

«تئوری کارگزاری و چالشهای آن در مدیریت دولتی»

دکتر سید مهدی الوانی
استاد دانشگاه علامه طباطبایی
میرعلی سیدنقوی
(دانشجوی دکترا مدیریت دولتی)

چکیده:

در این مقاله، ضمن تشریح تئوری کارگزاری^۱ و مفروضات اساسی آن، برخی از انواع قراردادهای رایج کارگزاری با عناوینی همچون قرارداد جبران خدمت مبتنی بر رفتار، قرارداد مبتنی بر نتایج و قرارداد مبتنی بر حقوق، قرارداد مبتنی بر هزینه خدمات و قرارداد مبتنی بر هزینه سرانه خدمات بررسی می‌شود. سپس نقش و کاربرد تئوری کارگزاری در مدیریت دولتی تبیین و در پایان نارسائیه‌ها و موانع تئوری به بحث گذاشته می‌شود.

مقدمه:

تئوری کارگزاری برای تجزیه و تحلیل روابط میان اصیل و وکیل یا موکلین^۲ و کارگزاران^۳ بکار می‌رود. رابطه کارگزاری زمانی بوجود 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 (۶۳۵؛ ۱۹۹۲؛ Harrison). کارگزاران نیز در ازاء ارائه کالا یا خدمات خود به موکلین، وجوه یا منافع را دریافت می‌کنند.

تئوری کارگزاری در صدد 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 شده‌اند در تعارض می‌باشد (۱۳۰۳؛ ۱۹۹۴؛ Abrahamson). گروه اول بدنبال افزایش سود و منافع خود می‌باشند، همچنین خواستار تلاش و کوشش کارگزاران در قبال تعهداتی هستند که بعهدہ آنها گذاشته شده است، اما کارگزاران منافع شخصی خود را در اولویت می‌بینند 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 کارگزاری 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.

مفروضات تئوری کارگزاری:

همانگونه که اشاره شد تئوری کارگزاری در مواردی که مالکیت از مدیریت جدا بوده و موکلین در جریان همه وقایع و عملکرد کارگزاران قرار نمی‌گیرند بکار می‌رود. هدف اصلی این تئوری بقای سازمانها است؛ عبارتی این تئوری با کنترل عملکرد و رفتار کارگزار امکان سوءاستفاده از قدرت محوله را از آنان می‌گیرد و با ایجاد اطمینان از صحت عملکرد کارگزاران امکان ادامه فعالیت و سرمایه‌گذاری را از سوی سهامداران و موکلین فراهم می‌نماید (۱۳۰۴؛ ۱۹۹۴؛ Abrahamson)

اساس تئوری کارگزاری تنظیم و انعقاد قرارداد میان موکلین و کارگزاران است (۸۲۲؛ ۱۹۹۵؛ Parks) با توجه به قرارداد مذکور چندین فرضیه قابل طرح است. از جمله اینکه هر دو گروه آزادانه حق پذیرش 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 می‌بینند و طبعاً می‌دانند که کارگزاران تمایلی به حفظ منافع آنان ندارند. مخصوصاً اگر در آینده مواردی پیش آید که در متن قرارداد 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 (Ellis, R.S؛ ۱۹۹۳) در عمل، تنظیم قراردادهایی که همه اقتضانات آینده را در نظر بگیرد و بتواند بطور کامل به پیش بینی آینده پردازد، ناممکن و غیر عملی است. بنابراین قراردادهای کارگزاری نمی‌تواند همه رفتارها و عملکردهای مطلوب را برای کارگزاران ترسیم نماید و از این لحاظ آسیب پذیر است.

از سوی دیگر، این تئوری با فرض غیرقابل پیش‌بینی بودن همه وقایع آتی، به تیرئه کارگزاران و توجیه عملکرد آنان می‌پردازد. بدین معنا که ممکن است برخی از نتایج بر اثر عوامل غیرقابل پیش‌بینی که از کنترل کارگزار خارج است شکل گیرد. به همین جهت همیشه نمی‌توان با بررسی کیفیت نتایج، در مورد کوشش و تلاش کارگزاران اظهار نظر 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. چراکه 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 اطلاع‌رسانی و جمع‌آوری انبوه اطلاعات از کارگزاران در قبال هزینه‌های زیاد حاصل می‌شود.

