

مسئلہ عمومی

چیسٹے و کشف آن



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ







مسئله عمومی

چیستی و کشف آن

نام اثر: مسئله عمومی، چیرستی و کشف آن
به اهتمام: معاونت پژوهش و فناوری سازمان بسیج دانشجویی
ناشر: سازمان بسیج دانشجویی
تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۰۰۰۰۰ ریال
نوبت چاپ: اول - زمستان ۱۳۹۸
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۶۷۰۰-۸-۸

نشانی: تهران- خیابان طالقانی- تقاطع مفتاح- سازمان بسیج دانشجویی
تلفن: ۰۹۱۹۳۳۷۲۱۸۴ - ۸۸۳۸۱۵۱۶
پست الکترونیکی: bso.publication@gmail.com
چاپ: شرکت پیام آوران نشرروز



فهرست

بخش اول؛ چستی مسئله

مسئله	۸
اهمیت مسئله محوری	۹
تمرکز	۹
عمیق شدن و به تشخیص رسیدن	۱۰
ایجاد امکان گفتگو	۱۱
ایجاد امکان پیگیری	۱۱
مسئله عمومی	۱۲
ویژگی های مسئله عمومی	۱۲
مسائل چندوجهی اند	۱۲
مسائل وابسته به هم و مسئله آفرینند	۱۳
مسائل، ارزش مدارند	۱۳
مسائل، مختلف العلل هستند	۱۴
مسائل، حساسند	۱۴
مسئله عمومی و خصوصی	۱۴
دسته بندی انواع مسائل	۱۵
مسائل عملی	۱۵
مسائل نظری	۱۶
نسبت دو جنس مسئله	۱۶
وضعیت مسائل از لحاظ زمانی	۱۸

بخش دوم؛ مسئله یابی

۲۱.....	اهمیت شناخت مسئله
۲۲.....	اهمیت شناخت مسئله از نگاه انیشتین
۲۲.....	مسئله، مشکل نیست
۲۴.....	مسئله، موضوع نیست
۲۵.....	مسئله، آرمان نیست
۲۵.....	مسئله، نتیجه پذیر است
۲۷.....	تأثیر نگرش در مسئله یابی
۲۸.....	اهمیت مسئله یابی شبکه ای
۲۸.....	فرایند شناسایی مسئله
۲۹.....	چهارگام مقدماتی
۳۰.....	گام های مسئله یابی
۳۶.....	شش روش برای شناسایی بهتر مسئله
۳۹.....	منابع دستیابی به مسئله
۴۲.....	ملاحظات شناسایی مسئله

بخش سوم؛ اولویت بندی مسائل

۴۵.....	اهمیت اولویت بندی
۴۶.....	شاخص های اولویت بندی
۴۸.....	نمودار و جدول طبقه بندی مسائل
۵۱.....	منابع

چستی مسئله

بخش اول



مسئله

مسئله در لغت به معنی حاجت، طلب و خواسته است، ولی این واژه در حوزه علم مدیریت و دیگر حوزه‌های علمی، تعریف خاص خود را دارد. مسئله را می‌توان وضعیتی تعریف کرد که در آن فاصله‌ای بین آن چه هست و آن چه باید باشد، وجود دارد. همچنین مسئله، وضعیتی است که گزینه‌های دیگری غیر از گزینه موجود مطرح باشد. با این حساب، مسئله (خواسته) ما عبارت است از تحقق وضعیت مطلوب (وضعیتی که می‌خواهیم باشد). وضعیت مطلوب در واقع هدفی است که ما می‌خواهیم محقق شود.

مثلاً می‌خواهیم به تهران برویم. هدف (و مقصد) تهران است و مسئله، رسیدن به تهران. وضعیت موجود، محلی است که هم‌اکنون در آن قرار داریم و وضعیت مطلوب، رسیدن به تهران (حضور در تهران) است. بدیهی است راه‌های مختلفی برای تحقق این هدف (رسیدن به تهران) وجود دارد و در واقع راه‌های مختلفی برای حل این مسئله وجود دارد.

در تعریف ارائه شده، موارد زیر مورد توجه هستند:

- وضعیت بهتری نسبت به وضعیت فعلی قابل تصور است.
- شخص یا گروه تصمیم‌گیرنده‌ای وجود دارد.
- تصمیم‌گیرنده نسبت به تغییر دادن وضعیت اهمیت می‌دهد. مثلاً موضوع گرم شدن زمین در اثر گازهای گلخانه‌ای تا سال‌ها پیش از این نیز به عنوان مسئله وجود داشت و تصمیم‌گیرندگانی نیز وجود داشتند، ولی چون این موضوع اهمیت زیادی نداشت، در آن زمان اساساً گرم شدن زمین مسئله هیچ‌کس نبود.

اهمیت مسئله محوری

تمرکز

اولین ثمره مسئله محوری، تمرکز است؛ یعنی تمامی انرژی‌ها حول یک مسئله، واحد می‌شود؛ چیزی که نقطه آسیب‌پذیری تمامی طرح‌های به ظاهر خوبی است که هیچ‌گاه به سرانجام نمی‌رسند. این معضل حتی به زندگی‌های فردی هم نفوذ کرده و شاید از زندگی‌های فردی به کشور سرایت کرده است. به هر حال، کشور پر است از طرح‌های خوب نیمه‌تمام. کار نیمه‌تمام یعنی به یک باره وسط کار، دغدغه کار دیگری را گرفتن، این کار را رها کردن و به سراغ کار دیگر رفتن؛ همان از این شاخه به آن شاخه پریدن. کسی که بر حل یک مسئله تمرکز نکرده باشد، در میانه راه، به محض برخورد با موانع، صورت مسئله را پاک می‌کند و به سراغ مسئله دیگری می‌رود یا با پررنگ شدن یک مسئله در کشور، مسئله در دست بررسی خود را رها می‌کند و با توجه‌هایی چون «فوریت

دارد»، به سراغ مسئله جدید می‌رود. همین کار، مسائل کشور را به زخم کهنه‌ای تبدیل می‌کند که هم درمان سخت‌تر می‌شود و هم در جامعه ناامیدی ایجاد می‌کند. یک حساب سرانگشتی نشان می‌دهد نیروی انسانی و امکانات مادی و معنوی بسیاری با همین یک اشکال به هدر می‌رود.



تمرکز یعنی بدانیم مهم‌ترین آجری که می‌گذاریم، اولین آجر نیست، آخرین آجر است. تنها با تمرکز است که می‌توان از انجام کارهای مقطعی رهایی یافت و دمدمی مزاج بودن را علاج کرد.

عمیق‌شدن و به تشخیص رسیدن

اقیانوسی به عمق سه سانتی‌متر بودن، شاید وسعتش ساحل نشینان را مسحور کند، اما یک تابش نور دوساعته لازم دارد که نیست شود. اقیانوس سه سانتی بودن یعنی بی‌عمقی، یعنی سطحی بودن. محدودیت زمان و ذهن اجازه نمی‌دهد که انسان در مدت کوتاه، در موضوعات متعدد عمیق شود، اما وقتی کار بر یک مسئله متمرکز شد، شرایط برای پیدا کردن عمق دانشی فراهم می‌شود؛ یعنی ذهن می‌تواند متمرکز شود تا به عمل برسد. البته اگر فرد با ژست تخصص‌گرایی از میزان تفکر و تلاش خود کم نکند.

عمیق‌بودن یعنی به ریشه‌های مشکل رسیدن، چرایی حل‌نشدن مشکل را فهمیدن، گستره اثرگذاری و اثرپذیری آن را بررسی کردن و نهایتاً رسیدن به دلیل اولویت آن. رسیدن به این فهم، یعنی فرد می‌تواند مسئله خود را به زبان خود تبیین کند و می‌تواند به سؤالات دیگران پاسخ دهد. در واقع توانایی تبیین و کیفیت پاسخ‌گویی، شاخصی است برای

سنجش میزان تشخیص و عمق فرد؛ یعنی به هر میزان که توان تبیین و پاسخ‌گویی ایجاد شود، به همان میزان از عمق و تشخیص دست‌یافته است.



ایجاد امکان گفتگو

برای حل یک مسئله نیاز است با جامعه نخبگانی، مردم و مسئولان گفتگو شود. یک مانع در گفتگوکردن با جامعه -چه نخبگانی و چه مردم و چه مسئولان- کلی گویی ها و گزاره های انتزاعی است. مسئله محور شدن می تواند این مانع را برطرف و امکان گفتگو ایجاد کند. علت این که مناظره ها بر سر کلیات اقتصاد مقاومتی شکل نمی گیرد، همین کلی گویی هاست. کلی گویی ها امکان دیالوگ را از بین می برد،



اما اگر مسئله محور به اقتصاد مقاومتی نگاه شود و بحث ها حول یک مسئله شکل بگیرد، آن وقت امکان گفتگو پدید می آید. وقتی امکان گفتگو پدید آمد، امکان پیگیری نیز ایجاد می شود.

ایجاد امکان پیگیری

بسیاری از مسائل کشور راه حل های کارشناسی دارد که گاهی برسر آن اجماع نیز هست، اما باز هم اجرایی نمی شود. پیچیدگی هایی که در اداره کشور وجود دارد، باعث می شود حل یک مسئله در ماراتن اراده های متقابل قرار گیرد که جز با پیگیری حل نمی شود. هرکس پیگیرتر باشد، پیشنهادش به عملیات نزدیک تر است، اما نکته مهم این است که کلیات و انتزاعیات را نمی توان پیگیری کرد. پیگیری کلی، پاسخ کلی دریافت می کند و پیگیری انتزاعیات، پاسخ انتزاعی. آن چه میدان را تغییر می دهد، پیگیری یک مسئله مشخص است که پاسخی مشخص دارد و امکان فرار از پاسخگویی را می گیرد و مطالبه گری را به اثر نزدیک می کند.

مسئله عمومی

مسئله عمومی شرایط و موقعیتی است که معمولاً با نیاز و نارضایتی و محرومیت از جانب مردم همراه است و این مسائل نیازمند جبران یا آرامش می‌باشند. مسئله عمومی ۱. به تعداد زیادی از افراد مربوط می‌شود (مثل تورم)؛ ۲. بدون مشارکت جمعی یا بدون درگیری نهادهای اجتماعی به‌طور اثربخش و کارآمد قابل حل نیست (مثل حفاظت از محیط‌زیست)؛ ۳. لزوماً برای تک‌تک افراد جامعه مطرح نمی‌شود، ولی ممکن است احساسات عمومی را جریحه‌دار نماید (مثل ابتلا به بیماری‌های صعب‌العلاج)؛ ۴. در صورت عدم توجه، ممکن است کل جامعه را درگیر سازد (مثل شیوع بیماری‌های مسری)؛ و ۵. افراد مبتلا به آن، بدون کمک دیگران نمی‌توانند از عهده حل آن بر بیایند.

