رویکرد چهارم: یادگیری سازمانی
۲۷۱	جمع بندی: رویکرد اقتصادی
۲۷۳	حرف آخر: تثبیت نوآوری در خدمات عمومی و سازمانهای خدمات عمومی
۲۷۴	سوالاتی برای بحث

بخش دوم: نتیجه گیری

۲۷۷	فصل دهم: حفظ تحول و نوآوری در خدمات عمومی و سازمانهای خدمات عمومی
۲۷۷	اهداف یادگیری
۲۷۷	نکات کلیدی این فصل
۲۷۸	اصطلاحات کلیدی
۲۷۹	مدلهای تحول و نوآوری
۲۸۱	حفظ تحول و نوآوری
۲۸۱	حفظ تحول در سازمانهای خدمات عمومی
۲۸۲	موانع تحول
۲۸۳	مقاومت بر تحول
۲۸۴	تجمع: حفظ همزمان تحول و نوآوری
۲۸۷	نتیجه گیری
۲۸۷	سوالاتی برای بحث

۲۸۸	منبع
۲۹۲	فصل یازدهم: درسهایی کلیدی و مطالعاتی برای آینده
۲۹۲	اهداف یادگیری
۲۹۲	نکات کلیدی این فصل
۲۹۳	اصطلاحات کلیدی
۲۹۳	مقدمه
۲۹۵	مسئله تحول
۲۹۷	مطالعات آینده
۲۹۸	نتیجه‌گیری
۲۹۹	سوالاتی برای بحث
۳۰۰	منبع

پیشگفتار مترجمین

تغییر مهمترین خصیصه‌ای است که سازمان‌ها همیشه با آن روبه‌رو هستند. از دیدگاه سازمانی، تغییر به مفهوم تحول و نوآوری می‌باشد. تغییرات سازمانی می‌تواند از پیش طراحی شده و یا نوظهور و غیرمنتظره باشند. از یک طرف، تغییرات در جوامع به علت تغییر در دانش، تکنولوژی، نگرش‌ها، نیازهای و در روابط انسانی و جنبه‌های زندگی شکل می‌گیرد و سبب تحمیل تحول و نوآوری در سازمان‌های بخش عمومی می‌شود، و از طرف دیگر، سازمان‌های بخش دولتی براساس پارادایم‌های علمی غالب و کشف دانش رور و حل مسائل پیش رو، خود را ملزم به تحولات و نوآوری می‌بینند و برای آن برنامه ریزی می‌کنند. این تحولات نیاز به دانش و آمادگی کافی از جانب مدیران سازمان‌ها برای اداره و مدیریت وضعیت در حال تغییر دارد. تحولات تحول و نوآوری شامل تغییرات بنیادی و یا تغییرات تدریجی برای بهسازی فرایندها، رویه‌ها، رفتار، ساختار، سیاست، تکنولوژی و فرهنگ و ... یک سازمان در ارائه مناسب تر یا بهبود در محصولات و خدمات بخش عمومی می‌باشد.

بنابراین، تغییر در بخش عمومی کوششی است برای برنامه‌ریزی شده یا برنامه ریزی نشده در سراسر سازمان، تحت نظارت رده بالا یا عملیاتی سازمان برای تحقیق عملکرد سازمان با محیط و یا بهسازی مستمر سازمان.

در فضایی که سازمان‌های دولتی دائماً دستخوش تغییر و نگرانی هستند، مقوله "مدیریت تحول و نوآوری" به عنوان یکی از مهمترین چالشها برای این سازمان‌ها می‌باشد. از آنجا که با ایجاد تحولات درون و برون سازمانی محیط درونی و بیرونی سازمان‌ها نیز دچار دگرگونی و تغییر می‌شوند لذا هر سازمانی برای حفظ حیات خود ناگزیر از هماهنگی با این تغییرات است و در غیر این صورت نخواهد توانست به مسیر خود ادامه دهد.

نهضت‌های مدیریت دولتی، پارادایم‌ها و رویکردهای آن بر روش بررسی و اجرای تحول و نوآوری یک سازمان موثر است. یکی از نهضت‌های مدیریت دولتی، "مدیریت دولتی نوین" می‌باشد که امروزه در نظام اداری کشور نیز به صورت یک پارادایم غالب درآمده، که معتقد بر استفاده از کاربرد سنج‌های اقتصادی مانند کاربرد دولت تگثرگرا، برونسپاری، خصوصی سازی، کنترل مالی و ... در مدیریت بخش عمومی است. استیفن آزرین و کری برون به عنوان نویسندگان کتاب حاضر در گذشته با ارایه نظریه بازآفرینی دولت با

مدیریت دولتی نوین، رویکرد جدیدی برای مدیریت ارایه داده اند. این نهضت برای مدیریت تحول و نوآوری نیز رویکردها و تکنیک هایی را جهت مدیریت تغییرات سازمانی ارایه می کند که در سرتاسر این کتاب نمایان است. هدف این کتاب، دانشجویان مدیریت دولتی و اغلب مدیران دولتی هستند که می- خواهند هم فرآیند تحول و نوآوری در خدمات عمومی را درک کنند و هم با رویکردهای مدیریت این فرایندها آشنا شوند. این کتاب نه یک تجویز در مورد چگونگی مدیریت نوآوری و تحول است و نه یک متن تئوریک، بلکه درصدد فراهم کردن سه هدف زیر برای خوانندگان است:

■ درک عمومی از ماهیت تحول و نوآوری سازمانی در خدمات عمومی.

■ افزایش مهارت ها و توانایی ها که بتواند در هدایت تحول و نوآوری در خدمات عمومی به کار برده شود.

■ افزایش توانایی بالقوه مدیران برای توسعه بیش تر مدیریت تحول در آینده.

ساختار کتاب دارای یازده فصل میباشد که به سه بخش تقسیم شده است: بخش اول مدیریت تحول، شامل شناسایی مفاهیم، محیط سازمان عمومی، سازسجی تحول، فرهنگ و اجرای تحول می شود. بخش دوم مدیریت نوآوری، شامل درک و شناسایی مفاهیم، پشتیبانی و توسعه از نوآوران و رویکرد هایی جهت مدیریت نوآوری می شود. در بخش سوم کتاب، نتیجه گیری می شود و تذکراتی برای حفظ نوآوری و مطالعات برای آینده می دهد. مترجمین سعی بر آن داشته اند که همه متن را به زبان ساده، شفاف و نظاممند ترجمه و ارایه کنند. با این حال، ضمن قدردانی، پذیرای انتقادات و پیشنهادات تمامی اندیشمندان حوزه مدیریت تحول جهت بهتر شدن ترجمه کتاب برای ویرایش های چاپ آینده نیز هستیم.

۵

من الله توفیق

شهریور ۱۳۹۴

محمدتقی خوئرو

دکتر محمدحسین رحمتی

عضو هیئت علمی دانشگاه تهران