از دیگر مفروضات تئوری کارگزاری متفاوت بودن تصور موکلین و کارگزاران از مقوله

خطرپذیری است (۸۲۸؛ ۱۹۹۵؛ Mclean. Parks). موکلین خواستار خطرپذیری زیاد از سوی کارگزاران هستند، زیرا 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، بی‌تفاوتی کارگزار نسبت به تعقیب فرصتها و موقعیتهای ریسک‌دار 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 (۱۹۹۶؛ Hesterly, Barney):

- 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 کم هزینه، اطلاعاتی در زمینه کارگزاران و عملکرد آنها بدست آورند.

برخی از قراردادهای کارگزاری:

همانگونه که عنوان شد قراردادهای کارگزاری محور اصلی تئوری کارگزاری محسوب می‌شوند (۲۰۰۰؛ Bamberger، ۱۹۹۵؛ Abrahamson، ۱۹۹۲؛ Harison). 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. هرچند محتوی و ماهیت چنین روابطی تحت تأثیر خواسته‌ها و منافع طرفین شکل می‌گیرد اما در این مقاله برخی از انواع قراردادهای رایج کارگزاری تشریح می‌شود.

۱- قرارداد جبران خدمت مبتنی بر نتایج:^۴

رابطه موکل و کارگزار ممکن است از طریق ارزیابی نتایج صورت پذیرد. در بسیاری از موارد به دلیل محدودیت 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 تأیید هر دو طرف می‌رسد.

مزیت قراردادهای مبتنی بر نتایج ساختارمند بودن آن و تعقیب اهداف هر دو طرف است (Barney؛ 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 می‌شود و قدرت خطرپذیری وی را افزایش می‌دهد. 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 می‌نماید. این مسئله موجب کاهش هزینه‌های کنترل از سوی موکل شده و علاوه بر آن آزادی عمل زیادی نیز برای کارگزار بوجود می‌آورد.

متأسفانه در عمل تنظیم چنین قراردادهایی مشکل است چون پیش‌بینی همه اقتضائات و وقایع آینده امکانپذیر نیست و برخی از آنها خارج از کنترل کارگزاران می‌باشد، به همین دلیل ممکن است علیرغم تنظیم قرارداد مبتنی بر نتایج، احتمال عدم دستیابی به بازده مورد انتظار نیز وجود داشته باشد، در حالیکه در این میان هیچکدام از طرفین نیز مقصر نیستند. اشکال دیگر این نوع قرارداد، عدم دسترسی موکل به مشتریان

و ارباب رجوع و عدم اطلاع از ترجیحات و نظرات آنان در زمینه کیفیت کالاها و خدمات است. عبارتی امروزه آنچه اهمیت دارد مشتری و ارباب رجوع است و نتایج اقدامات کارگزاران نیز باید مورد پسند و رضایت مشتریان باشد، اما ارتباط موکلین و سهامداران با مشتری به راحتی فراهم نمی‌شود.

مسئله دیگر که بی ارتباط با اشکال قبلی نیست؛ توجه بیش از اندازه این قرارداد به نتایج کمی و غفلت از کیفیت کالاها و خدمات است که در عین حال قابلیت سنجش کمتری دارد.

از عقود اسلامی مضاربه نوعی قرار داد کارگزاری مبتنی بر نتایج است که در آن موکل، سرمایه مورد نیاز را در اختیار کارگزار قرار می‌دهد و کارگزار پس از انجام فعالیت‌های مطروحه در قرارداد در منافع یا زیانها با موکل خود شریک خواهد بود.

مساقات و زارعه نیز از قراردادهای جبران خدمت مبتنی بر نتایج هستند که در ممالک اسلامی کاربرد دارد. از جمله قراردادهای دیگر مبتنی بر نتایج، سیستم قطعه کاری است که بر حسب انجام و تحویل کار، جبران خدمت صورت می‌گیرد.

