

## افزایش اعتماد و سرمایه اجتماعی حاکمیت سیاسی بواسطه رضایت از عملکرد مدیریت شهری

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۹/۲۴

تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۰/۲۴

کد مقاله: ۶۹۲۶۷

جواد گنج خانلو<sup>۱</sup>

### چکیده

امروزه سرمایه اجتماعی در جریان توسعه یک کشور در کنار انواع سرمایه (اعم از طبیعی، انسانی و مادی) برون داد و درون داد توسعه به شمار می‌آید. از طرفی نیز سرمایه اجتماعی را ماده خام جامعه مدنی دانسته، سرمایه اجتماعی به کارایی نهادهای دولتی و حکومتی کمک می‌کند. گسترش شهرنشینی به همراه مسائل و مشکلات خاص زندگی شهری، ضرورت توجه همه جانبه به راهبردهای سودمند برای بهینه سازی زندگی ساکنان شهرها را، بیش از پیش لازم ساخته است. در این بین روش های سنتی مدیریت شهری، دیگر جوابگوی نیازهای شهروندان در عصر جدید نیست و مدیریت شهری نیز متناسب با نیازها باید مدرن شود، چرا که نیازهای جدید شکل گرفته اند. در نوشتار حاضر سعی گردیده؛ با تبیین اعتماد از طریق کسب رضایت شهروندان به واسطه ارائه خدمات سیستم مدیریت شهری به ایشان و نتیجتاً تقویت و ارتقاء سرمایه های اجتماعی، مسیر بقاء، توسعه و پایداری حاکمیت سیاسی را تعریف نماید. به عبارت دیگر؛ یکی از پایه های بقاء، ثبات و پایداری حاکمیت سیاسی، سرمایه اجتماعی بوده و رکن اساسی سرمایه اجتماعی، اعتماد و مشارکت اجتماعی در پرتو اعتماد اجتماعی می باشد. اعتماد نیز از طریق کسب رضایت شهروندان محقق می گردد و رضایتمندی از خدمات و عمل به وظایف تعیین شده و مصرح مدیریت شهری نیز در نهایت موجب آفرینش رضایتمندی اجتماعی خواهد شد. علیهذا؛ اینگونه می توان استنباط نمود که حکمروایی شهری که بیشترین محل تلاقی با بدنه اجتماع و شهروندان را دارد. می تواند در رعایت امور شهروندان بواسطه عمل صحیح به وظایف و خدمات مناسب از سوی مدیریت شهری که مولفه اصلی آن شهرداری بعنوان سازمان اجرایی حاکمیت شهری، زمینه های ثبات سیاسی حکومت ها را فراهم آورد.

واژگان کلیدی: اعتماد، رضایت، سرمایه اجتماعی، مدیریت شهری، حکمروایی شهری

## ۱- مقدمه

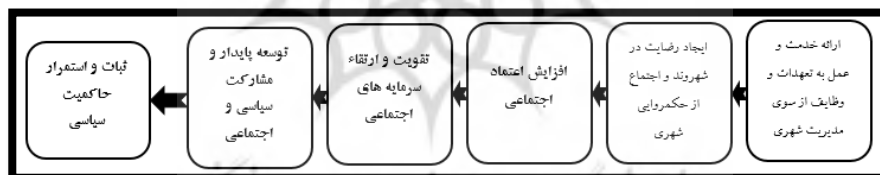
وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می آید بدین معنی است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه به انتظارات آنها پاسخ دهند. به عبارت دیگر اعتماد عمومی یعنی انتظار عموم از دریافت پاسخ مثبت به خواسته هایشان از طرف متولیان امور عمومی. اعتماد عمومی، شهروندان را به نهادهای و سازمان هایی که نمایندگان آنها هستند پیوند می دهد و از این طریق مشروعیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش می یابد.

مبانی نظری حکمرانی شهری را باید در نزد نظریه پردازان علوم سیاسی جستجو کرد و سرمایه اجتماعی نیز عامل قوام و تداوم حکمرانی شده است. به عبارتی شکل گیری نظری حکمرانی شهری مبتنی بر سرمایه اجتماعی است (صالحی، نعمتی، امان پور، ۱۳۹۳) اعتماد عمومی نسبت به مدیران، کارکنان و کارگزاران هر نظام سیاسی اهمیت دارد زیرا در پشتیبانی از تدوین و اجرای خط مشی های عمومی و همین طور همراهی و هم کاری اثربخش شهروندان نقش محوری ایفا می کند. اعتماد یک کالای عمومی است که در صورت مخدوش شدن آن، جامعه به عنوان یک کل متضرر شده و رو به اضمحلال خواهد گذاشت. بنابراین افول اعتماد یکی از مشکلات و مسائل محوری در سیاست نوین حکومت ها و دولت ها در کشورهای مختلف است. به این ترتیب پیوند متولیان امور در بخش عمومی از یک سو و شهروندان از سوی دیگر بر میزان موفقیت و پیشرفت جامعه می افزاید و بی اعتمادی و جدایی مردم از حکومت آفتی بزرگ به شمار می رود.