به‌عنوان نمونه، مسائل عمومی زیر را می‌توان بیان کرد: محیط‌زیست در معرض خطر، سوءظن زیاد به مسئولان و عدم اعتماد به سازمان‌های ایجادشده، انحطاط در جامعه، کوچک‌شمردن قانون، شهرهای در حال تخریب، گسترش و بی‌نظمی بی‌رویه شهرهای بزرگ، زاغه‌نشینی‌ها، تراکم بیش‌ازحد جمعیت، مسئله ترافیک، زباله‌ها، گازها و دودهای شیمیایی، کسری بودجه، مدارس نامناسب، افزایش بی‌سوادی، کاهش استاندارد کیفی دانشگاه‌ها، سیستم رفاهی فاقد صفات انسانی، خشونت پلیس، بیمارستان‌های مملو از بیمار، لیست وقایع فجیع مطروحه در دادگاه‌ها، زندان‌های فاقد رفتار انسانی، تبعیض نژادی، تبعیض جنسیتی، فقر، جرم و جنایت، اعتیاد به الکل، طلاق، خشونت، افراط در هزینه‌های نظامی، توسعه هسته‌ای، مسابقه تسلیحاتی، بیکاری، تورم، بحران‌های انرژی، افزایش بدهی‌های اشخاص، توزیع ناعادلانه درآمد، تورم جهانی، عدم ثبات بین‌المللی و چندین عنوان دیگر.

ویژگی‌های مسئله عمومی

۱. مسائل چندوجهی‌اند

مسائل عمومی چندبعدی هستند و جنبه‌های مختلف سیاسی، اقتصادی، فرهنگی، فنی و... دارند که باید مورد بررسی قرار گیرد. مسائل عمومی فقط یک

وجه ندارند و دارای ابعاد متنوعی می‌باشند. آلودگی هوا و طبیعت، صرفاً یک مسئله محیط زیستی نیست، بلکه هم یک مسئله اجتماعی است، هم یک مسئله بهداشتی و هم اقتصادی است. هم بر سلامتی افراد و هم بر گردشگری و کشاورزی و اقتصاد تأثیر می‌گذارد. باید مشخص باشد که از چه بُعدی به مسئله می‌نگریم و همچنین در ارائه راه حل باید به عواقب و اثرات آن در ابعاد دیگر توجه شود. به طور کلی، مسائل عمومی بین‌رشته‌ای هستند و باید برای رسیدگی به آن‌ها از علوم مختلف استفاده کرد و صرفاً به یک جنبه اکتفا نمود.

۲. مسائل وابسته به هم و مسئله‌آفرینند

توجه به این نکته ضروری است که مسائل عمومی به صورت اجزای مستقل از هم بروز نمی‌کنند، بلکه مجموعه‌هایی به هم پیوسته و وابسته هستند که به طور مداوم بر روی یکدیگر تأثیر متقابل دارند. مسائل ثابت نمی‌مانند و خود اگرچه علت دیگری دارند، اما در عین حال علت مسائل دیگری می‌شوند و مسئله می‌آفرینند و سکون نمی‌پذیرند. به قولی، مسائل زایش دارند و در صورتی که برای حل و رفع آن‌ها اقدامی نشود و جدی پنداشته نشوند، خود را تکثیر می‌کنند. یک مسئله اقتصادی کلان می‌تواند مسائلی را در حوزه‌های مختلف بانک‌داری، تجارت و معاملات به وجود آورد؛ از این‌رو از هیچ مسئله‌ای نباید به سادگی گذشت.

۳. مسائل، ارزش‌مدارند

در هر چهارچوب فکری، مسائل با توجه به نوع ارزش‌های حاکم نمایان می‌شوند؛ برای مثال، یک چهارچوب فکری ممکن است به رنج‌افتادن اقشار ضعیف در راستای توسعه و پیشرفت را مسئله نداند در حالی که در نگاهی دیگر، ظلمی آشکار به محرومان باشد. همچنین راه حل مسائل و وضعیت مطلوب نیز وابسته به ارزش‌هاست. ارزش‌ها، شاخص‌هایی را برای رد یا تأیید گزینه‌های مطرح شده برای حل مسائل تعیین می‌کنند؛ تا جایی که یک وضعیت مطلوب، در نگاهی دیگر، نامطلوب جلوه می‌کند.

۴. مسائل، مختلف العلل هستند

تجویز یک نسخه ثابت خطاست، چراکه زمین، زمان و زمینه هر مسئله از دیگری متفاوت است. مسئله آلودگی هوای یک منطقه، همواره دلایل یکسانی ندارد. باید موقعیت مکانی (زمین) آن با ویژگی‌های منحصربه‌فرد خود بررسی شود. شرایط در یک شهر کوهستانی با یک شهر کویری مطمئناً متفاوت است. در طول زمان هم دلایل تغییر می‌کند، چراکه متغیرها زیاد و کم می‌شوند. زمینه مسئله نیز باید مورد نظر قرار گیرد که از چه بعدی به مسئله نگریسته می‌شود، چراکه نگرش سیاسی، نتایج متفاوتی از نگرش اقتصادی و فرهنگی خواهد داشت.

۵. مسائل، حساسند

با مسائل باید با ملاحظه و با درستی رفتار شود، در غیر این صورت برنمی‌تابند و فاجعه می‌آفرینند. اگر پزشک، دارویی اشتباه برای بیمار تجویز کند، نه تنها بیماری علاج نمی‌یابد، بلکه مشکل دیگری نیز به وجود می‌آورد. پس باید ضمن شناخت دقیق مسئله، نوع برخورد و مواجهه با آن صحیح باشد.

۶. مسئله عمومی و خصوصی

فعالیت‌های انسان در برابر هم‌نوعان خود نیز پیامدهایی را به دنبال دارد. برخی از انسان‌ها با نیازهایی مواجه هستند که باید برای رفع آن‌ها راه‌حل‌هایی ارائه شود. در صورتی که گستره تأثیر عملیات و نظارت بر پیامدها و نیازها محدود باشد، مسئله یا مشکل، خصوصی است، ولی اگر فعالیت دارای تأثیر عمیق، فراگیر و گسترده باشد، مسئله‌ای عمومی محسوب می‌شود.

لازم به ذکر است که برای تفکیک مسائل عمومی و خصوصی، می‌توان به نقش مردم در ارتباط با مسائل عمومی توجه کرد، زیرا معمولاً در مواجهه با مسائل عمومی، گروهی از شهروندان به سازمان‌دهی نیروها و اقدام برای حل آن مباردت می‌کنند؛ در حالی که حل مسائل غیرعمومی، هرچند که به‌طور خصوصی هم قابل طرح نباشند، پشتیبانی و حمایت کافی مردم را ندارند. البته ممکن است

گاهی یک مسئله عمومی هم وجود داشته باشد که عامه مردم برای حل آن تلاش نکنند، زیرا تضمینی برای مشارکت عمومی در حل مسائل همگانی وجود ندارد. بعضی از مسائل عمومی نظیر مسکن، حمل و نقل، انرژی و آموزش همگانی، بیشتر مورد توجه قرار می گیرند. تلاش برای رفع نیاز عمومی به مسکن، ممکن است با مسائل زیاد و راه حل های متنوع و متفاوتی روبه رو شود. مراتب پیچیدگی این گونه مسائل زمانی به تروشن می شود که این واقعیت را مدنظر داشته باشیم که نیازها، تقاضاها، اختلاف نظرها و اولویت ها به طور مداوم در حال تغییر و تحولند و باید به طور مداوم مورد بازبینی و تجدید نظر جدی قرار گیرند.

دسته بندی انواع مسائل

۱. مسائل عملی

مسئله عملی، آن دسته از مسائل است که به موضوعات ماهوی می پردازد که مصداق مستقل خارجی دارند. واقعیت اظهار شده ای که با ارزش های جمعی از مردم مغایرت داشته باشد، حتی در برخی



پارادایم ها نیازی به اظهار قبلی چنین واقعیت عینی ای وجود ندارد، بلکه بر ساخت ارزشی و تعریف یک مصداق به ضدارزش نیز می تواند مسئله ای عملی را تولید کند. پرداختن به چنین مسائلی عموماً در لایه سیاست گذاری و جنس پاسخ ها، ارائه راه حل و تولید سیاست است.

فضای مجازی، سیاست های جمعیتی، سیاست های صنعتی، فاصله یا شکاف طبقاتی، خودکفایی در کشاورزی، رفع تحریم های اقتصادی، معضلات اجتماعی و... از جمله مسائل عملی کشور هستند.

۲. مسائل نظری

اما مسائل نظری به موضوعات معقولی می‌پردازند که مصداق مستقل خارجی ندارند؛ اعتباراتی که در شناخت ارزشی آن‌ها ابهام وجود دارد و برای رفع این ابهام باید اقدام شود. پرداختن به چنین مسائلی عموماً در لایه میانی سیاستی و ارزشی است و جنس پاسخ‌ها، تولید نظریه.

مقولات آزادی، عدالت، خشونت، هویت، علم دینی، نسبت با مدرنیته، نسبت فرهنگ و تکنولوژی، نسبت ولایت و مردم و... از جمله موضوعاتی هستند که خلأ محتوایی و تئوریک در آن‌ها وجود دارد و باید حول آن نظریه‌پردازی صورت پذیرد.

نسبت دو جنس مسئله

در جمع‌بندی می‌توان مسئله عملی را معضلی اجتماعی و مسئله نظری را معمای علمی دانست. تقسیم‌بندی مسائل به نظری و عملی نباید موجب این امر شود که عده‌ای فارغ از لایه‌های نظری یک مسئله به آن بپردازند و یک عده فارغ از عرصه واقعی جامعه، صرفاً به شکل انتزاعی به مسائل نظری بپردازند. عمده مشکلات، دارای پیوستاری از مسائل عمیق نظری تا مسائل عملی هستند. همچنین باید این نکته را در نظر داشت که مسائل نظری عمده‌تر درازمدت و مسائل عملی در کوتاه‌مدت و یا میان‌مدت قابل حل هستند و اگر فردی در پرداخت‌های کوتاه‌مدت، به مسائل عمیق و لایه‌های نظری بی‌توجه باشد، هیچ‌گاه شاهد حل مسائل نظری -که بنیانی‌ترین هستند- در درازمدت نخواهیم بود.

به عنوان مثال، اگر در لایه‌های نظری با این مسئله مواجهیم که درک رایج مردم و مسئولان از پیشرفت، تنها در پیشرفت اقتصادی خلاصه می‌شود و به تبع آن، سبک زندگی مصرفی و اشرافی در جامعه رواج پیدا کرده است، در لایه عملی و هنگام ارائه یک راه‌حل یا سیاست باید توجه داشت که نباید خروجی سیاستی منجر به تبدیل مردم به کنشگران اقتصادی صرف باشد. پژوهشگران لازم است که عمق مسئله را بشناسند و از تبعات نظری غافل نشوند. همچنین افرادی که

به مسائل نظری می‌پردازند، همکاری و تعامل پیوسته با پروژه‌های عملی داشته باشند.

این مهم سبب می‌شود با توجه توأمان به دو سر عملی و نظری طیف مسئله، بتوان از زوایای مختلف آن را بررسی و حل کرد.