۲- قرارداد جبران خدمت مبتنی بر رفتار:^۵

بر خلاف قرارداد جبران خدمت مبتنی بر نتایج، قرارداد مبتنی بر رفتار به چگونگی عملکرد کارگزاران توجه دارد. در مواردیکه نتایج بشدت تحت تأثیر 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.

استفاده از قرارداد مبتنی بر رفتار کارگزار محدودیتهایی نیز به همراه دارد؛ اول آنکه؛

موکلین نمی‌توانند رفتارهای مطلوب را در همه موقعیتهای و مخصوصاً در شرایط مخاطره آمیز و پر تغییر تعریف کنند.

دوم اینکه از یکسو کنترل رفتار کارگزاران نیازمند صرف هزینه و زمان زیاد است و از سوی دیگر مشاهده مستقیم رفتار کارگزاران نیز غیر عملی است و کارگزاران در بسیاری از مواقع براحتی می‌توانند رفتار خود را مخفی سازند.

محدودیت دیگر استفاده از قرارداد مبتنی بر رفتار، پیچیدگی آن است. عبارتی دیگر حجم انبوه قوانین و مقرراتی که ناظر بر رفتار کارگزار است موجب پیچیدگی این قرارداد می‌شود.

تمرکز بر رفتار نیازمند تعریف و تبیین عملکرد و وظایف کارگزار است که این مطلب باعث خطرگریزی کارگزار و ایجاد روحیه محافظه کاری در وی می‌شود. همینطور ممکن است فرصتهایی در آینده بوجود آید، اما بدلیل آنکه استفاده از این فرصت در حوزه رفتار مطلوب پیش بینی نشده، کارگزار به راحتی از کنار آن بگذرد.

اخیراً، تئوری کارگزاری به مباحث منابع انسانی نیز تسری پیدا کرده و در تنظیم قرارداد بین واحد منابع انسانی و کارکنان مورد استفاده قرار می‌گیرد (۵۸۳، ۲۰۰۰، Bamberger. Peter). سیستم تشویق و تنبیه حاکم در سازمان از جمله قراردادهای مبتنی بر رفتار است که بوسیله آن واحد منابع انسانی (موکل) و کارمندان (کارگزار) در مورد رفتار مطلوب و نامطلوب به تفاهم می‌رسند.

۳- قرارداد مبتنی بر حقوق: ۶

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.

همینطور، قرارداد مبتنی بر حقوق زمانی مفید است که تعداد کارگزارانی که با یک

موکل کار می‌کنند زیاد است و موکل امکان کنترل همه آنها را ندارد. بنابراین با یکسان ساز شیوه جبران خدمت، سازماندهی و کنترل را تسهیل می‌بخشد.

همچنین در مواردی که موکلین تمایل به ایجاد تیمهای کاری و همکاری میان کارگزاران دارند استفاده از قراردادهای مبتنی بر حقوق مناسب است. در این قرارداد هزینه‌های نظارت و کنترل به حداقل می‌رسد. مخصوصاً زمانی که کارها بشکل تیمی به کارگزار واگذار می‌شود و آنان با هم همکاری می‌کنند.

شرکتهای دولتی و خصوصی اغلب از این نوع قرارداد استفاده می‌کنند. بعنوان مثال قرارداد بین کارفرما و کارگران مبتنی بر پرداخت حقوق است و همینطور روابط میان دولت و کارمندان ادارات و وزارتخانه‌ها نوعی قرارداد مبتنی بر حقوق است.

علیرغم مزبتهای عنوان شده در فوق، اشکال عمده این نوع قرارداد اتلاف وقت و عدم استفاده بهینه از زمان است. با توجه به اینکه جبران خدمت در قرارداد مبتنی بر حقوق، طی فواصل مشخصی انجام می‌شود؛ بنابراین میزان و کیفیت کار انجام شده چندان مورد توجه قرار نمی‌گیرد و همین عامل موجب کم کاری شده و انگیزه تلاش و کوشش را به شکل قابل ملاحظه‌ای کاهش می‌دهد. بعبارتی، بر خلاف قراردادهای مبتنی بر نتایج که هرگونه جبران خدمت منوط به بازدهی مناسب و مورد انتظار است، در این نوع قرارداد گذشت زمان مبنای پرداخت اجرت کارگزاران می‌باشد. در این قرارداد رقابت میان کارگزاران برای انجام تعهدات به حداقل می‌رسد و نوعی رابطه مسالمت آمیز و کم تنش میان آنها بوجود می‌آید.

