

بسمه تعالی

عنوان مقاله:

نقش رهبری در شبکه های خدمات عمومی (پیشگامان، فرایند و نتایج)

نام و نام خانوادگی نویسندگان:

دکتر مهربان هادی پیکانی

مرضیه آسترکی

بهنام بهنام پور

1 و 2 و 3- گروه مدیریت، واحد اصفهان (خواراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، خواراسگان، ایران

چکیده

نیازهای بشر نسبت به زمان و مکان های مختلف، متغیر و گوناگون است. انسان موجودی اجتماعی است که طبیعتاً نمی تواند همه نیازهای خود را به تنهایی فراهم کند. در مراحل ابتدایی تمدن، نیازهای بشری جنبه عمومی نداشته و افراد خود نسبت به رفع نیازهای شخصی اقدام می کردند؛ حتی با این وجود از همان زمان قوه حاکمه خود را متصدی برخی از امور می دانسته است و افراد نیز از قدرت حاکم توقع برقراری امنیت و رسیدگی به دعاوی را داشته اند، ولی با پیشرفت تمدن بشری، احتیاجات و نیازهای مردم نیز تغییر یافت و حضور دولت و قدرت حاکم در تامین این نیازها به تدریج پررنگ تر شد و خدمات عمومی شکل گرفت [1]، در چارچوب این نظریه، ارائه خدمات عمومی همچون خدمات اجتماعی، بهداشتی و درمان، بیمه، آموزش و پرورش، مسکن و سلامت عمومی بیان شده است [2] که به عنوان شبکه ای از خدمات عمومی مطرح گردید، برای اجرای این برنامه مدیریت شبکه ای لازم است. بر اساس نظریه مدیریت شبکه ای، هر سیستمی برای ارتباط با سیستم های دیگر باید پای پیچیدگی هم سطح آن یا بالاتر از آن را داشته باشد. از این رومدل سنتی سلسله مراتبی مدیریت دولتی برای حل مسائل این عصر اثر بخش نیست و از آن جایی که در چنین دورانی حکمرانی شبکه ای مقرون به صرفه ملی است، لذا مدیریت ارزش عمومی متناسب با آن باید در پیش گرفته شود. رهبری بخش دولتی در کل متفاوت از بخش خصوصی نیست. اما به طور تاریخی تفاوت هایی در عرصه ی عمل و فرهنگ های مدیریتی در دو بخش قابل مشاهده است. مدیران دولتی تلاش می کنند که در پرتو ارزش های عمومی با تشکیل شبکه هایی در حوزه های مختلف هیچ شهروندی را معطل دریافت خدمتی نکنند. به نظر می رسد در عصر مدیریت ارزش عمومی در کشورهای مختلف می توان برای ارتقاء کیفیت خدمات عمومی و افزایش رضایتمندی شهروندان به استقرار این نوع مدیریت که در کشورهای مختلف به کار گرفته شده است، اهتمام ورزید [3]. این تفاوتها با تاکید تاریخی در برگیرنده نوآوری، کارآفرینی، انگیزش، ایستایی و موضوع قدرت است. در بخش دولتی تغییر در موضوعات فوق بطئی و بلندمدت است و نگرش چندسویه دارد. در حالی که در بخش خصوصی سریعتر و کوتاه مدت و پویاتر است [4]. با توجه به آنکه نقش رهبری در شبکه های خدمات عمومی حائز اهمیت است، در این مقاله با توجه به روش پژوهش مروری به بررسی چگونگی نقش رهبری خدمات عمومی پرداخته و هدف آن است که علاوه بر شناسایی، در رابطه با روند شکل گیری، فرایند و نتایج شبکه خدمات عمومی نیز مطالبی بیان شود.

کلمات کلیدی: رهبری، رهبری شبکه، خدمات عمومی، شبکه خدمات عمومی، دولت شبکه ای