به عنوان نمونه، اگر بخواهیم مفاهیم بالا را در مثالی تمرین کنیم، می‌توانیم لحظه‌ای به «طلاق» فکر کنیم. طلاق با عمده رشته‌های اصلی علوم انسانی مرتبط است و با توجه به رشد آن در دهه اخیر، باید بدان پرداخت و برای آن راه حل ارائه کرد. حال آیا طلاق مسئله‌ای عملی است یا نظری؟

به نظر می‌رسد «طلاق» اساساً مسئله نیست، بلکه یکی از مشکلات جامعه است. با بررسی این مشکل برای نیل به مسئله، درمی‌یابیم که ریشه‌های طلاق را می‌توان در دو سطح مسائل عملی و نظری یافت؛ به طور مثال می‌توان رشد فردگرایی و عقلانیت خودبنیاد را به عنوان یکی از مسائل نظری حوزه طلاق در نظر گرفت و همچنین پس از مطالعه آماری و میدانی از عوامل دیگری نظیر مشکلات اقتصادی به ویژه در حوزه مسکن و اشتغال و رشد اعتیاد در برخی از استان‌های کشور به عنوان بخشی از مسائل عملی طلاق نام برد. در انتها، توجه به این مهم ضروری است که مسائل، به صورت شبکه‌ای با هم ارتباط داشته و بیکاری، خود نیز نوعی مشکل است که باید ریشه‌های آن را در جایی دیگر جست.

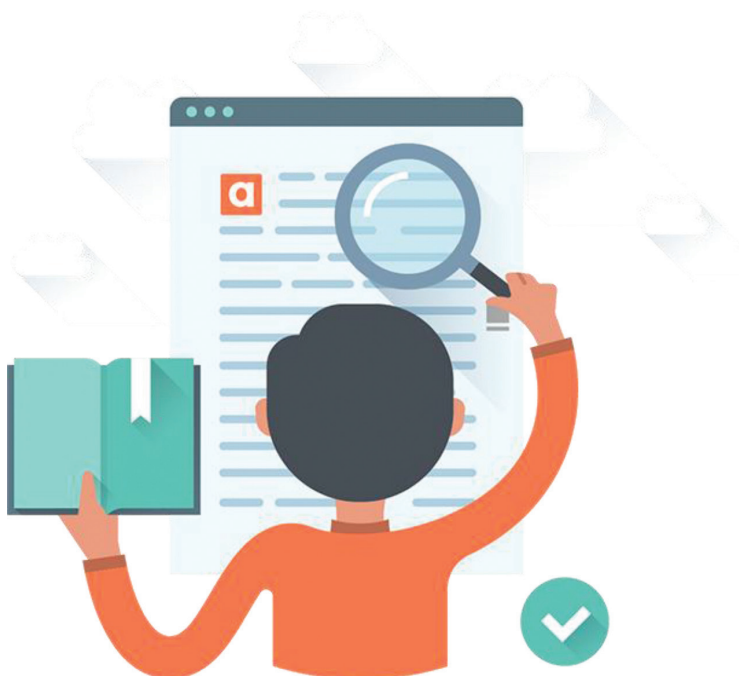
وضعیت مسائل از لحاظ زمانی

مسائل عمومی را از نظر چرخه وقوع آن‌ها به چهار وضعیت می‌توان تقسیم کرد:

وضعیت اول	وضعیت پنهان	در این حالت، وضعیت، در مرحله نهفتگی است و به‌طور وسیع توسط رسانه‌های جمعی و گروه‌های ذی‌نفع به بحث گذاشته نشده است، اما نشانه‌هایی از فشارهای عمومی دیده می‌شود. مسائل عمومی پنهان در سطح توده مردم قرار می‌گیرد و دیدگاه‌های عمومی را شکل می‌دهند.
وضعیت دوم	وضعیت در حال ظهور	در این حالت، مشکل عمومی کاملاً شکل سیاسی و عمومی پیدا نکرده است، اما از سوی بسیاری از گروه‌ها و احزاب ذی‌نفوذ و رسانه‌ها به بحث گذاشته می‌شود.
وضعیت سوم	وضعیت جاری	در این‌جا مسئله کاملاً سیاسی و عمومی شده، حالت قانونی به خود می‌گیرد و خط‌مشی‌های مناسب برای حل آن تعیین می‌شود. در این مرحله، شرایط به‌گونه‌ای است که باید خط‌مشی‌های مناسب برای آن وضع گردد؛ یعنی مرحله خط‌مشی‌گذاری فرامی‌رسد.
وضعیت چهارم	وضعیت نهادینه شده	حالتی است که در آن استانداردهای لازم به‌منظور پاسخ به مسائل عمومی به بحث گذاشته می‌شود و مذاکره میان دولت و سازمان‌ها بر سر تعیین استانداردها و اجرای آن‌ها صورت می‌پذیرد و خط‌مشی‌های وضع‌شده اجرا می‌شوند.

مسئله‌یابی

بخش دوم



اهمیت شناخت مسئله

یافتن مسئله و شناخت آن در درجهٔ اول اهمیت قرار دارد، زیرا مسئله‌ای که دیده نمی‌شود یا نادرست دیده می‌شود، هر دو در حکم شناخته‌نشدن می‌باشند. مسئله‌ای که شناخته نمی‌شود، حل نمی‌گردد و اگر حل نشود، ممکن است به بحران تبدیل شود. مسائل در ابتدای راه ممکن است با تمهیداتی ساده و ارزان قیمت حل شود، اما زمانی‌که به بحران انجامید، کار حل آن‌ها بی‌اندازه دشوار خواهد بود. فرایند زیر نشان می‌دهد که چگونه یک دغدغهٔ عمومی ممکن است در مسیر خود در نهایت به یک فاجعهٔ عمومی تبدیل شود:

- به‌خاطر یک میخ، نعل از دست رفت؛
- به‌خاطر یک نعل، اسب از دست رفت؛

- به خاطریک اسب، سوار از دست رفت؛
 - به خاطریک سوار، نبرد از دست رفت؛
 - به خاطریک نبرد، پادشاهی از دست رفت؛
- و همه این‌ها به خاطریک میخ نعل اسب بود.

اهمیت شناخت مسئله از نگاه انیشتین

انیشتین می‌گوید: اگر برای حل مسئله‌ای که جانم در گرو حل آن باشد، یک ساعت وقت داشته باشم، ۵۵ دقیقه اول را صرف تعیین پرسش‌های صحیح می‌کنم، زیرا اگر پرسش صحیح را بدانم، مسئله در کمتر از پنج دقیقه حل می‌شود. این گفته، حاوی نکته مهمی است: قبل از پرداختن مستقیم به راه حل، باید به خود مسئله برگشت و برای فهم آن زمان گذاشت. در واقع مسئله، در ابتدا، فهم خود مسئله است. مهم‌ترین قسمت حل مسئله در فهم خود مسئله است. در واقع شاید انیشتین می‌خواهد به ما بگوید که نسبت درست یک راه حل، در نسبت مستقیم با میزان فهم از مسئله است.

مسئله، مشکل نیست

برای تعریف مسئله، توجه به تفاوت دو مفهوم «مسئله» و «مشکل»، ضروری است. آن‌چه در نگاه اول معمولاً با آن مواجه می‌شویم، مشکلات است. به عنوان نمونه، در دانشگاه، شاهد تجمعی اعتراضی از دانشجویان هستیم. اگر فردی با این مشاهده به سرعت به دنبال برخورد از طریق اقدامات امنیتی باشد، به جای پی‌بردن به مسئله اصلی، خود را گرفتار مشکلی روبنایی کرده است. تا زمانی که مشکل به مسائل تشکیل‌دهنده آن تجزیه نشود، نه تنها مشکلی حل نمی‌شود، بلکه امکان تبدیل آن به بحران نیز وجود دارد.

تفاوت سرمایه‌گذاری در حل مشکل با سرمایه‌گذاری در حل مسئله را می‌توان در عمق و گستره و پایداری اثرگذاری آن‌ها دید. سرمایه‌گذاری برای حل یک مسئله، یعنی حل هم‌زمان چند مشکل با این اطمینان که دیگر مشکلات برنخواهند گشت و این آرامش پایدار است، اما سرمایه‌گذاری برای حل یک مشکل، نه تنها

فقط همان مشکل را حل می‌کند، بلکه در مدت کوتاهی به دلیل عدم درمان ریشه‌ای، مشکل برمی‌گردد. می‌توان به قطعیت گفت مشکلات، حل‌شدنی نیستند، مگر این‌که از طریق مسئله‌شان حل شوند.

برای مثال وقتی یک حشره‌ای در خانه زیاد باشد، یک مشکل وجود دارد به نام حشرات موذی در منزل. این اولین چیزی است که فرد با آن مواجه می‌شود. او می‌تواند همین مشکل را حل کند و مگس‌کش به دست، سعی کند کل حشرات را از بین ببرد؛ این یک راه است. راه دیگری هم وجود دارد، او می‌تواند منشأ ورود این حشرات به خانه را کشف کند یا علت زیاد شدن آن‌ها را پیدا کند؛ یعنی از مشکل به مسئله برسد و راه‌حل این مسئله را پیدا کند که یا سم‌ریزی در زمان تخم‌گذاری آن‌هاست یا مسدود کردن راه ورود آن‌ها به منزل.

در مورد بیماری‌ها هم تفاوت مسئله و مشکل مشهود است و افراد، حل مسئله را راه اصلی درمان می‌دانند نه حل مشکل را. برای درمان بیماری پوستی به سراغ کرم موضعی رفتن، یعنی بیمار نمی‌خواهد بپذیرد که بیماری‌اش ریشه‌ای دارد و در صورت عدم حل ریشه‌ای آن، مجدداً بروز خواهد کرد و در صورت بروز مجدد، با شدت بیشتری هم برخورد گشت.

بیمارانی هستند که تنها به فکر تسکین درد خود هستند و از این جهت، مدام مسکن‌های قوی مصرف می‌کنند. این افراد، مشکل درد خود را حل می‌کنند، اما بعد از مدتی بر اثر ریشه پنهان همان بیماری، یک‌باره جان خود را از دست می‌دهند؛ درحالی‌که مشکل (درد) به ظاهر حل شده بود.

درد، نشانه‌ای است که به بیمار می‌گوید باید به پزشک مراجعه کند و نشانه‌ای است که پزشک را راهنمایی می‌کند تا ریشه بیماری را بفهمد و درمان کند. مشکلات برای جامعه مانند درد برای انسان هستند. این مشکلات هستند که به جامعه می‌گویند بیمار است و نخبگان را راهنمایی می‌کند تا به ریشه مشکل (مسئله) پی ببرند و اجازه ندهند بیماری جامعه، کار او را به مرگ بکشانند.