مدیریت شهری و به معنای خاص شهرداری به عنوان یکی از بزرگترین سازمانهای اجتماعی هنگامی میتواند از کارایی و بهره وری بیشتری برخوردار باشد که اعتماد شهروندان را به عنوان سرمایه اجتماعی و معنوی کسب کند و از آن در مسیر اهداف سازمانی و توسعه شهری استفاده نماید. (حاجیان، رضائی، فلاح زاده، ۱۳۹۱)

اعتماد می تواند مواعبی از قبیل دوام و بقای حکومت بدون توسل به زور و خشونت، رضایت مردم و اطمینان از پشتیبانی مردم در تصمیمات حساس سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را در بر داشته باشد. در واقع اعتماد، رضایت را جایگزین سرکوب و زور می کند و حکومتی که به نحوی رضایت مردم را جلب کرده باشد، نیازی به کاربرد خشونت ندارد و مردم نیز اعتماد خود را نزد حکومت سرمایه گذاری می کنند.

ثبات و پایداری حاکمیت سیاسی، سرمایه اجتماعی بوده و رکن اساسی سرمایه اجتماعی، اعتماد و مشارکت اجتماعی در پرتو اعتماد اجتماعی می باشد. اعتماد نیز از طریق کسب رضایت شهروندان محقق می گردد. و رضایتمندی از خدمات و عمل به وظایف تعیین شده و مصرح مدیریت شهری نیز در نهایت موجب آفرینش رضایتمندی اجتماعی خواهد شد.



## ۲- پیشینه تحقیق

بررسیهای به عمل آمده در زمینه پژوهش های سرمایه اجتماعی حاکی از آن است که قریب به اتفاق این تحقیقات بامحوریت عوامل تأثیرگذار بر اعتماد انجام شده است، بنابراین در این مبحث تلاش بر تبیین میزان تاثیر اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری برآمده ایم.

از نخستین مطالعات در این زمینه میتوان به مطالعات پوتنام (۲۰۰۱) اشاره کرد. که تفاوت های کارآمدی اداری و پاسخگویی آنها به نیازهای شهروندان میان دو بخش شمال و جنوب ایتالیا را مورد بررسی قرار داده است. تام رایس (۲۰۰۱) در مقاله ای با عنوان سرمایه اجتماعی و حکمرانی شهری، اثر سرمایه اجتماعی موجود در اجتماعات و درگیرشدگی مدنی افراد به عنوان سرمایه اجتماعی، مایه تشویق و وادار کردن حکومت به حکمروایی بهتر با پاسخگویی و کارآمدی بیشتر شده است.

## ۳- روش تحقیق

روش کلی تحقیق حاضر توصیفی- تحلیلی است. برای گردآوری اطلاعات از منابع کتابخانه ای و اینترنتی استفاده شده است. در این تحقیق سعی شده است با استفاده از مفهوم و تعریف اعتماد و به طور خاص اعتماد اجتماعی و سایر موضوعات مرتبط با شهر و جامعه از قبیل؛ رضایت و سرمایه اجتماعی به تبیین مفهومی بقاء و ثبات سیاسی رسید.

## ۴- مبانی نظری تحقیق

### ۴-۱- مدیریت شهری

عبارت است از اداره امور شهر به منظور ارتقای مدیریت پایدار مناطق شهری در سطح محلی با در نظر داشتن و تبعیت از اهداف و سیاست های ملی، اقتصادی و اجتماعی کشور. مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده متشکل از عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی مؤثر و ذریب در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری با هدف اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه و پایدار شهر (حاجبانی، رضائی، فلاح زاده، ۱۳۹۱) شناخت، سازماندهی و تعیین جایگاه نهادها و سازمانهای مرتبط با توسعه شهر، از جمله مسائل مهم مدیریت شهری به شمار میرود. منظور از مدیریت شهری در این مقاله نظامی است. متشکل از متولیان اداره امور شهر که در رأس آنها شهرداری تهران قرار دارد که فعالیتهای شهر را سازمان میدهد و به منظور انجام بهینه وظایف بر آنها نظارت دارد.

### ۴-۲- اعتماد

در فرهنگ فارسی معین اعتماد به معنی تکیه کردن بر، واگذاشتن کاری به دیگری، سپردن چیزی به کسی و در معنی اسمی به معنی؛ وثوق و اطمینان تعریف گردیده است. اعتماد کلیدی اصلی برای روابط بین شخصی یا بین فردی در زمینه های مختلف است. اعتماد را می توان به اعتماد به فرد، اعتماد به گروه و اعتماد به سازمان تقسیم بندی نمود. این سه دسته اعتماد با یکدیگر رابطه تنگاتنگی دارند.