۴- قراردادهای مبتنی بر هزینه خدمات:^۷

بر خلاف قراردادهای مبتنی بر حقوق که مزایای 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، بدنبال ترجیحات موکلین بوده و خواسته‌های آنان را در هر زمان مد نظر قرار می‌دهند. این نوع قرارداد نیز توأم با اشکالاتی است. مخصوصاً مواقعی که تنوع خدمات زیاد بوده و کارگزار بدنبال ارائه خدمات بیشتر و بهتر به مشتری است چرا که ارائه خدمات بیشتر موجب افزایش سود وی خواهد شد، البته این مطلب موجب می‌شود که در برخی مواقع، خدماتی که چندان مورد نیاز مشتریان نیست به آنها تحمیل شود. همینطور اگر هدف کنترل و کاهش هزینه‌ها است، این قرارداد موجب رقابت میان کارگزاران می‌شود و به تبع آن ریسک پذیری افزایش می‌یابد.

نقش دولت بعنوان کارگزار در راستای این نوع قرارداد مطرح می‌شود، برخی از خدمات سودآور جامعه کارگزاران و متقاضیان زیادی پیدا می‌کند، اما برخی دیگر به جهت هزینه‌زایی و نداشتن سود فاقد کارگزار است. در اینگونه مواقع دولت بعنوان کارگزار نقش مهمی در ارائه کالاها و خدمات عمومی مانند بهداشت، آموزش رایگان، امنیت دفاعی ... به مورد اجرا می‌گذارد.

۵- قرارداد مبتنی بر هزینه سرانه خدمات:^۸

در این 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 غیر قابل پیش بینی است. در واقع چون میان کارگزاران در جذب مشتری رقابت وجود داشته و تقاضا برای خدمات تحت تأثیر بازار کار قرار دارد؛ لذا تعداد مشتریان و موکلین غیر قابل پیش بینی است. همینطور هزینه‌ها به جهت اطلاع اندک کارگزاران از هزینه‌های احتمالی آینده مانند هزینه مالیات، بیمه، هزینه‌های اداری ... دقیقاً قابل پیش بینی نیست. اینگونه مسائل موجب شده است تا سود کارگزاران در قرارداد مبتنی بر هزینه سرانه خدمات بر عوامل محیطی که خارج از کنترل کارگزار است پایه گذاری شود.

این نوع قرارداد نیز همانند قرارداد مبتنی بر هزینه خدمات ریسک های نهایی را به کارگزار منتقل می‌کند، به همین جهت کارگزاران تنها زمانی این نوع قرارداد را می‌پذیرند که درآمد مورد انتظار آنها در این قرارداد بیشتر از سایر انواع قراردادها باشد. مخصوصاً قرارداد مبتنی بر حقوق، که در آن جریان خدمات کارگزار نه بر پایه عوامل غیر قابل کنترل بیرونی است بلکه کاملاً پیش بینی شده و بدون ریسک است.

از نقاط قوت این قرارداد کنترل و کاهش هزینه‌ها است که البته همین مزیت بعنوان یک ایراد نیز مطرح است، عبارتی کارگزاران در تلاش برای کاهش هزینه‌ها ممکن است برخی از خدمات ضروری را حذف و یا کیفیت خدمات را کاهش دهند.

بنابراین قرارداد مبتنی بر هزینه سرانه خدمات نیاز به کنترل رفتار کارگزاران دارد تا کیفیت خدمات حفظ و رضایت مشتریان جلب شود.