مسئله، یک گام از مشکل عمیق‌تر است. وقتی می‌دانیم مشکل چیست و ریشه‌های آن کدام است، با مسئله روبه‌رو هستیم. مشکلات حل‌شدنی نیستند،

بلکه ابتدا باید آن‌ها را به مسئله تبدیل کرد و سپس مسئله را حل کرد. منظور از مسئله، علت و ریشه مشکلات کشور است. مجموعه مشکلات کشور برآمده از عللی هستند که برای رفعشان باید آن علل و ریشه‌ها برطرف شوند. مشکلات، عیان و ملموس هستند، اما مسائل پوشیده بوده و ممکن است به سادگی دیده نشوند. مشکلات، متکثرو فراوان هستند، اما مسائل معمولاً تعداد کمتری را شامل شده و در صورت حل یک مسئله، طیف گسترده‌ای از مشکلات حل خواهند شد. مشکلات، ملموس هستند؛ یعنی توسط افراد جامعه لمس می‌شوند، هرچند علتش را نمی‌دانند و راه‌حلش را نمی‌شناسند، اما به وجود آن معترضند و رفع آن را مطالبه می‌کنند. در مقابل، ریشه این مشکلات، مقابل چشم مردم نیست و شاید حتی مردم ندانند که زندگیشان به آن گره خورده است. بنابراین به طور ناخواسته آن را مطالبه هم نمی‌کنند.

۱. مسائل عمومی به صورت اجزای مستقل و مجرد بروز نمی‌کنند، بلکه به صورت مجموعه‌های به هم پیوسته و وابسته به هم هستند که بریکدیگر تأثیر مداوم دارند؛ بنابراین خط‌مشی‌گذار در هر مشکل، باید به مجموعه‌ای که مشکل به آن تعلق دارد توجه کند و از جزئی‌نگری بپرهیزد.

۲. مسئله عمومی، جهات و جنبه‌های متفاوتی دارد؛ به عبارت دیگر، مسئله عمومی دارای ابعاد سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، فنی، اقتصادی، اقلیمی و... است؛ بنابراین باید جنبه‌های مختلف آن بررسی شود.

مسئله، موضوع نیست

تفاوت اصلی موضوع و مسئله، در جهت‌دار بودن مسئله است. موضوع جهت‌دار نیست؛ یعنی وقتی یک موضوعی طرح می‌شود، به خودی خود هیچ‌کس با آن مخالفت نمی‌کند. موضوع فساد، موضوع آب، موضوع انتخابات و... هیچ‌کدام مخالفت‌بردار نیستند. اساساً هیچ‌کدام از این موضوعات هیچ پیام خاصی را منتقل نمی‌کند که کسی بخواهد با آن مخالفت کند؛ یعنی خنثی هستند، درست مانند نقطه‌ای در یک صفحه که می‌توان بردارهای مختلفی را از مبدأ آن رسم کرد.

اما مسئله، حاصل ریشه‌یابی مشکل است. پس نقطهٔ آسیب را پیدا کرده است و می‌تواند مسیر پیشنهادی برای اصلاح ارائه کند. وقتی راه تغییر مطرح می‌شود، مخالفان ظهور می‌کنند!

در ریشه‌یابی مشکل (مسئله‌یابی) باید به یک گزارهٔ محدودی رسید که «جهت‌دار و صریح» است. کلی‌گویی و طرح گزاره‌های انتزاعی به عنوان ریشهٔ مشکلات، نقض غرض است. قرار بود مشکل ریشه‌شناسی شود تا بتوان آن را با سرعت و قوت بیشتری حل کرد، اما گزاره‌های انتزاعی نمی‌توانند راه‌حل مشخصی ارائه دهند که بتواند مرجع اقدام قرار بگیرد.

مسئله، آرمان نیست

تفاوت مسئله و آرمان در حدود و ثغور مشخص مسئله است. عدالت، آزادی، استقلال و... آرمان‌های انقلاب هستند، اما مرزهای واضحی ندارند. اگر هم مرزهای واضحی داشته باشند، آن قدر گسترده است که امکان سنجش آن جز با تبدیلیش به خرده‌مصادیق میسر نمی‌شود؛ درحالی‌که برای بررسی میزان پیشرفت و اصلاح احتمالی مسیر حرکت، به سنجه‌پذیری نیاز است. مسئله به عنوان راهی برای تحقق آرمان، علاوه بر این که حدود و ثغور مشخصی دارد، سنجه‌پذیر نیز هست. چرا سنجه‌پذیر بودن مهم است؟ زیرا اگر به هر دلیلی مسئله به اشتباه انتخاب شده باشد، می‌توان با بازخوردگیری از آن، عمل را اصلاح کرد؛ از این رو دیگر با آرزوی این که «در بلندمدت جواب می‌دهد!» یا «حتماً اثر دارد، اما شما نمی‌بینی!» آرمان‌خواهی در دام آرزوهای دور و دراز نمی‌افتد که «العاقل يعتمد علی عمله و الجاهل يعتمد علی امله».

مسئله، سنجه‌پذیر است

با سنجه‌پذیر بودن مسئله، امکان بازخوردگیری فراهم می‌شود. زمانی که مسئله‌ای نباشد یا مسئله دقیق نباشد یا محور کار نشود، لاجرم شاخصی برای بازخوردگیری نیست؛ شاخصی که بگوید بعد از یک بازهٔ زمانی معین، کار چه

میزان پیش رفته است و چه زمانی می‌توان ادعا کرد این مسئله حل شده و می‌توان سراغ مسئله بعدی رفت.

برای مثال، وقتی مسئله، «توسعه گفتمان انقلاب اسلامی است»، یعنی دقیقاً مسئله چیست؟ چه زمانی می‌توان گفت مسئله حل شده است؟ به این دلیل که هیچ شاخصی برای سنجش این مسئله نیست، هیچ ملاک صحتی برای مفاهیم بین عاملان و منتقدان وجود نخواهد داشت. منتقد مدعی است با وجود صرف هزینه‌های مادی و معنوی، هیچ توسعه‌ای اتفاق نیفتاده و عامل، مدعی است که پیشرفت خوبی داشته است. اما اگر مسئله این باشد: «تبدیل فلان گزاره از گفتمان انقلاب اسلامی به کلیدواژه مکالمات عادی درصد مشخصی از جامعه مخاطب»، آن‌گاه عامل می‌تواند بسنجد که در بازه زمانی مشخصی که فعالیت شروع شده، چند درصد به هدف نزدیک شده است و از سرعت و جهت کار متوجه می‌شود که باید چه تغییری در روش ایجاد کند که به بهره‌وری برسد. غفلت از «سنجه‌پذیری سؤال» یا «مسئله‌محور بودن»، نقطه آسیب کشور نیز هست. بودجه‌ها مسئله‌محور تخصیص پیدا نمی‌کنند و سازمان‌ها مسئله‌محور برنامه‌ریزی نمی‌شوند. برای مثال، از سال ۱۳۹۲ که ستاد اقتصاد مقاومتی تأسیس شده است، کسی نمی‌داند این ستاد چه کرده و چه مسئله‌ای را حل کرده است. خود ستاد اعلام می‌کند پیشرفت چشمگیری داشته، اما مردم هیچ نمی‌بینند و رهبری هم تأکید می‌کند که این ستاد کارش را درست انجام نمی‌دهد. این ستاد چه مسئله‌ای را حل کرده؟ مشخص نیست. پس چطور ادعا می‌کند که پیشرفت داشته است؟ باز هم مشخص نیست؛ از این‌رو افراد در جامعه با سیاسی‌کاری و گرایش‌های سیاسی خود از نهادها و ارگان‌ها و دولت‌های مختلف حمایت می‌کنند، بدون این‌که مشخص باشد عملکرد هرکدام دقیقاً چه بوده است.

سنجه‌پذیری یعنی شاخصی وجود داشته باشد که بتوان خود را با آن سنجید که موفقیت حاصل شده یا خیر. اگر شاخص نباشد و فاعل (کنشگر) فرد فروتنی باشد، معمولاً دچار افسردگی می‌شود و خود را مذمت می‌کند که چرا بیشتر کار نکردیم یا تأثیر عمیق‌تری نگذاشتیم و اگر فاعل کنشگر، فرد پرمدعایی باشد، با

گزارشی کذایی، تمام تحولات عالم را به نام خود خواهد زد و بیلان‌های کاری مفصلی می‌دهد که هیچ‌کدامشان اثری هم در عالم نداشته است و در نهایت پیداشدن یک ادعای مطابق واقع را باید به امید پیداشدن یک انسان معتدل وصل کرد.

تأثیر نگرش در مسئله‌یابی

مسئله‌ی بدهی شخصی ممکن است خیلی آسان‌تر از مسئله‌ی جرم و جنایت یا فقر حل شود. در بسیاری از زمینه‌های مسائل عمومی، متخصصان تجزیه و تحلیل خط‌مشی، واقعاً نمی‌دانند که چگونه یک مسئله را با راه‌حل مناسب حل نمایند. این موضوع اساساً به این علت است که آن‌ها غالباً روابط علت و معلولی را بین مسئله و راه‌حل خط‌مشی درک نمی‌کنند. علت‌ها و معلول‌ها معمولاً تحت تأثیر تفسیرها و مفاهیم کاملاً متفاوت قرار می‌گیرند. تحلیل‌گران مسائل عمومی برای این‌که تصمیمات مفیدی اخذ نمایند، باید ویژگی‌ها و ابعاد مسائل را جهت طراحی راه‌حل مؤثر در نظر بگیرند. با این وجود، در ابتدای کار بسیاری از مسائل به عنوان «مفروضات» در نظر گرفته می‌شوند و توجه کمی به درک و فهم به موقع و مطلوب مشکل می‌شود.

مثلاً در رابطه با فقر، نگرش‌های مختلفی وجود دارد. یکی از اندیشمندان این بحث را مطرح می‌کند که فقر به وسیله‌ی عوامل ساختاری یا بیرونی؛ مثل تأثیر دگرگونی‌های محیطی بر روی فرصت‌های شغلی عارض می‌شود. یکی از اندیشمندان دیگر این بحث را مطرح می‌کند که فقر از برنامه‌های رفاهی اخیر کشور ناشی می‌شود که در آن انگیزه‌های بیشتری به حفظ روحیه‌ی رفاه‌طلبی نسبت به ترک فرصت‌های رفاهی ایجاد می‌کند. افراد دیگری این بحث را مطرح می‌کنند که نقاط ضعف شخصی، بعضی از افراد را با یک زندگی فقیرانه نسبت به یک محیط زیست خارجی ناآشنا یا عوامل تعیین‌کننده‌ی ساختار فرد مواجه می‌کند.