پاتنام در کتاب ((دموکراسی و سنت های مدنی)) اعتماد اجتماعی را بعنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی مورد بحث قرار می دهد. وی معتقد است که شایع ترین شکل سرمایه اجتماعی اعتماد است که تحت عنوان منابع اخلاقی شناخته می شود. به اعتقاد وی هرچه دونفر بیشتر به یکدیگر اعتماد کنند، اعتماد متقابلشان فزونی میابد. (دلفروز، ۱۳۸۰)

### ۴-۳- سرمایه سازمانی

در هر جامعه ای حداقل چهار خرده نظام؛ اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی وجود دارد که در هر یک از این حوزه ها کنشگران فردی و جمعی میتوانند با رعایت اصول و قواعد عمل جمعی مورد قبول در آن حوزه ها به چهار نوع سرمایه یعنی سرمایه اجتماعی، سرمایه اقتصادی، سرمایه فرهنگی و سرمایه سیاسی مورد نیاز هر جامعه دست یابند. هر نوع فعالیتی که خارج از چارچوب اصول و قواعد عام عمل جمعی هر حوزه در جهت دستیابی به منابع ارزشمند آن حوزه صورت گیرد، آسیب اجتماعی محسوب میشود. (عبداللهی، ۱۳۸۱)

سرمایه در معنای عام خود دلالت بر مجموعه دارایی ها، امکانات و منابع در اختیار دارد که در قالب و اشکال مختلف نمود پیدا میکند که مهمترین آنها عبارتند از (محمودی، غفاری، ۱۳۹۴)

سرمایه طبیعی: شامل داراییهای طبیعی و زیست محیطی در اختیار یک جامعه مانند آب، معادن، جنگل، خاک، سرزمین و جز آن است.

- سرمایه فیزیکی: شامل مجموعه ماشین آلات، کارخانه ها، سمزه ها، تجهیزات زیربنای ساختمان و جز آن که دست ساز بشر است.

- سرمایه انسانی: قابلیتها و توانمندیهای انسانی که مبتنی بر دانش، تخصص و مهارتهای انسانی است.

- سرمایه فرهنگی: ویژگیها و عادات حاصل شده از فرایند جامعه پذیری و خصیصه ارزشمند فرهنگی است که بیان کننده صلاحیت های اجتماعی و فرهنگی است.

- سرمایه اجتماعی: بر مجموعه روابط شبکه ها، تعاملات، وانجمنها دلالت دارد که به واسطه هنجارها و ارزشهای مشترک شکل میگیرد و موجب گرمی اجتماع میشود و واکنش متقابل اجتماعی را تسهیل میکند. سرمایه اجتماعی واژه ای است که در سالهای اخیر وارد حوزه علوم اجتماعی و اقتصادی شده و از این منظر دریچه ای تازه را در تحلیل و علت یابی مسائل اجتماعی و اقتصادی گشوده است. (بدیعیان، نجفی، عاشوری رودپشتی، ۱۳۹۱)

مفهوم سرمایه اجتماعی در بستر و خاستگاهش (غرب) بارها مورد بحث قرار گرفته و آثار متعددی در این زمینه منتشر شده است، اما در ایران، به خصوص در بستر مفاهیم اسلامی مفهومی نوپاست و جای خالی پژوهشهای جدی و علمی در این زمینه احساس میشود. بر این اساس، سرمایه اجتماعی متکی بر آموزه های اسلامی چهار سطح دارد که شامل سطح رفتاری و خرد، رفتاری و کلان، نگرشی و خرد، و نگرشی و کلان میشود. اگرچه سرمایه اجتماعی از مفاهیم جدید علم غربی است، با توجه به اینکه جوامع اسلامی نیز همبستگی منحصر به فردی داشته اند و به همین لحاظ نقش انکار نشدنی در گسترش تمدن اسلامی ایفا کرده اند، امکان دارد در دستورات اجتماعی اسلام نیز مؤلفه های سرمایه اجتماعی را جست و جو کرد.

#### ۴-۴- رضایت

تعریف های زیادی از رضایتمندی در مبانی نظری پژوهش مطرح شده است. رضایتمندی مشتری به عنوان احساس و برداشت مشتری نسبت به یک محصول یا خدمت بعد از استفاده از آن تعریف میشود. محققان اخیر بر این باورند که رضایت مشتری نه تنها برانتظارات آنان تأکید نمی کند، بلکه توجه به نیازها به ویژه نیازهای اساسی مشتری مانند احترام و رفتار منصفانه نیز مربوط میشود، زیرا نیازها با انتظارات فرق دارد. انتظارات، آگاهانه، مشخص، کوتاه مدت و سطحی اند، در حالی که نیازها تا زمانی که فعال نشده اند، نا آگاهانه، کلی، عمیق و طولانی مدتند. بنابراین، رضایت مندی مشتری یعنی تأمین نیازها و خواسته های مشتری درست در همان زمان و با همان روشی که او میخواهد. به طور کلی، هم اعتقاد دارند که رضایتمندی حاصل قضاوت مشتری بعد از دریافت کالا و خدمات از سازمان است. (آذر، فرخ، جانانی، ۱۳۹۵)

توجه به رضایت مشتری برای هر سازمان تجاری و خدماتی به عنوان معیار عملکرد و موفقیت اجتناب ناپذیر است. همچنان، اهمیت بخش خدمات درکشورها موجب شده است در طی چند سال گذشته عرضه خدمات اثربخش به مشتری مورد توجه بیشتری قرارگیرد. بنابراین، سازمان هایی که به دنبال آینده ای روشن و خواهان استمرار فعالیت های خود هستند، چاره ای جز حفظ مشتریان ارزنده و جلب رضایت آنها ندارند. اهمیت این امر برای شرکتها و سازمان های خدماتی دوچندان خواهد بود. (چاوشینی، نقشبندی، ۱۳۹۳)

