

پیک ایده نو معاونت برنامه ریزی و منابع انسانی شمار دو بهمن ۹۸

منشور حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۹ حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهادهای در مورد تصمیمات و فرآیندهای

۱- هر فردی حق دارد در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات در هر یک از دستگاههای اجرایی، موارد مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع نظارتی درون سازمانی و برون سازمانی گزارش کند.

۲- شهروندان حق دارند تا سیاستها، فرایندها، تصمیمات و اقدامات دستگاههای اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کنند.

۳- دستگاههای اجرایی به آزادی بیان نظرهای شخصی، ارزیابیهای انتقادی و پیشنهادهای اصلاحی مراجعین و رسانه ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.

۴- دستگاههای اجرایی باید از نصب هرگونه آگهی در محیطهای اداری که مراجعین را از بیان نظر انتقادی منع کرده یا بترساند، اجتناب کنند.

۵- دستگاههای اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین، برگ نظرسنجی (به صورت فیزیکی یا الکترونیکی) در اختیار آنها قرار دهند و نظر ایشان را در خصوص نحوه گردش کار، تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار جویا شوند و نتایج آن را بطور منظم در اصلاح فرایندها و تشویق و تنبیه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.

۶- دستگاههای اجرایی میبایست حسب شرایط، نسبت به راه اندازی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم های ارتباط دوسویه نظیر صندوق پیشنهادهای و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیتهای و اخذ دیدگاههای مردم اقدام نمایند.



همه در فکر تغییر جهان هستند اما هیچ کس نمی خواهد خودش را تغییر دهد.

داستان کوتاه بازاریابی، داستان کوتاه مدیریتی :

ماجرا از این قرار است که در سال ۲۰۰۸ کارول به همراه تیمش برای برگزاری یک تور در مسیر شیکاگو، سوار هواپیما می شوند و از پنجره هواپیما می بینند که متصدیان حمل بار، کیفهای سازهایشان را پرتاب می کنند و در این میان، گیتار ۳۵۰۰ دلاری کارول می شکند. او حدود ۹ ماه تلاش می کند تا بتواند خسارت خود را از هواپیمایی یونایتد بگیرد ولی تلاش های او بی نتیجه می ماند. در نهایت به دریافت ۱۲۰۰ دلار هزینه تعمیر گیتار راضی می شود ولی مسوولین یونایتد این رقم را هم نمی پردازند. در نهایت او آهنگ United Breaks Guitar را در اعتراض می سازد و انتقام جانانه ای از یونایتد می گیرد. طی ۴ روز پس از انتشار این آهنگ، ارزش سهام یونایتد ۱۰٪ افت کرد و حدود ۱۸۰ میلیون دلار از ارزش سهام این شرکت کاسته شد. مدیر خدمات مشتریان یونایتد با کارول تماس گرفت و از او دلجویی کرد. این شرکت در برنامه ای نمادین، ۳۰۰۰ دلار خسارت به یک موسسه غیرانتفاعی آموزش موسیقی پرداخت و مجبور شد اعلام کند که از این ماجرا درس های فراوانی گرفته و سیاست های خدمت دهی به مشتریان را بازنگری کرده است. گذشته ها می گفتند یک مشتری ناراضی، نارضایتی خود را به ۷ تا ۱۳ نفر منتقل می کند، امروز یک مشتری ناراضی به ابزارهایی (شبکه های اجتماعی) دسترسی دارد که می تواند صدها هزار نفر را با تجربه مثبت یا منفی خود همراه کند.

پیک ایده نو معاونت برنامه ریزی و منابع انسانی شمار دو بهمن ۹۸

راز مدیران موفق، تفکر روباهی و خارپشتی

راز مدیران موفق، شما خارپشت هستید یا روباه؟

“ روباه خیلی چیزها می داند، اما خارپشت فقط یک چیز خیلی مهم را می داند ” .