اهمیت مسئله یابی شبکه‌ای

بسیاری از مواقع ما در مسئله‌شناسی دچار اشتباه هستیم و مسائل را جزیره‌ای و مورد به مورد می‌بینیم، بررسی می‌کنیم و راهکار می‌دهیم؛ به همین خاطر وقتی در میدان عملیات می‌رویم، تعارض راهکار داریم. مثلاً دولت سراغ کارگر می‌رود و می‌گوید مشکل تو چیست؟ کارگر می‌گوید حقوق، بیمه و... سراغ کارفرما می‌رود و کارفرما می‌گوید باید نیروی حرفه‌ای و مواد اولیه ارزان داشته باشم. سراغ مصرف‌کننده می‌رود که او هم می‌گوید کالای ارزان و باکیفیت بالا می‌خواهم. وقتی این‌ها را جدا از هم بررسی می‌کنیم و راهکار می‌دهیم، در عملیات به تعارض می‌خوریم؛ یعنی وقتی حقوق کارگر را زیاد کنیم، هزینه تولید بالا می‌رود که در این صورت تولیدکننده کالای خود را گران‌تر می‌فروشد و مصرف‌کننده گران‌تر می‌خرد. در نتیجه این امر، چرخه به هم می‌ریزد و دولت اقدام به واردات می‌کند تا بتواند نیازها را تأمین کند و دوباره کل سیستم اقتصاد به هم ریخته می‌شود. باید یک دید شبکه‌ای به مسائل داشته باشیم؛ یعنی قبل از شروع عملیات، تأثیر و تأثر مشکلات را روی یکدیگر ببینیم.

فرایند شناسایی مسئله

شناسایی مسئله بسیار شبیه موردی است که در آن یک بیمار برای مداوای خود به پزشک مراجعه می‌کند. در این حال، فرایند درمان با تشخیص بیماری آغاز می‌شود. اگر بیماری به درستی تشخیص داده نشود، نه تنها در حال بیمار تغییری ایجاد نمی‌شود، بلکه چه بسا با تجویز نادرست ناشی از تشخیص اشتباه، عوارضی جدید نیز گریبان‌گیر او شود؛ بنابراین شاید بتوان ادعا کرد که شناسایی مسئله، مهم‌ترین قسمت از فرایند حل مسئله است. اگر مسئله به درستی شناسایی نشود (مثلاً در بحث اشتغال، اگر دلیل بیکاری، نداشتن پول باشد، نتیجه این می‌شود که اگر دولت به بیکاران پول بدهد تا برای خود شغلی دست‌وپا کنند، بیکاری از بین می‌رود) یا تقدم و تأخر مسائل روشن نباشد (مثلاً آیا باید به تولید یک کالا پرداخت یا آن را وارد کرد؟) یا این‌که روشن نشود یک مسئله در

کدام مرحله است و آیا به مشکل یا معضل تبدیل شده است یا چه زمانی این اتفاق خواهد افتاد، این وضعیت نه تنها به فرسایش مشروعیت سیاست‌گذاران و از نگاهی کلی‌تر، نظام سیاسی منجر می‌شود، بلکه مانند بازی دومینو هر گام نادرست و فروافتادن یک مهره، زنجیره‌ای از اشتباهات بعدی را به دنبال می‌آورد که خود، نیازمند سیاست‌گذاری جدید برای بازگرداندن وضعیت به حالت اولیه است.

در این مرحله باید ابتدا کوشش شود تا مسئله شناخته شود و به صورت دقیق و درستی تعریف گردد، عواملی که در به وجود آمدن مسئله مؤثر بوده‌اند شناخته شوند و هدف از تصمیم‌گیری نیز تعیین گردد؛ از این رو باید در مرحله اول سه کار انجام گیرد.

چهار گام مقدماتی:

۱. تعیین هدف

- مشخص نمودن انگیزه اصلی از شناسایی مسئله بر نوع مواجهه ما با مسائل تأثیر می‌گذارد.

۲. تعیین موقعیت

- موقعیت افرادی که به شناسایی مسائل می‌پردازند، در چگونگی تشخیص مسائل تأثیرگذار است؛ مثلاً نماینده مجلس ممکن است از حوزه قانون‌گذاری و یک سیاست‌مدار با نگاه سیاسی به مسائل بنگرد.

۳. تعیین دیدگاه

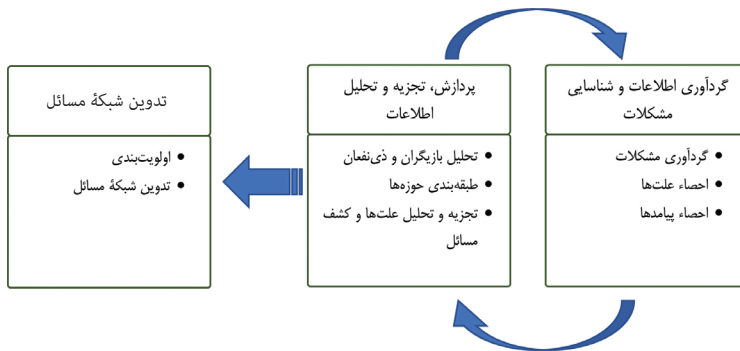
- دیدگاه تشخیص‌دهنده مسئله بر مسئله تأثیرگذار است. باید دیدگاه و نظام فکری و ارزشی مورد نظر که معیار تشخیص مسئله خواهد بود، مشخص گردد و در ادامه مسیر با آن شاخص‌ها به ارزیابی و تحلیل اطلاعات پرداخت.

۴. تعیین قلمرو

- قلمرو مکانی: مسائل در موقعیت و وسعت مکانی مختلف از ویژگی‌های منحصر به فرد خود برخوردارند؛ از این رو موقعیت مسئله از حیث مکانی باید تعیین شود و ویژگی‌های آن مشخص گردد.
- قلمرو زمانی: این قلمرو، محدوده زمانی را پوشش می‌دهد. البته توجه شود که منظور از قلمرو زمانی، دوره زمانی است که اطلاعات تحقیق در آن دوره جمع‌آوری و طبقه‌بندی و مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند.
- قلمرو موضوعی: لازم است محدوده موضوعی مسائلی که به آن‌ها پرداخته می‌شود، مشخص شود. مسائل در یک دسته‌بندی کلی به دو بخش مسائل عمومی و خصوصی تقسیم می‌شوند. در ذیل این دسته‌بندی‌های کلی، حوزه‌هایی قرار می‌گیرد که با مشخص شدن آن‌ها مسیر پژوهش دقیق‌تر می‌گردد.

گام‌های مسئله‌یابی

گام‌های زیر، مجموعه‌ای از اقدامات وابسته به یکدیگر است که به صورت چرخه‌ای لازم به تکرار می‌باشد. شکل زیر، چرخه کلی مراحل و ذیل آن، اقدامات لازم در هر مرحله بیان شده است.



۱. گردآوری اطلاعات و شناسایی مشکلات

• گردآوری مشکلات

در گام نخست به گردآوری مشکلات پرداخته می‌شود. این گردآوری می‌تواند از دو طریق بی‌واسطه و باواسطه صورت پذیرد که انواع این دوروش در ادامه ارائه شده است.

• احصاء علت‌ها

پس از آن‌که مشکلات -که در اصل به معنای عوارض و برون‌داد یک مسئله هستند- جمع‌آوری شد، نوبت به شناسایی علت‌ها می‌رسد، چراکه برای حل این مشکلات به صورت پایدار و واقعی نیاز است ریشه اصلی آن‌ها شناسایی شود؛ از این‌رو چه از طریق بی‌واسطه یا باواسطه به شناسایی علل مشکلات می‌پردازیم.

• احصاء پیامدها

هر مشکل و مسئله‌ای پیامدهای خاص خود را دارد و معمولاً این پیامدها بر سایر مشکلات و مسائل نیز تأثیرگذارند؛ به همین دلیل شناسایی آن‌ها اهمیت جدی دارد. در این گام، ضمن جمع‌آوری مشکلات و علل آن‌ها، پیامدها و آسیب‌های مشکلات نیز گردآوری و شناسایی می‌شوند.

بررسی بی‌واسطه

✧ تغییر در روندهای قبلی یا تجربیات گذشته: با توجه با عملکردهای گذشته و تجربیاتی که از گذشته در رابطه با استان وجود دارد، به تغییر در این روندها و وجود مشکل و مسئله پی می‌بریم؛ مانند این‌که میزان آلودگی هوا نسبت به سال‌های گذشته افزایش داشته است.

✧ انحراف از برنامه‌ها و اهداف تعیین شده: با بررسی برنامه و چشم‌اندازهای کشوری و استانی و برنامه بودجه و نظیر آن‌ها و مقایسه با وضعیت فعلی، می‌توان به شکاف

بین حالت مطلوب و وضعیت فعلی پی برد.

✧ مشاهده: حضور میدانی و مشاهده مشکلات عمومی

✧ در تمامی موارد ذکر شده می توان از منابع و اسناد معتبر مثل پایان نامه ها و مقالات و گزارش های سازمان های دولتی و غیردولتی و مکتوبات مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی و... استفاده نمود.

بررسی با واسطه:

✧ از طریق مسئولان و مدیران: انتظار می رود مسئولانی که در سطح عالی می باشند، بر تمامی فعالیت های حوزه مدیریتی خود اشراف لازم را داشته باشند؛ از این رو بسیاری از مشکلات و مسائل را می توان از طریق این افراد شناسایی نمود.

✧ از طریق کارکنان: کارکنان هر سازمانی به علت ارتباط نزدیک با نیازها و فعالیت در سطح عملیاتی، به اطلاعاتی دست می یابند که گاهاً مدیران مافوق نیز اطلاعی از آن ندارند؛ بنابراین از طریق این افراد در سازمان های مختلف می توان به مسائل و مشکلات مرتبط با حوزه فعالیت آن ها دست یافت.

✧ نخبگان و کارشناسان: افراد کارشناس و نخبگانی که در دانشگاه ها، پژوهشگاه ها و اندیشکده ها به طور تخصصی به مسائل می پردازند، از جمله منابع نخبگانی بررسی با واسطه مسائل، هم در گام شناسایی و هم در گام تحلیل و علت یابی می باشند.

✧ از طریق عموم مردم: عموم مردم در طول روز با مشکلات و مسائل متنوعی روبه رو می باشند که از جمله منابع مهم دست یابی به مشکلات می باشند.

۲. پردازش، تجزیه و تحلیل اطلاعات

از جمله سؤال هایی که در بررسی اطلاعات مورد توجه است، عبارتند از: این مشکلات بر چه کسانی تأثیر می گذارند (مستقیم و غیرمستقیم)؟ شدت اثرگذاری مشکلات، چه میزان است؟ چه مواردی بر این مشکل تأثیر می گذارند؟ چه موقع و زمانی این مشکل رخ داده است (بررسی وابستگی زمانی)؟ در کجا و چه موقعیت

مکانی این مشکل رخ می‌دهد؟ و مسئولان و دستگاه‌های مرتبط با حل این مسائل و مشکلات چه کسانی می‌باشند؟

• تحلیل بازیگران و ذی‌نفعان و روابط آن‌ها در حوزه هر مشکل

حول هر مشکل و مسئله‌ای، بازیگران و ذی‌نفعان متنوعی وجود دارند که هم تأثیرگذارند و هم تأثیرپذیر. از جمله عوامل تأثیرگذار در کشف مسائل اصلی و ریشه‌ای، شناسایی و تحلیل بازیگران و ذی‌نفعان می‌باشد که به انواع آن‌ها در ادامه اشاره شده است:

- افراد و گروه‌هایی که متأثرند؛
- افراد و گروه‌هایی که تأثیرگذارند؛
- نهادها و سازمان‌های مسئول؛
- اقشاری که شغل یا زندگی آن‌ها با آن مسئله درگیر است؛
- سمن‌ها، انجمن‌ها، هیئت‌ها و تشکل‌های مردمی؛
- دانشگاه‌ها، پژوهشکده‌ها، اندیشکده‌ها و نخبگان؛
- احزاب و گروه‌های سیاسی؛
- رسانه‌ها؛
- سایر موارد.