در حوزه مدیریت شهری نیز بعنوان سازمانی منسجم که بر پایه اصول و مبانی خدمت رسانی به شهر و شهروندان درحال انجام وظیفه است. هر میزان که مدیران شهری در بخش های عمرانی کالبدی، اجتماعی فرهنگی ویژگی های درون سازمانی بتوانند رضایت شهروندان را جلب کنند به همان میزان هم میتوانند اعتماد شهروندان را جلب نمایند. و بالعکس هرچقدر عملکرد نامطلوب تری داشته باشند، اعتماد شهروندان را به همان میزان از دست می دهند که این مسئله به نوعی ارتباط مستقیمی هم با بخش دیگر سرمایه اجتماعی که شامل مشارکت می شود، دارد. به عبارتی اعتماد پایین به مدیران شهری، مشارکت پایین را هم در پی خواهد داشت.

#### ۴-۵- حکمروایی شهری

مدیریت شهر به عنوان زیر مجموعه ای از حکومت محلی تعریف شده و شهرداری خوانده میشود. بدیهی است که مشخصات و ساختار شهرداری در کشورها متفاوت است و هر جامعه ای با توجه به ساختار اقتصادی، اجتماعی و سیاسی خود تعریف یا تلقی خاصی از مدیریت شهری دارد. مهمترین هدف مدیریت شهری را میتوان در ارتقای شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن در قالب اقدار و گروه های مختلف اجتماعی و اقتصادی و حفاظت از حقوق شهروندان، تشویق به توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و حفاظت از محیط، کالبدی دانست. یکی از جوانب مدیریت شهری که اخیراً در کشورها و جوامع غربی مورد توجه قرار گرفته است رویکرد حکمروایی خوب شهری میباشد. در واقع شهرها برای مدیریت و اداره خود راهی بجز زمینه سازی برای توسعه دموکراسی نیافته اند و در این راه به شکل تازه ای از حاکمیت دست یافته اند به نام حکمروایی خوب شهری. حکمروایی - خوب شهری بر پایه اصل شهروندمداری بر این نکته تأکید میکند که هیچ شهروندی نباید از دسترسی به الزامات شهری از جمله سرپناه مناسب، امنیت - شغلی، بهداشت و بهره مندی از محیط زیست مناسب محروم گردد (امان پور، لطیفی، ۱۳۹۵)

حکمرانی شهری از جمله مقولاتی است که با ارائه نقشی ویژه و در تمایز با حکومتهای ملی نقش بارزی در مدیریت شهری بازی میکند. حکمرانی شهری با اولویت دهی به فقرا، پیشرفت زنان، مشارکت اجتماعی و تعامل با نهادهای عمومی و خصوصی در عرصه های مختلف اجتماعی و مدیریت مؤثر در حوزه شهری از جمله مباحث ویژه در حوزه مدیریت شهری بوده و از سوی سازمان های مختلف مورد بحث، بررسی و توسعه قرار گرفته است. (کارگر سامانی، کردنائیج، حسینی خداداد، موسوی، شفایی، ۱۳۹۴)

#### ۵- یافته های تحقیق

##### ۵-۱- اعتماد و اعتماد سازمانی

با بزرگتر، پیچیده تر و وسیع تر شدن جوامع و متنوع شدن نقشها، کارکرد روابط چهره به چهره و اعتماد فردی کمتر و اهمیت آنچه اندیشمندان سرمایه اجتماعی، اعتماد عام یا تعمیم یافته (یعنی اعتماد به گروههایی از افراد مانند زنها، جوانان، تهرانیها و غیره) و ((اعتماد نهادی)) (یعنی اعتماد به سازمان ها و نهادهای مختلف مانند پلیس، آموزش و پرورش غیره) می نامند بیشتر و مهمتر می شود.

بارزترین مولفه اعتماد نهادی اعتماد به حاکمیت در سطح کلان می باشد که در دو غالب رفتاری و نگرشی قابل بررسی و مطالعه می باشد. سطح رفتاری وکلان، تعامل صحیح حاکم و آداب آن است، مانند مشورت گرفتن و حفظ سنت های پسنیدیده گذشته، رعایت حریم خصوصی مردم، فرصت دادن به مردم برای مشارکت در امور اجتماعی، بسترسازی مشورت گرفتن و

دریافت نظرات مردم، شفافیت در انجام دادن کارها، عدالت و انصاف، حفظ سنتهای نیکوی گذشتگان و در سطح نگرشی و کلان نیز منظور نگاهی است که حاکم باید به مردم داشته باشد. آنها را برادر خود بداند یا دستکم در آفرینش مانند خود، رعایت حریم شخصی آنان را کند، مردم را ولی نعمت دانستن، نگاه خادمانه در رأس مسئولیتها، نگاه امانت مدارانه به پستها و سمتها(توکل) پوره روزان، محمدیانی، ۱۳۹۵)