روباه موجودی مکار است، او قادر است راهکارهای پیچیده فراوانی را ابداع کند و دزدکی به خارپشت حمله کند. روباه همیشه اطراف لانه خارپشت در حال پرسه زدن است و در انتظار فرصتی عالی برای شکار خارپشت می ماند. به نظر می رسد که روباه تیزپا، زیرک، چابک و فریب کار، مطمئنا پیروز خواهد شد. از آن سو، خارپشت حیوانی بدریخت و شبیه یک ترکیب ناقص ژنتیکی بین دو حیوان دیگر است، کار او گشتن به دنبال غذا و حفاظت از لانه اش است. روباه اما در سکوتی مکرآمیز در مسیر او به انتظار نشسته است. خارپشت در حالی که در فکر کار خود است، با بی خیالی دقیقا در مسیر روباه قرار می گیرد. روباه با خود می اندیشد: ((آهان گیر افتادی!)) و از مخفیگاه خود بیرون می جهد و به سرعت برق و باد روی زمین خیز بر می دارد.

" باز پیدایش شد! آیا بالاخره عبرت می گیرد؟ "

سپس به دور خود می پیچد و به شکل یک توپ گرد درمی آید. خارپشت به شکل یک کره، پر از خارهای تیز و خطرناک درمی آید، خارهایی که به تمام جهات نشانه رفته اند! روباه به سمت طعمه خود می خزد، سپر خطرناک خارپشت را می بیند و دست از مبارزه برمی دارد. روباه در حالی که به طرف جنگل برمی گردد با خود به کشف راه جدیدی برای مبارزه می پردازد! هر روزه نوعی از این مبارزه بین خارپشت و روباه مکار شکل می گیرد و به رغم این که روباه نیرنگ های هوشمندانه تری را به کار می بندد، پیروز میدان همیشه خارپشت است! از این داستان میتوان نتیجه گیری کرد که مدیران سازمان ها نیز به دو گروه بزرگ تقسیم می شوند:

روباها و خارپشت ها.

روباه بسیاری از راهکارها را به طور هر روزه دنبال می کند و به جهان با تمام پیچیدگی هایش می نگرد. هرگز افکار خود را روی یک مفهوم کلی یا نگرش یکپارچه متمرکز نمی نماید. از طرفی خارپشت یک دنیای پیچیده را تا اندازه یک ایده سازمان یافته ساده می نماید. یک خارپشت تمامی چالش ها و تنگناها را به صورتی ساده انگارانه، خلاصه نموده و به ایده هایی بسیار ساده تبدیل می نماید.

راز مدیران موفق این است: کسانی که سازمان های رده اول جهانی را ساختند، تا حد زیادی مدیران آنها مثل خارپشت ها

بودند. به عنوان مثال، ژیلت یک نمونه شناخته شده از آنها است. طبق گزارشاتی که هم اکنون بر روی وبسایت *Forbes* قرار داد، برند ژیلت با ارزش ۲۰ میلیارد دلار، بیست و ششمین برند با ارزش جهان است و فروشی معادل ۸ میلیارد دلار دارد. در این گزارش اعلام شده که ۷۰ درصد سهم بازار تیغ اصلاح جهان در اختیار ژیلت قرار دارد و این درصد واقعا فوق العاده است. مالکان برند ژیلت یعنی شرکت پروکتر اند گمبل (*P&G*) سال ها پیش وقتی شاهد موفقیت این برند بودند، وسوسه شدند که محصولات دیگری در صنعتی آرایشی و بهداشتی، نظیر مسواک با برند ژیلت به بازار عرضه کنند. مشاوران بازاریابی این شرکت تحلیل کردند که موفقیت برند ژیلت به دلیل تخصصی بودن آن در بخش اصلاح است و اگر برند بر روی محصولات دیگر هم مشاهده شود، هویت خود را از دست خواهد داد، به طوری که ممکن است باعث افت فروش تیغ اصلاح هم بشود. در نتیجه، این شرکت، اورال-بی (*Oral-B*) را خرید و برندی جدید و حرفه ای جدا از برند ژیلت در بازار ایجاد کرد.

بدانیم که: کسانی که شرکت های رهسپار تعالی را ساختند، تا حدی مثل خارپشت ها بودند. آنها با استفاده از سرشت خارپشتی خود، که ما آن را مفهوم خارپشتی مینامیم، شرکت را به سمت پیشرفته سوق داد. مدیران شرکت های هم تراز هم، بیشتر شبیه روباه بودند، هرگز ویژگی مثبت و شفاف برداشت خارپشتی را بدست نیاوردند و در عوض پراکنده، متفرق و بی ثبات بودند.