• طبقه‌بندی حوزه‌های مشکلات

جهت تسهیل پرداختن به مشکلات، با توجه به ویژگی‌های مشترک و بازیگران و ذی‌نفعان آن‌ها می‌توان مشکلات را به حوزه‌هایی تقسیم‌بندی نمود. لازم به ذکر است که مسائل عمومی، اغلب در ذیل یک حوزه تعریف نمی‌شوند و حوزه‌های متنوعی را در برمی‌گیرند که البته اهمیت هر حوزه متفاوت است؛ از این رو برای یک مسئله عمومی، تعیین حوزه‌های آن و میزان تأثیر هر حوزه معنا پیدا می‌کند.

- تجزیه و تحلیل و تجمیع علت‌های دریافتی و کشف مسائل
- در این مرحله از روش‌های مختلفی برای تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده مثل تحلیل تم و روش‌های کشف علت مسائل مثل روش «کوه یخی» و «استخوان ماهی» می‌توان استفاده کرد. در این گام، با بررسی مشکلات و تجزیه و تحلیل آن‌ها به مسائل اصلی و ریشه‌ای آن‌ها پی برده و علل اصلی آن‌ها کشف می‌گردد.

۳. تدوین شبکه مسائل

- اولویت‌بندی مسائل شناسایی شده
- با توجه به شاخص‌هایی همچون شدت اثرگذاری، وسعت فراگیری، اهمیت زمانی، وضعیت مسائل (پنهان، در حال شکل‌گیری، جاری، نهادینه و مزمن) و سایر مواردی که در بخش اولویت‌بندی مسائل اشاره شده است، مسائل اولویت‌بندی می‌گردند.

• تدوین و ترسیم شبکه مسائل و مشکلات

در نهایت، شبکه‌ای از مشکلات و مسائل تدوین می‌گردد که رابطه علت و معلولی هر مسئله و افراد اثرگذار و اثرپذیر از هر کدام را مشخص می‌کند.

نکته ۱. تعریف مسئله: یکی از مهم‌ترین کارهایی که باید در تعیین وضعیت موجود انجام گیرد، تعیین و تعریف دقیق مسئله است. تا مسئله به درستی و دقت تعریف نگردد، قابل حل شدن نیست و چه بسا در تعیین و تعریف مسئله خطا صورت گیرد و مورد دیگری به جای آن مسئله شناخته شود که خود ایجاد مشکل می‌کند. خطاهایی که در حل مسئله پیش می‌آید، معمولاً ناشی از آن است که مسئله به صورت نامناسب تعریف می‌شود. در نتیجه یا به صورت خیلی گسترده و کلی، یا به صورت خیلی محدود و جزئی تعریف می‌شود، یا آن‌که علائم وجود مسئله به جای علت آن در نظر گرفته می‌شود؛ به عنوان مثال، ممکن است افزایش میزان استعفای کارکنان، مسئله اصلی شناخته شود، حال آن‌که به افزایش میزان جابه‌جایی کارکنان به عنوان مسئله توجه نشود.

نکته ۲. تعیین اهداف تصمیم: در این مرحله از بررسی وضعیت موجود، به این امر توجه می‌شود که پس از حل مسئله، پیداشدن چه تغییراتی در وضعیت موجود، مطلوب است. در واقع در این مرحله باید تعیین شود که با حل مسئله چه وضعیتی باید حاصل شود. در این مرحله، مدیران باید اقدامات لازم را از آن چه شایسته است انجام گیرد جدا کنند، زیرا با متمایز ساختن ابعاد مسئله می‌توان راه‌حل‌های متعددی را فراهم کرد. بنابراین آن تصمیم و راه‌حلی مؤثر است که وضعیت و اهدافی را که مقصد رسیدن به آن وضعیت است، میسر سازد.

نکته ۳. تشخیص علل: پس از آن که مسئله و اهداف حل آن تعریف و تعیین گردید، نوبت به تشخیص علل پیدایش مسئله می‌رسد. در این مرحله، باید علل و تغییراتی که در به وجود آمدن مسئله نقش داشته‌اند، مورد بررسی قرار گیرند. برای آن که بتوان مسئله را حل کرد و به اهداف مورد نظر از اجرای راه‌حل آن مسئله دست یافت، باید شناخت دقیقی از علل پیدایش مسئله داشت. در تشخیص علل پیدایش مسئله باید به این دو نکته توجه شود:

۱. علت را به دست آوریم، نه معلول‌های به وجود آمده از مسئله را؛ در واقع باید در تشخیص مسئله دقت کرد که عارضه‌های آن با علت‌های آن اشتباه نشود. به عبارت دیگر، به جای بررسی سطحی، باید در ریشه‌های مشکل کاوش کرد.
۲. به علت‌العلل برسیم؛ این بدان معنا است که نباید به جای علت‌العلل، یک علت را که بخشی از علت به وجود آمدن مسئله است، علت تامه قرار دهیم؛ از این رو باید تمام علت‌های مؤثر را به دست آورد.

برای مثال، در آغاز دهه ۱۳۸۰، مصرف بی‌رویه قرص‌های روان‌گردان یک مسئله اصلی در جامعه جوان ایران بود. این مسئله می‌تواند به عنوان مقایسه بین وضع موجود (مشکلات جسمی و ارتباطی و بزهکاری در جوانان مصرف‌کننده قرص‌های مذکور) و وضعیت مطلوب (عدم مصرف قرص روان‌گردان) در نظر گرفته شود. چرا جوانان به صورت بی‌رویه قرص‌های روان‌گردان مصرف می‌کنند؟

آیا مصرف قرص‌های روان‌گردان واقعاً یک مسئله است یا نشانه‌هایی از مسائل اساسی دیگر؟ آیا این امر نتیجه به هم ریختن روابط خانوادگی است یا آموزش‌های نامناسب یا فقدان فرصت‌های شغلی یا اطلاعات غلط در مورد پیامدهای بلندمدت آن؟

شش روش برای شناسایی بهتر مسئله

۱. بازتعریف مسئله

یکی از م‌دیران اجرایی شرکت ایران خودرو در یکی از جلسات طوفان ذهنی این سؤال را مطرح کرد: چگونه می‌توان تولید را بالا برد؟ ایده‌های زیادی نگرفت، اما هنگامی که پرسید: چگونه می‌توان انجام کار را ساده‌تر کرد؟ ایده‌های زیادی جمع‌آوری کرد.

کلمات، بار مفهومی بالایی دارند و تغییر کلمات منجر به تغییر فهم می‌شود. در مثال بالا، افزایش تولید، برای کارمندان چنین متبادر شده بود که چگونه می‌توانید خود را برای شرکت قربانی کنید، اما ساده‌کردن کار، به مفهوم افزایش منافع فردی و منافع سازمانی است. در خاتمه، مسئله همان است، اما نوع نگاه به مسئله و احساس مسئله، خیلی متفاوت است.

با صورت مسئله بازی کنید و آن را به شیوه‌های گوناگون بنویسید. به عنوان یک روش، لغات اصلی را استخراج کنید و مترادف‌ها و متشابه‌های آن را جایگزین کنید؛ مثلاً به جای رشد تولید یک استان، بگویید جذاب‌کردن محصولات، توسعه شرکت، سرعت فروش و مواردی از این قبیل و ببینید که درک شما از مسئله چقدر متفاوت می‌شود. داشتن دایره لغات بیشتر، منجر به توانمندی در بازنویسی بهتر مسئله می‌شود؛ بنابراین در افزایش دایره لغات خود بکوشید.

۲. فرضیات را آشکار کرده و آن‌ها را به چالش بکشید

هر مسئله، خواه ساده باشد و خواه پیچیده، دارای فهرستی از فرضیات است. برخی از این فرضیات، ممکن است درست نبوده و صورت مسئله را نادرست یا گمراه‌کننده نماید.

گام اول رهایی از فرضیات غلط، این است که آن‌ها را آشکار کنید؛ بنابراین

فهرستی از فرضیات ممکن در صورت مسئله را مشخص کنید، سپس اعتبار هر فرضیه را مشخص نمایید. نتیجه شاید حیرت آور باشد، چون معمولاً بسیاری از فرضیات نادرست است.

۳. علت اصلی را بیابید

برای حل پایدار یک مشکل، باید به علت و ریشه آن پرداخت؛ بنابراین وقتی یک مسئله را از سطح بالاتری ببینیم، صورت آن تغییر می‌کند. روش «۵ چرا» می‌تواند در این قسمت به شما کمک کند. به وسیله این روش می‌توان ریشه و مشکل اصلی؛ یعنی مسئله را پیدا نمود.

چگونه «۵ چرا» را انجام دهیم؟

۱. بار اول پرسید چرا مسئله رخ داده است و پاسخ را بنویسید.
۲. اگر پاسخ مرحله قبل، علت ریشه‌ای را بیان نکرد، دوباره همان سؤال چرا را برای پاسخ قبلی پرسیده و پاسخ چرای دوم را بنویسید.
۳. مورد قبل را تکرار کنید تا زمانی که تیم به این نتیجه برسد که علت ریشه‌ای مسئله را مشخص کرده است. این کار ممکن است کمتر یا بیشتر از ۵ بار تکرار شود، اما معمولاً با ۵ بار پرسیدن چرا، به ریشه اصلی می‌رسیم.

مثال:

بیان مسئله: قیمت غلات در استان زیاد است.

۱. چرا؟ به این خاطر که در استان تولید نمی‌شود و وارداتی است.
۲. چرا در استان تولید نمی‌شود؟ چون کشاورزی در استان تعطیل شده است.
۳. چرا کشاورزی در استان تعطیل شده است؟ چون آب کافی جهت کشاورزی در استان وجود ندارد.
۴. چرا آب کافی جهت کشاورزی در استان وجود ندارد؟ چون رودخانه‌ها خشک شده‌اند.
۵. چرا رودخانه‌ها خشک شده‌اند؟ چون به‌طور غیرعلمی بر روی رودها سد بسته‌اند یا مسیر رود را تغییر داده‌اند.

مشاهده می‌شود که با ۵ سؤال، مشخص شد که مشکل، ریشه در اشتباهی انسانی دارد.

۴. خرد کردن مسئله

هر مسئله از تعدادی مسئله کوچک‌تر تشکیل شده است. با یافتن این مسائل کوچک‌تر، می‌توان به فهم بهتری از مسئله رسید. یکی از راه‌های خرد کردن مسئله این است که چنین پرسش‌هایی بپرسید: این مسئله کدام است؟ مصادیق این مسئله چیست؟ همچنین می‌توانید از مترادف‌های جزئی‌تر برای لغات اصلی مسئله استفاده کنید؛ مثلاً به جای اتومبیل از واژه سواری، وانت، تاکسی و مواردی از این دست استفاده کنید.