سطح رفتاری و کلان	رعایت حریم خصوصی مردم، فرصت دادن به مردم برای مشارکت در امورات اجتماعی، بستر سازی مشورت گرفتن و دریافت نظرات مردم، شفافیت در انجام دادن کارها، عدالت و انصاف، حفظ سنت های نیکوی گذشتگان
سطح نگرشی و کلان	مردم را ولی نعمت دانستن، نگاه خادمانه در رأس مسئولیت ها، نگاه امانت مدارانه به پست ها و سمت ها

## ۵-۲- اعتماد و اعتماد اجتماعی

اعتماد اجتماعی شامل مجموعه ای از انتظارات، تعهدات اکتسابی و به لحاظ اجتماعی تایید شده می باشد که افراد نسبت به یکدیگر و نسبت به سازمان ها و نهاد های مربوط به زندگی اجتماعی شان دارند. (ابراهیمی، جانعلیزاده، رازقی، ۱۳۹۵)

اعتماد اجتماعی از عناصر مؤثر بر اعتماد عمومی به دولت ها یا همان اعتماد سیاسی می باشد. ارتباط تنگاتنگی از یک سو، بین اعتماد اجتماعی(اعتماد مردم به یکدیگر) و سیاسی (اعتماد به نخبگان خود) و از سوی دیگر بین تجارب سیاسی افراد و برداشت آنها از کارآمدی دولت وجود دارد. در این تعریف، عنصر مهم و کلیدی در تلقی و ادراک شهروندان از کارآمدی دستگاه های دولتی نهفته است و نه واقعیت مربوط به موفقیت ها و موقعیت های دولت. به این معنا که ممکن است دولتی از نظر آمار و ارقام و اطلاعات دستگاه های خود یا دیگران از کارآمدی در عرصه های مختلف برخوردار باشد ولی مردم چنین تلقی و برداشتی از آن نداشته باشند. (زاهدی، خانباشی، ۱۳۹۱)

## ۵-۳- اعتماد اجتماعی و اعتماد سیاسی

به عقیده زومتکا در طی دو دهه گذشته شاهد موج جدیدی از مباحث مربوط به اعتماد در مفاهیم علوم اجتماعی به ویژه جامعه شناسی هستیم. وی دلایلی را مطرح می کند که سبب گردید این موج جدید علاقه جامعه شناختی به اعتماد به وجود آید. به اعتقاد وی اعتماد بعد مهمی از فرهنگ مدنی است. فرهنگ مدنی احساس وسیع و گسترده ای از کفایت سیاسی و اعتماد متقابل شهروندان می باشد. به نظر وی اعتماد سیاسی بازتابی از وجود گسترده اعتماد در جامعه است و اعتماد اجتماعی به اعتماد سیاسی مربوط می گردد. به عبارتی دیگر، وجود اعتماد اجتماعی عمومی پیش شرط ضروری برای وجود یک نظام سیاسی پویا و زنده است. وی همچنین اعتماد را به عنوان یکی از جنبه های مهمی از جامعه مدنی در نظر می گیرد(غفاری، ۱۳۸۷)

اعتماد سیاسی به روابط بین مردم و حاکمیت نظر دارد. مردم برای رفع نیاز های خود خصوصاً برای تامین امنیت و آسایش به حاکمیت نیاز دارند و حکومت ها هم برای دوام و بقای خود و مشروعیت حکومتشان به مردم نیاز دارند. این رابطه بدون اعتماد متقابل مردم و حاکمیت امکان پذیر نیست.

## ۵-۴- اعتماد و سرمایه اجتماعی

هنجار اعتماد عنصر کلیدی در سرمایه اجتماعی به حساب می آید. در نظریه سرمایه اجتماعی نقش اعتماد را در کارکرد بهینه جامعه مدنی و تسهیل مجموعه ای از نتایج شامل مشارکت مدنی و دموکراسی کلیدی میباشد. در یک نگاه وسیع و جامع در پیشینه مباحث مربوط به اعتماد سه نوع آن قابل تشخیص میباشد. اعتماد به آشنایان که از آن به اعتماد خاص، اعتماد شخصی یا اعتماد اجتماعی به آشنایان نیز نام برده شده است. این نوع اعتماد معمولاً شبکه های اجتماعی و روابط پایدار دیده میشود. (نورانی آسیاب، شیری، علی محسنی، ۱۳۹۶)

مفهوم اعتماد، محور تعریف سرمایه اجتماعی است. اعتماد تحت تأثیر هنجار و ارتباط متقابل انسانی تولید میشود و روح سرمایه اجتماعی را تشکیل میدهد. اعتماد، مؤلفه و نتیجه سرمایه اجتماعی است. در واقع سرمایه اجتماعی به وسیله اعتماد شناخته میشود و رابطه دوسویه ای با آن دارد. از طرفی، اعتماد سرمایه اجتماعی را به وجود می آورد و از طرف دیگر، اگر در جامعه ای سرمایه اجتماعی به اندازه کافی وجود داشته باشد، اعتماد میان افراد تقویت میشود(توکل، عبدالله، پوره روزان، علی، محمدیانی، دانیال، ۱۳۹۵)

## ۵-۵- سرمایه اجتماعی شهری

در نگاه ساختاری به مدیریت شهری، بحث و سؤال محوری این است که عناصر اصلی ساختار قدرت و مدیریت شهری کدامند، پایگاه اجتماعی این عناصر چیست و چگونه مشروعیت یافته اند، منافع کدام گروه های اجتماعی و اقتصادی را نمایندگی می کنند و نهایتاً اینکه در ساختار موجود چه کسی، چه چیز را، چه زمانی و چگونه به دست می آورد.