مدیریت دولتی و تئوری کارگزاری:

از دهه ۱۹۷۰ تلاش برای کوچک کردن ابعاد دولت و کاهش بروکراسی روند پرشتابی بخود گرفت؛ در این موقع استفاده از تجربیات مدیریت بخش خصوصی در بافت دولت و همینطور استفاده از تئوریهای اقتصاد خرد برای توجیه خصوصی سازی و تشریح رفتار کارگزاران و مدیران دولتی رواج پیدا کرد و به موازات آن دو تئوری انتخاب عمومی^۹ و تئوری کارگزاری بیش از سایر تئوریهای اقتصادی در بروکراسی کاربرد یافت (هیوز، آون، ۱۳۷۷). استفاده از این تئوریا در بخش دولتی بخاطر ویژگی «پاسخگویی» آنها بوده است. در واقع تئوری انتخاب عمومی و تئوری کارگزاری برای کاهش تفاوتی که اغلب میان اهداف موکلین (شهروندان) و کارگزاران (مدیران دولتی) وجود دارد، طراحی شده‌اند. 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 بطور گسترده در بخش خصوصی بکار

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)؛ عبارتی با بکار گرفتن تئوری کارگزاری، علیرغم اینکه پاسخگویی حاصل نشده، بلکه نظام پاسخگویی تضعیف هم شده است. از جمله دلایل ناکارآمدی تئوری کارگزاری در بخش دولتی عبارتند از اینکه:

- تلاش برای افزایش سود و استفاده از فرصتها و تهدیدات در جهت کسب منافع بیشتر، جدی تلقی نمی‌شود. بر خلاف شرکتهای خصوصی که 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 موکل است دولت است یا مردم و اینکه آیا کارگزاران و نمایندگان 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 هم قرار می‌گیرند، کدام را باید انتخاب کرد؟

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

سؤالات دیگری نیز در زمینه بکارگیری تئوری کارگزاری در بخش دولتی مطرح هستند که عبارتند از:

- آیا در میان تأمین کنندگان مواد اولیه رقابتی وجود دارد تا مردم (موکلین) بتوانند از یک قیمت منصفانه اطمینان حاصل کنند؟

- آیا محصول به اندازه کافی قابل اندازه‌گیری هست تا بتوان قراردادهایی را بر آن اساس

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

- مردم (موکلین) چگونه می‌توانند عدم کارایی و فریب کارگزاران را تشخیص دهند؟
 - عبارتی؛ مردم چگونه می‌توانند مطمئن شوند که کارگزاران به نفع خود کار نمی‌کنند؟
 - تأثیر داد و ستدهای سیاسی و گروه‌های فشار بر قراردادهای و عملیات کارگزاران تا چه اندازه موجب لطمه به منافع مردم بعنوان موکل می‌شود؟
 پاسخ به سوالات فوق نمی‌تواند موجبات بکارگیری مؤثر تئوری کارگزاری را در مدیریت دولتی فراهم نموده و بستر لازم را برای انعقاد قراردادهای مناسب بین شهروندان و مدیران بخش دولتی ایجاد کند.

موانع عمده تئوری کارگزاری:

علاوه بر موانع و مشکلات ذکر شده در بخشهای مختلف مقاله دو اشکال عمده تئوری کارگزاری عبارتند از:
 اقدامات پنهانی کارگزاران و اطلاعات پنهانی و محرمانه.

۱- اقدامات پنهانی:

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 نادیده بگیرد (۱۳۰۴؛ ۱۹۹۴؛ Abrahamson). در چنین وضعیتی موکلین برای حفظ منافع خود مجبور به تهیه قراردادهایی هستند که در آن پرداخت اجرت و دستمزد به کارگزار بستگی به رفتارها و کسب نتایج خاص از سوی وی دارد. یکی از بهترین قراردادهایی که می‌تواند این مشکل را رفع کند، استفاده از "قرارداد مبتنی بر نتایج" است که شرح آن در

قسمت‌های قبلی ارائه شد.

۲- اطلاعات محرمانه:

در حالت دوم، کارگزار اطلاعات غیر قابل دستیابی موکلین 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 (Harrison؛ ۱۹۹۲؛ ۶۳۵). حتی ممکن است کارگزاران در مورد صلاحیت، توانایی و تلاش برای حفظ منافع موکلین اغراق کنند و توانایی خود را برای عقد قرارداد زیاده از حد نشان دهند.