۵. یافتن دیگر چشم‌اندازها

قبل از یافتن راه‌حل، ببینید که آیا مسئله را از زاویه‌ی درستی بررسی می‌کنید؟ مثلاً اگر قصدتان احداث سد می‌باشد، موضوع را از منظر کشاورزان و سایر بازیگران نگاه کنید. برای انجام این کار، مسئله را به صورت‌های گوناگون نوشته و هر بار آن را از زاویه‌ی مختلفی نگاه کنید. از زاویه‌ی رئیس، مرنوس، همکار، مشتری، عضوی از خانواده و مواردی از این دست. همچنین بررسی کنید افراد با تخصص‌های گوناگون چگونه این مسئله را نگاه می‌کنند؛ مثلاً یک حقوقدان، یک سیاست‌مدار، یک مذهبی، یک هنرمند و... سعی کنید که تشابهات و تفاوت‌ها و این‌که چگونه این تفاوت‌ها می‌تواند در نتیجه تأثیر بگذارد را بیابید.

۶. معکوس کردن مسئله

وقتی که در رسیدن به جواب یک مسئله متوقف می‌شوید، مسئله را معکوس کنید. اگر می‌خواهید پیروز شوید، ببینید چه عواملی باعث شکست شما می‌شود. اگر به دنبال افزایش تولید کشور هستید، ببینید عوامل کاهش تولید در

کشور کدام‌ها هستند. وقتی در این حالت جواب را می‌یابید، کاری که باید انجام دهید این است که جواب‌ها را منفی کنید. مثلاً عواملی که باعث کاهش تولید در کشور می‌شود را انجام ندهید.

منابع دستیابی به مسئله

منابع دستیابی به مسئله، بخش‌هایی از جامعه هستند که با تمرکز و تحقیق روی آن‌ها می‌توان به مسائل عمومی دست یافت. ابزارها و قالب‌های استخراج مسائل با توجه به اقتضائات خاص هر منبع متفاوت است. از سوی دیگر، نوع مسائلی که با تحقیق در هر منبع مورد توقع هستند نیز با هم متفاوت است، زیرا هر منبع از یک منظر به مسائل نگریسته و آن‌ها را مورد سنجش قرار می‌دهد؛ از این رو مسئله‌شناسی مناسب، تمرکز بر روی همه منابع و نهایتاً جمع‌بندی علمی بین نتایج برآمده از هریک است. در ادامه اهم منابع دستیابی به مسائل بیان می‌گردد:

۱. مردم

فهم مردم از مسائل، متجلی در نیازها و ذائقه‌های آن‌هاست. نیازهایشان در گفته‌ها و مطالباتشان و ذائقه‌هایشان در رفتار انتخاباتی، تجمعات اجتماعی، کنش‌های اقتصادی و ترجیحات فرهنگی‌شان متجلی می‌شود. ابزار سنجش نیاز و ذائقه مردم، تحقیق‌های میدانی، مشاهده کنش‌ها و گفتگو (هم‌زبانی) و تفهم (همدلی) است.

۲. کارگزاران و سازمان‌ها

کارگزاران نظام به جهت این‌که در عرصه اداره کشور حضور عینی دارند، درکشان از نیازها و چالش‌های نظام بسیار اهمیت دارد؛ از این رو مراجعه به آن‌ها می‌تواند به راحتی محققان را به مسائل نظام رهنمون سازد. ابزار دستیابی به تلقی‌های آن‌ها از چالش‌ها و نیازهای نظام، انجام مصاحبه‌های عمیق و همین‌طور مطالعه گزارش‌های اجرایی آن‌هاست.

۳. جامعه علمی

فهم جامعه علمی از مسائل، از منظر تئوری‌ها و شاخص‌های علمی درخور توجه است. ابزار دستیابی به این موارد نیز مطالعه آثار مکتوب ایشان و انجام مصاحبه‌های عمیق با آن‌ها می‌باشد.

۴. اندیشکده‌های سیاست‌پژوهی

فهم اندیشکده‌های سیاست‌پژوهی (کانون‌های تفکر) و سیاست‌پژوهان از مسائل، متجلی در دستور کارها، تحلیل استراتژیک و گزارش‌های سیاستی است که صادر می‌کنند. ابزار دستیابی به این تحلیل‌ها، برگزاری نشست‌های طوفان فکری با ایشان و ابزار دستیابی به گزارشات نیز مطالعه برون‌داد آن‌هاست. سیاست‌پژوهی، فرایند انجام پژوهش در خصوص مسئله اجتماعی مهم یا تحلیل آن مسئله به‌منظور ارائه توصیه‌های معطوف به عمل و واقع‌گرایانه به سیاست‌گذاران مبتنی بر رویکرد علی، براساس شواهد و قرائن واقعی و برای حل مسئله است.

۵. رسانه‌ها

فهم رسانه‌ها از مسائل، متجلی در جهت‌گیری آن‌ها در اخبار، برنامه‌سازی و تحلیل است. معمولاً در رسانه‌ها -چه مکتوب و چه غیرمکتوب- خبرنگاران در حوزه‌های مختلف اجتماعی به‌صورت تخصصی مشغول کارند. ویژگی خبرنگاران این است که زبان گویای مردم و اهل علم در هر حوزه تخصصی در قبال مدیران هستند. رجوع به ایشان امکان دستیابی به مسائل مورد نظر مردم و اهل علم را فراهم می‌کند. ابزار سنجش جهت‌گیری رسانه‌ها، بررسی و مطالعه فرایندها و برون‌دادهای رسانه‌ها در قالب‌های سه‌گانه فوق است.

ردیف	منبع شناخت مسئله	ابزار استخراج مسئله	هدف
۱	آحاد مردم	نظرسنجی میدانی و مشاهده و تحلیل	دسترسی به ذائقه‌ها و نیازهای مردم.
۲	کارگزاران و سازمان‌ها	مصاحبه و مطالعه اسنادی	دسترسی به مسئله‌ها و چالش‌های نظام از منظر کسانی‌که در متن اداره کشور قرار دارند.
۳	جامعه علمی کشور (دانشگاهی و حوزوی)	مصاحبه و مطالعه اسنادی	دسترسی به مسئله‌ها و چالش‌های نظام از منظر کسانی‌که از منظر تئوری‌های علمی حوزه تخصص خود وضعیت کشور را رصد کرده و به مسئله‌های حاکمیت می‌نگرند.
۴	اندیشکده‌های سیاست پژوهشی	مطالعه اسنادی و جلسات بارش فکری	دسترسی به مسئله‌ها و چالش‌های نظام از منظر کسانی‌که متخصص سیاست پژوهی بوده و وضعیت کشور را از این منظر رصد می‌کنند.
۵	رسانه‌ها	مطالعه اسنادی و مصاحبه	دست‌یابی به جهت‌گیری‌های جامعه در حوزه‌های مختلف

ملاحظات شناسایی مسئله

نکاتی که در مورد درک مسائل قابل توجه است، عبارت‌اند از:

۱. نظر عامه مردم در مقابل نظر متخصصان؛ مسائل از دیدگاه عامه مردم به گونه‌ای خاص جلوه می‌کند و همان مسائل از دیدگاه متخصصان به گونه‌ای دیگر. حال مشکل خط‌مشی‌گذار این است که مسئله را از چه دیدگاهی مورد توجه قرار دهد. گاهی اوقات مسائلی برای مردم مطرح می‌شود که خط‌مشی‌گذاران آن‌ها را احساس و ادراک نمی‌کنند و گاهی اوقات مسائلی که از سوی خط‌مشی‌گذاران به عنوان مشکل مطرح می‌شود، برای عامه مردم به عنوان مشکل محسوب نمی‌شود.

۲. مقایسه راه‌حل‌های مسئله از نظر نتایج و هزینه‌های آن؛ گاهی اوقات راه‌حل مسئله دارای هزینه‌های بسیار و ظاهراً نتایج ناظلی است و گاهی برعکس. در هر حال، هزینه‌ها و نتیجه‌ها از دیدگاه افراد مختلف که با خط‌مشی در تماس هستند، متفاوت است.

۳. مسائل به درستی و واضح تعریف نشده و مشخص نیستند. مسائل را همواره نمی‌توان با قیود کمی و عینی توصیف کرد.

۴. در تعریف مسائل، نظریات و گرایش‌های افرادی که آن‌ها را طرح می‌کنند، به نوعی منعکس است؛ بنابراین هیچ مسئله‌ای را نمی‌توان بدون توجه به تمایل و گرایش تعریف‌کنندگان، مطرح ساخت. تمامی افراد به خط‌مشی‌گذاران به صورت یکسان دسترسی ندارند. نظریات همگان در مراجع خط‌مشی‌گذاری به تساوی منعکس نمی‌شود.

۵. جریان‌ها و رویدادها به طرق مختلف در زمان‌های مختلف و افراد متفاوت در جامعه تعبیر و تفسیر می‌شوند.

۶. از یک رویداد واحد ممکن است مشکلات زیادی ناشی شود.

اولویت بندی مسائل

بخش سوم



اهمیت اولویت بندی

ما در جامعه با مسائل مختلفی روبه‌رو هستیم؛ مسائلی که هرکدام نیاز به صرف وقت و انرژی دارند. مسلماً برخی از آن‌ها ضروری‌تر و برخی دیگر اهمیت کمتری دارند. در پاره‌ای اوقات، در تشخیص اولویت مسائل دچار اشتباه می‌شویم و نمی‌دانیم کدام یک در اولویت قرار دارد و کدام یک در اولویت قرار ندارد. در چنین مواقعی قسمت عمده‌ای از انرژی و توان، صرف کنترل تضادها و تردیدها می‌شود. به منظور حل این مسئله و استفاده بهینه از وقت و انرژی و جلوگیری از دوباره‌کاری‌ها و تردیدها، مفهوم اولویت بندی مطرح می‌شود. مقصود از اولویت بندی این است که بتوان مسائل را براساس اهمیت و ضرورت آن‌ها طبقه بندی کرد؛ از این‌رو مرحله بعدی پس از شناخت مسائل، این است که در مقابل صدها مسئله‌ای که داریم، به وسیله یک مدل برنامه ریزی بتوانیم مسائل اولویت دار را بشناسیم.

شاخص‌های اولویت‌بندی

۱. فرمایشات مقام معظم رهبری

نگاه کلان‌نگر و بصیر مقام معظم رهبری به کشور و جامعه، همواره می‌تواند به‌عنوان ملاک تعیین اولویت اقدامات ما و به‌ویژه مسئولان قرار گیرد. ایشان همواره در ابتدای سال با نام‌گذاری حکیمانه سال به جهت‌دهی برنامه‌ها و اقدامات می‌پردازند. همچنین در باقی‌ایام با رصد دقیق فضای کشور و بین‌الملل به بیاناتی می‌پردازند که تعیین‌کننده اصل از فرع می‌باشد. این مجموعه رهنمودهای ایشان همواره به‌عنوان ملاک اولویت‌بندی مسائل می‌تواند مورد استفاده خبرگان و عموم قرار گیرد.