سرمایه اجتماعی شهری، سرمایه و موهبتی نامحسوس شناخته میشود که بیش از آنکه به فرد تعلق داشته باشد، متعلق به جامعه است و نداشتن توانایی یک فرد یا حتی گروهی از جامعه را میتوانند جبران کنند. برای سنجش سرمایه اجتماعی شهری از سه سازه استفاده خواهد شد که عبارتند از: ۱- اعتماد اجتماعی، ۲- انسجام اجتماعی، ۳- مشارکت اجتماعی (پوراحمد، بابایی، رفیع، ۱۳۹۷)

#### ۵-۶- رضایتمندی اجتماعی

لوتیس کریزبرگ در کتاب خود با عنوان جامعه شناسی تضادهای اجتماعی با استفاده از نظریه های متعدد، سه منشأ اساسی را برای نارضایتی تعیین می کند. این سه منشأ اگر چه از منظر و دیدگاه های متعدد موضوع نارضایتی را بررسی کرده اند، اما اجمالاً بر این نکته وفا دارند که منشأ نارضایتی را که مخرب مشارکت افراد است، باید در نابرابری ها و ارزیابی ناشی از آن جستجو کرد. این سه نگرش متفاوت را می توان به شرح زیر دسته بندی کرد: اولی نگرش بر اهمیت محرومیت به طور مطلق در افراد و میزان آن تأکید مینماید. نگرش دوم بر سطوح ناسازگاری میان موقعیت های متفاوتی که افراد در زندگی اجتماعی خود با آن مواجه هستند تأکید دارد و نگرش سوم به تغییراتی که در طول زمان در آن چه مردم دارند و آن چه تصور می کنند باید داشته باشند، اشاره دارد. (سبکتگین ریزی، همکاران، ۱۳۹۵) که هدف این نوشتار رضایت و یا عدم رضایت بر اساس نگرش سوم می باشد. به عبارت دیگر؛ نارضایتی از عدم پذیرش آن چه مردم دارند و یا فزونی در آن چه انتظار دارند داشته باشند، ناشی می شود. عدم رضایت زمانی آغاز می شود که مردم در آن چه احساس می کنند باید و یا می توانند داشته باشند، نوعی افت را مشاهده کنند. این شکاف و یا اختلال، پایه های اساسی خشم و نارضایتی است. (صفائی پور، حسینی، قیصری، ۱۳۹۴)

خدمات عمومی یکی از ابعاد زندگی شهروندان است که سطح کیفی آن سطح رضایتمندی را تعیین می کند. در محیط شهری، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیرهای تعیین کننده رضایتمندی است. اما بار معنایی کیفیت خدمات عمومی با رضایتمندی متفاوت است. کیفیت خدمات دارای مفهوم عینی، سنجشی و شناختی است، کیفیت خدمات به شکل، اندازه و نحوه دسترسی سنجیده می شود. درحالی که رضایت عنصری ذهنی مبتنی بر احساسات و انفعالی است.

#### ۵-۷- توسعه پایدار اجتماعی و مشارکت سیاسی در پرتو سرمایه اجتماعی

شکلی از توسعه امروزی که توان توسعه مداوم شهرها و جوامع شهری نسل های آینده را تضمین کند، از نظر کالبدی، توسعه پایدار یعنی، تغییراتی که در کاربری زمین و سطوح تراکم برای رفع نیازهای ساکنان شهر در زمینه مسکن، حمل و نقل، اوقات فراغت و غذا به عمل می آید تا در طول زمان شهر را از نظر زیست قابل سکونت و زندگی، از نظر اقتصادی با دوام و از نظر اجتماعی همبسته نگه دارد (پوراحمد، بابایی، رفیع، ۱۳۹۷) در دیدگاه های سنتی مدیریت توسعه، سرمایه های اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهمترین نقش را در جامعه ایفا میکنند. اما در عصر حاضر برای توسعه، بیشتر از آنچه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشد، به سرمایه اجتماعی نیاز است، زیرا در جامعه بدون سرمایه اجتماعی، از دیگر سرمایه ها هم به طور بهینه استفاده نخواهد شد.

ساموئل هانتینگتون و جان نلسون در کتاب مشترک خود این تعریف را ارائه میدهند که: مشارکت سیاسی کوشش های شهروندان غیر دولتی برای تأثیر بر سیاستهای عمومی است. همچنین میل برات از مشارکت سیاسی اینگونه تعریف میکند که مشارکت سیاسی رفتاری است که اثر میگذارد و یا قصد تأثیرگذاری بر نتایج حکومتی را دارد.