در چنین مواقعی موکلین و سهامداران برای حفظ منافع خود و سنجش میزان دقیق قابلیت‌ها و توانمندیهای کارگزار از وی شواهد و مدارکی دال بر صلاحیت و توانمندی او طلب می‌کنند. این شواهد ممکن است مدرک دانشگاهی، گواهینامه عضویت در انجمن حرفه‌ای، سوابق استخدامی یا گواهینامه‌های مختلف باشد و یا بطرفی که بر ایشان قابل سنجش و درک است به ارزیابی کارگزار اقدام کنند.

از دیگر اشکالات تئوری کارگزاری کم توجهی 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. در ثانی: این تئوری مدل انسان تعقل‌گرایی را تصویر می‌کند که از محیط خود 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 (Bergen, M؛ Dutta؛ ۱۹۹۲).

نتیجه‌گیری:

در این مقاله تئوری اقتصادی کارگزاری و مفروضات اساسی آن مورد بررسی قرار گرفت. قراردادهای کارگزاری بعنوان محور تئوری معرفی و انواع قراردادهای رایج

رفتار و قرارداد مبتنی بر حقوق، قرارداد مبتنی بر هزینه خدمات و قرارداد مبتنی بر هزینه سرانه خدمات در این رابطه تشریح شد.

در ادامه دو مشکل تئوری کارگزاری که تاکنون بدون پاسخ مانده است ذکر شد؛ اطلاعات محرمانه و اقدامات پنهانی از جمله ایرادات عمده در بکارگیری تئوری کارگزاری هستند که موجب ابهام در روابط موکل و کارگزار می شوند. در این مقاله همچنین، جایگاه تئوری کارگزاری در بخش دولتی بررسی و نقش "پاسخگویی" این تئوری مورد تردید قرار گرفت. برای تقویت کارگزاری در بخش دولتی سوالاتی مطرح شد که می تواند چارچوبی برای تحقیق در زمینه نحوه بکارگیری تئوری کارگزاری در مدیریت دولتی باشد.

منابع و مأخذ

- Bamberger. Peter., Meshoulam. Ilan; "Human Resource Strategy", Sag Pub. (2000)
- Barney, Hesterly: <http://liG.yimg.Com/3/d/34/ac/09/h/5eb/63170/a>
- Bergen, M.; Dutta, S., and Walker, O.C , Jr. "Agency Relationships in Marketing" *Journal of Marketing* 56. No 3(1992)
- Ellis., R.S., and Johnson, L.W; "Agency Theory as a Framework for Advertising Agency Compensation Decisions." *Journal of Advertising Research* 33 (1993)
- Harrison. Paul, Harrell. Adrian, "Impact of Adverse Selection on Managers project Evaluation Decisions", *Academy of Management Journal*, vol. 36, No. 3. (1992)
- Abrahamson. Eric; Park. choelsoon, "concealment of Negative Organizational outcomes: A Agency Theory Prespective" , *Academy of Management Journal*.vol. 37. No. 5 (1994)
- Jensen, Michael; "self-Intrest, Altruism, Incentives, Agency Theory" ; *Journal of Applied corporate Finance*, vol, VII, No. 2 (1996)
- Mc lean Parks. Judi; conlon. Edward, "compensation contracts: Do Agency Theory Assumptions predict Negotiateel Agreements?" *Academy of Management Jouwrnal*, vol. 38, No. 3 (1995)
- هیوز، آون "مدیریت دولتی نوین" مترجمین: الوانی، سیدمهدی و دیگران، انتشارات مروارید

پی نوشت

این تئوری را عاملیت نیز نامیده‌اند

- 1-Agency Theory
- 2- Principals
- 3- Agents
- 4- Outsmecom - based Compensation Contracts
- 5- Behavior - based Compensation Contracts
- 6- Salary Contracts
- 7- Fee - For - Service Contracts
- 8- Capitation Fee Contracts
- 9- Public Choice