۲. اسناد بالادستی نظام

اسناد بالادستی در هر کشوری مشخص‌کننده مسیر و هدف حرکت آن جامعه می‌باشند. در حال حاضر در کشور ما اسناد بالادستی زیادی وجود دارد؛ به‌طوری‌که در هر حوزه می‌توان به اسناد بالادستی آن حوزه استناد کرد، اما برخی اسناد بالادستی مهمی وجود دارد که با همت مسئولان نظام تهیه شده و اجرای آن ضامن پیشرفت کشور خواهد بود. چه بسا تا کنون این چنین بوده است. قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴، برنامه پنج‌ساله پنجم توسعه، سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی، سیاست‌های ابلاغی مقام معظم رهبری و قانون بودجه سالانه کشور از مهم‌ترین اسناد بالادستی مشترک در همه حوزه‌ها به شمار می‌روند.

۳. امکان‌پذیری و قابلیت حل شدن

مسائل را از لحاظ امکان‌پذیری و قابلیت حل شدن نیز می‌توان تقسیم کرد. برخی مسائل در وضعیت فعلی ممکن است امکان پاسخ نداشته باشند. در این حالت با توجه به محدودیت منابع در بین گزینه‌هایی که در سطح اهمیت یکسانی قرار دارند، به‌طور منطقی باید نخست به مسئله‌ای پاسخ داد که امکان رفع و حل آن بیشتر است تا از ائتلاف منابع جلوگیری شود.

۴. مراتب فراگیری

تعداد افراد یا گستره تحت اثر مسئله را میزان فراگیری آن مسئله می‌نامیم. به میزانی که مسئله فراگیرتر باشد، اهمیت بالاتری خواهد داشت و در صدر اولویت‌ها قرار می‌گیرد. آسیب‌های اجتماعی در یک استان یا فقر عمومی که گستره زیادی را در بر می‌گیرد، نمونه‌ای از این مسائل می‌باشند.

۵. میزان شدت و ضعف

به هر میزانی که شدت یک مسئله بالاتر باشد، نیاز به پاسخ سریع‌تری خواهد داشت. مسئله‌ای که شدت اثر آن زیاد است، معمولاً بر سایر جوانب زندگی اثر می‌گذارد. در این صورت تمامی مسائل دیگر به حل آن وابستگی پیدا می‌کند و رسیدگی به آن در اولویت قرار می‌گیرد.

۶. درجه اولویت زمانی

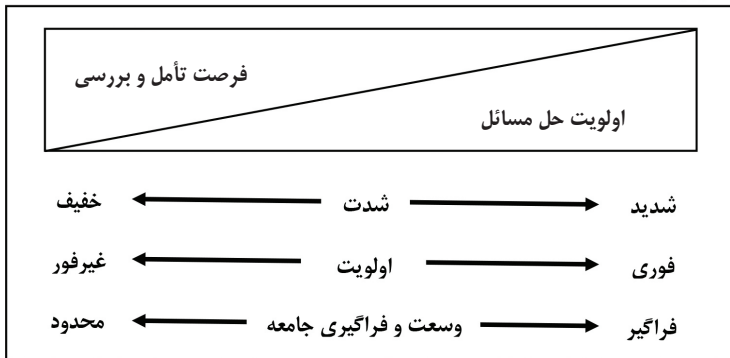
برخی مسائل نیاز به پاسخ سریع و به موقع دارند و در غیر این صورت عوارض جبران‌ناپذیری را به دنبال خواهند داشت. آتش‌سوزی مراتع یا یک منطقه نیاز به پاسخ سریع دارد و هر لحظه غفلت از پاسخ به آن، خسارت‌های عظیمی را بر جای خواهد گذاشت.

۷. وسعت حوزه‌های متأثر

هر مسئله با توجه به نوع آن می‌تواند بر حوزه‌ها و همچنین مسائل مختلف دیگر اثر بگذارد. هر اندازه یک مسئله بر حوزه‌های بیشتر و مسائل متنوع‌تری اثر بگذارد، اهمیت بیشتری دارد؛ برای نمونه، یک مسئله سیاسی مثل انتخابات بر حوزه‌های متنوع و متعددی مثل اقتصاد، فرهنگ، امنیت، سلامت و... تأثیرگذار است و می‌تواند عامل مسائل دیگری باشد؛ از این رو توجه به آن در اولویت قرار می‌گیرد.

نمودار و جدول طبقه‌بندی مسائل

می‌توان مسائل عمومی را در انواع و گونه‌های مختلف دیگری نیز طبقه‌بندی کرد. یکی از معتبرترین دیدگاه‌ها در این زمینه، دسته‌بندی مسائل عمومی از حیث «میزان شدت و ضعف»، «مراتب فراگیری» و «درجه اولویت زمانی» است. براساس این سه متغیر، مسائل یا در اولویت حل قرار می‌گیرند و یا فرصت کافی برای تأمل و بررسی آن‌ها وجود دارد.



بدین ترتیب، برحسب میزان شدت، فراگیری و فوریت، می توان هشت دسته از مسائل عمومی را به ترتیب اولویت تصور نمود:

اولویت	شدت	فراگیری	فوریت	مثال
۱	شدید	فراگیر	فوری	جنگ، زلزله فراگیر
۲	شدید	محدود	فوری	جاری شدن سیل، بروز زلزله در منطقه محدودی از کشور
۳	شدید	فراگیر	غیرفوری	فقر عمومی به ویژه هنگامی که به دلیل گستردگی قابل تحمل و اجتناب ناپذیر انگاشته می شود.
۴	شدید	محدود	غیرفوری	حوادث رانندگی و بروز ترافیک های شدید محلی
۵	خفیف	فراگیر	فوری	مواجهه با عواقب مسابقه فوتبال دو تیم پرطرفدار شهر
۶	خفیف	محدود	فوری	تأمین امنیت مردم در یک مراسم فرهنگی محلی
۷	خفیف	فراگیر	غیرفوری	کاهش عرضه برخی مواد غذایی مفید ولی غیرضروری در یک منطقه بزرگ کشور
۸	خفیف	محدود	غیرفوری	دسترسی دشوار به بازار مواد غذایی در برخی محله های شهرهای بزرگ

همچنین به طور ساده تر مسائل را می توان از لحاظ اهمیت و فوریت نیز تقسیم کرد که در این صورت مسائلی در اولویت قرار دارند که هم مهم هستند و هم فوری؛ به عبارت دیگر، هنگام رویارویی با مسائل مختلف، ابتدا باید در صدد حل مسئله ای بود که اولین اولویت را دارد؛ یعنی مسئله ای که در مقایسه با بقیه مسائل برای ما بالاترین اهمیت و بیشترین فوریت را دارد. با این دو شاخص مسائل را می توان به چهار دسته زیر تقسیم نمود:

مسائلی که حل آن ها برای ما ضروری است، ولی برای حل این گونه مسائل محدودیت زمانی نداریم.	مسائل مهم
مسائل فوری به مسائلی گفته می شود که شاید مهم نباشند، اما در یک محدوده زمانی حتماً باید حل شوند و اگر آن زمان بگذرد، امکان حل مشکل بسیار سخت و حتی غیرممکن خواهد بود.	مسائل فوری
مسائل مهم و فوری مسائلی هستند که هم برای جامعه مهم است و هم برای حل آن محدودیت زمانی وجود دارد.	مسائل مهم و فوری
مسائل غیرمهم و غیرفوری، مسائلی هستند که نه برای جامعه مهم هستند و نه برای حل آن محدودیت زمانی وجود دارد.	مسائل غیرمهم و غیرفوری

منابع

۱. تصمیم‌گیری سازمانی و خط‌مشی‌گذاری عمومی، دکتر رحمت‌الله قلی‌پور، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی، ۱۳۸۷.
۲. فرایند خط‌مشی‌گذاری عمومی، دکتر سید مهدی الوانی و دکتر فتح شریف‌زاده، دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۸۳.
۳. گفتارهای جدید در خط‌مشی‌گذاری عمومی، دکتر حسن دانایی‌فرد، انتشارات دانشگاه امام صادق (ع)، چاپ اول، ۱۳۹۵.
۴. نظام‌نامه تدوین اسناد سیاستی، مجمع عالی بسیج، بهار ۱۳۹۶.
۵. آمریکای دیگر و فقر در آمریکا، میشل هارینگتن.
۶. فرایند خط‌مشی‌گذاری عمومی رویکردی تکاملی، جیمز پی لستر، جوزف استوارت جی آر، نشر ساوالان، پاییز ۱۳۸۱.
۷. مبانی و اصول سیاست‌گذاری عمومی، دکتر حمیدرضا ملک محمدی، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، زمستان ۱۳۹۵.
۸. مروری جامع بر مبانی و نظریه‌های خط‌مشی‌گذاری عمومی، وحید بیگی، انتشارات نگاه دانش، ۱۳۹۶.
۹. کارویژه جریان دانشجویی در چهل سالگی انقلاب، راضیه ادیبی و جمعی از نویسندگان، سازمان بسیج دانشجویی، ۱۳۹۸.
۱۰. متن سخنرانی آقای دکتر سید حسین اسحاقی در سومین هم‌اندیشی پژوهشگران حوزه‌های علمیه خاوران، www.poovesh.whc.ir.
۱۱. ماهنامه سورة مهر، شماره ۴۶، دکتر حسن بنیانیان، آذرودی ۱۳۸۹.
۱۲. مهارت مسئله‌یابی و تصمیم‌گیری، امیرعباس ممتاز، مؤسسه آموزش عالی هادی، تابستان ۱۳۹۴.
۱۳. استفاده از نظر نویسندگان و اندیشمندان هم‌چون: زیمن، دیلون، جان دیویی، گیوریان، الوانی و قاسمی، گیوریان و ربیعی، ادوارد هودنت، زاکرمن، ویگوتسکی، وینچ، جونز، لستر، ملک محمدی، ادوارد بنفیلد، چارلز ماری، هاگ وود وگان، کاب و الدر، پورعزت، کرفت و فورلانگ، رچفورت و کاب.

یادداشت

A large rectangular box with a blue border and a light blue background, containing several horizontal dotted lines for writing.

در اغلب موارد آن چه به عنوان مسئله عمومی پنداشته می شود، مسئله نیست، بلکه آن عارضه و نمود بیرونی از یک مسئله حقیقیست.

اصولاً مسائل اصلی، مشهود و ملموس نیستند و نیاز به ژرف اندیشی و کشف دارند. مهم ترین گام در حل مشکلات عمومی، شناخت صحیح مسئله است. تشخیص نادرست، خود می تواند منجر به مسائل و مشکلات جدیدی بشود و از طرفی تشخیص صحیح، می تواند مانع از ایجاد مسائل جدید بشود، زیرا مسائل، چندبعدی، فراگیر، وابسته به یکدیگر و ارزش مدارند.