پرتال جامع علوم انسانی

## نتیجه گیری

از آنجایی که در نهادهای عمومی و بوروکراسی های دولتی از جمله مدیریت شهری که یکی از شاخصه های مهم و نماینده نظام سیاسی کشورها و برخاسته از آن به شمار می روند، اصل بر این است که به هر میزان این نهادها در جلب رضایت و به تبع آن کسب اطمینان مردم توفیق بیشتری به دست آورند. سطح اعتماد اجتماعی و متناسب با آن سطح سرمایه اجتماعی به نظام سیاسی به عنوان پشتوانه و مبنای جهت گیری ها و فعالیت های نظام حاکمیت و اداری نیز افزایش خواهد یافت. این موضوع تداعی کننده بحث قدیمی رابطه سیاست و اداره کشور و سرزمین است و به خوبی می توان نحوه تأثیرگذاری بوروکراسی ها بر حوزه سیاسی را در قالب مدل مذکور نشان داد.

در این ارتباط مدیریت شهری و در وجه بارز آن شهرداری نیز به عنوان یکی از بازوان اجرایی و تأثیرگذار مدیریت شهری که بیشترین سطح تماس و تعامل را با جامعه دارد. می تواند نقشی موثر در تولید و افزایش سرمایه اجتماعی به واسطه افزایش سطح رضایتمندی در جامعه شهری و به تبع آن آفرینش اعتماد عمومی ایفا نماید. عبارتی دیگر مدیریت شهری و شهرداری می توانند نوع رفتار حاکمیت و توجه به منافع عام توسط عوامل حاکمیت را با توجه به نقش خدماتی و سرویس رسان که در جامعه دارند را به مردم معرفی نموده و بدینوسیله بازخوردهای متناسب با آن را در رفتار سیاسی و اجتماعی مردم ملاحظه کرد.

لذا؛ می توان با نحوه عمل درست، دقیق و کامل به تعهدات و وظایف تعیین شده و جلب رضایت قاطبه جامعه نقش اساسی و تأثیر گذار بر اذهان و تصمیمات مردم داشت. بر این اساس می توان گفت که در جامعه ای که دارای عناصری مانند؛ پاسخگویی، عمل به وظایف، انسجام اجتماعی، دلبستگی ملی، تعهد و رضایتمندی باشد، از قابلیت اثرگذاری بیشتری برخوردار است و اقتدار سیاسی آن افزون تر از کشورهای دیگر است. هر چقدر سرمایه های اجتماعی و به تبع آن انسجام ملی یک جامعه، یا گروه، بیشتر باشد، آن جامعه و گروه از توان بیشتری برخوردار است و بیشتر قادر است نتایج بهینه تری کسب کند و در مقابل تهدیدات داخلی و خارجی واکنش کارآمدتری نشان دهد. بنابراین از آنجایی که سرمایه اجتماعی نقشی بسیار مهم در افزایش اعتماد و وفاداری ملی به دولت و به تبع آن افزایش مشروعیت سیاسی دارد، می تواند به عنوان یکی از مؤلفه های اساسی افزایش اقتدار سیاسی و اجتماعی حاکمیت مورد توجه قرارگیرد.

به اعتقاد دهنارت (۲۰۰۲) "هیچ چیز نه خطاهای قضاوت، نه عدم کارایی، نه ضایعات، نه مالیات های سنگین، نه وجود مقررات بیش از حد و نه حتی شکست در جنگ دولت ها را از ریشه نمی لرزاند مگر وجود این باور که عامه مردم تصور کنند که حاکمان و مدیران دولتی به جای توجه به منفعت موکلان و عامه مردم به منفعت شخصی خویش می اندیشند". (زاهدی، خانباشی، ۱۳۹۱)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## مراجع

- صالحی، رضا، نعمتی، مرتضی، امان پور، سعید (۱۳۹۳)، بررسی ساز و کار تأثیرگذاری شاخصهای سرمایه اجتماعی در حکمروایی مطلوب شهری، تهران: مجله علمی - پژوهشی برنامه ریزی فضایی (جغرافیا)، سال چهارم، شماره اول، ص: ۱-۲۴
- حاجیان ابراهیم، رضائی علی اکبر، فلاح زاده میرزا عبدالرسول (۱۳۹۱)، اعتماد اجتماعی به مدیریت شهری و عوامل مؤثر بر آن، تهران: فصلنامه مطالعات و تحقیقات اجتماعی، دوره اول، شماره ۲، ۱۳۹۱ ص: ۹۵-۹۰
- پوتنام، رابرت، لئوناردی، روبرت، ناتنی، رافائلا (۲۰۰۱)، دمکراسی و سنت های مدنی: تجربه ایتالیا و درس هایی برای کشورهای در حال گذار، ترجمه: محمد تقی دلفروز (۱۳۸۰)، تهران: انتشارات روزنامه سلام
- رایس، (۲۰۰۱)، سرمایه اجتماعی و حکمروایی شهری، ترجمه: غضنفر اکبری، سرمایه اجتماعی و حکمروایی شهری (۱۳۸۷)، تهران: فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، شماره ۸۳، ص ۱۲۲
- م. عبداللهی (۱۳۸۱)، آسیبهای اجتماعی و روند تحول آن در ایران. مقالات اولین همایش ملی آسیبهای اجتماعی در ایران، تهران: انتشارات انجمن جامعه شناسی ایران، جلد یکم. ص ۱۵-۵۱
- محمودی، سمیرا، غفاری، غلامرضا (۱۳۹۴). تبیین اثرات انواع سرمایه‌های توسعه‌ای بر سرمایه اجتماعی (مورد: روستاهای استان خراسان رضوی) تهران: فصلنامه اقتصاد فضا و توسعه روستایی، سال ۴، شماره ۴، ص: ۷۸
- بدیعیان، راضیه، نجفی، محمد، عاشوری رودپشتی، رخسار (۱۳۹۱)، توسعه سرمایه اجتماعی بر اساس آموزه های قرآنی. تهران: فصلنامه بصیرت و تربیت اسلامی، سال ۹، شماره ۲۳، ص: ۱۰۵
- آذر، عادل، فرخ، محتبی، جانانی، حمید (۱۳۹۵). بررسی رابطه علی عدالت سازمانی با رضایت مشتری از طریق نقش میانجی سرمایه اجتماعی در بانکهای تجاری، تهران: مجله مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۳، شماره ۱
- چاوشینی، رسول، نقشبندی، ماریا (۱۳۹۳)، بررسی رابط عدالت سازمانی و سرمایه اجتماعی، کارکنان در شرکت و توزیع بر استان کردستان. تهران: فصلنامه مدیریت سازمان اجتماعی، دوره ۱ شماره ۲
- امان پور، سعید، لطیفی، امید (۱۳۹۵)، اثرات حکمرانی خوب شهری و اعتماد اجتماعی در بهبود کیفیت بافت های فرسوده شهری، تهران: فصلنامه مطالعات مدیریت شهری سال هشتم، شماره بیستم و هشتم، ص: ۱۴-۳۰
- کارگر سامانی، امین، کردنائیچ، اسدالله، حسینی خداداد، سید حمید، موسوی، شقایق، سید مسعود (۱۳۹۴)، سنجش حکمرانی خوب شهری برای شهرهای جهانی، تهران: پژوهش های مدیریت در ایران، دوره ۱۹، شماره ۱، ص: ۱۴۶-۱۶۷
- توکلی، عبدالله، پوربه روزان، علی، محمدیانی دانیال (۱۳۹۵)، اعتماد رکن اصلی سرمایه اجتماعی: طراحی الگویی مبتنی بر تعالیم اسلامی (مورد مطالعه: کتاب شریف میزان الحکمه)، تهران: مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۳، شماره ۴،
- زاهدی شمس السادات، خانباشی محمد ۱۳۹۱، چارچوبی نظاممند برای تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر اعتماد سیاسی در ایران، تهران: فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و دوم، شماره ۶۸، ص: ۳۳-۶۵
- ابراهیمی، قربانعلی، جانعلیزاده، حیدر، رازقی، هادی (۱۳۹۵)، بررسی تاثیر سرمایه فرهنگی بر اعتماد اجتماعی، (بررسی موردی شهروندان ۱۸ سال و بالاتر شهر تهران) تهران: فصلنامه مطالعات جامعه شناختی جوانان، سال ششم، شماره بیست و یکم
- زموثکا، پیوتر، اعتماد، نظریه جامعه شناختی، ترجمه: غلامرضا غفاری (۱۳۸۷)، تهران: انتشارات شیرازه، تهران، چاپ دوم
- نورانی آسیاب، زهرا، شیرینی طهمورث، علی محسنی رضا (۱۳۹۶)، بررسی آثار شبکه های اجتماعی بر مشارکت شهروندان تهرانی با مداخله سرمایه فرهنگی و اعتماد اجتماعی، تهران: فصلنامه مطالعات میان فرهنگی، سال دوازدهم، شماره ۳۲
- پوراحمد، احمد، بابایی، حمیدرضا، رفیع، ابوالفضل. ۱۳۹۷، تبیین نقش مدیریت محله ای بر پایداری اجتماعی شهر تهران از طریق سرمایه های اجتماعی ارتباط دهنده شهری، تهران: فصلنامه مطالعات شهرداری اسلامی، سال هشتم، شماره سی و یکم
- سبکتگین ریزی، قربانعلی، روهنده، مجید، بساطیان، سید محمد، جعفری، احمد (۱۳۹۵)، رضایتمندی و مشارکت سیاسی- اجتماعی (مطالعه موردی: شهروندان شهر کرج)، تهران: ماهنامه جامعه شناسی کاربردی، سال بیست و هفتم، شماره ۶۳، شماره سوم، ص: ۹۷-۱۱۶
- صفائی پور مسعود، حسینی نبی ا...، قیصری نرگس (۱۳۹۴)، سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص های پایداری محیط زیست شهری، مطالعه موردی: شهر دزفول، تهران: فصلنامه پژوهش های بومشناسی شهری، سال ششم، شماره ۱، ص: ۲۴-۴۰