

کسب سرمایه اجتماعی بواسطه اعتماد حاصل از نظارت همگانی بر کیفیت عملکرد مدیریت شهری

تاریخ دریافت: ۹۸/۱۱/۲۸

تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۲/۱۹

کد مقاله: ۱۳۳۹۶

مهرشاد الله ویردی^۱

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 استفاده از مفهوم و تعریف نظارت همگانی و تبیین نقش آن بر اعتماد و به طور خاص اعتماد اجتماعی و سایر موضوعات مرتبط با شهر و جامعه از قبیل؛ رضایت و سرمایه اجتماعی به بررسی مفهومی ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده از سوی مدیریت شهری رسید. عبارتی عامل نظارت بر مدیریت شهری و 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 ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان را تعریف نماید. در این راستا می‌توان چنین استنباط نمود که حکمروایی شهری که بیشترین محل تلاقی با بدنه اجتماع و شهروندان را دارد؛ قادر خواهد بود 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 است، زمینه‌های ثبات سیاسی حکومت ها را فراهم آورد.

واژگان کلیدی: اعتماد، رضایت، سرمایه اجتماعی، مدیریت شهری، نظارت همگانی

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 نهادها و سازمان هایی که نمایندگان آنها هستند پیوند می دهد و از این طریق مشروعیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش می یابد.

سرمایه اجتماعی در نزد اندیشمندان مختلف، به خصوص طی دهه اخیر، مورد بازتعریف و به تعبیری، بازاندیشی قرار گرفته است. این تعاریف جدید، درک گستردگی مفهومی و فراخ بودن عرصه تأثیرگذار این واژگان را سبب شده است. مفهوم کانونی سرمایه اجتماعی، اعتماد است که در عرصه و موقعیت های مختلف، نقش تسهیلگر را ایفا می کرد. (عباس زاده، کرمی، ۱۳۹۰)

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. (حاجبانی، رضائی، فلاح زاده، ۱۳۹۱)

اعتماد می تواند موافقی 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. 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 موصح 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 تأثیر 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.

۴- مبانی نظری تحقیق

۱-۴- شهروندی

مارشال معتقد است که شهروندی پایگاهی است که به تمامی افرادی که عضو تمام عیار اجتماع هستند، داده میشود. این افراد همه جایگاهی برابر، حقوق، وظایف و تکالیف متناسب با این پایگاه دارند یا به عبارت دیگر شهروندی، سطح برقراری ارتباط با نهادهای جامعه همراه با مراقبت از محیط زندگی خود است. (احمدی، احمدپور، حاتمی نژاد، ۱۳۹۳)

۲-۴- 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.

امروزه مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است. شهرها مدیریت می شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تامین کنند. مدیریت شهری دارای تشکیلات وسیعی است و نقش مهمی در موفقیت برنامه ها و طرح های توسعه شهری و همچنین رفع نیاز جمعیت، عبور و مرور در شهر، رفاه عمومی، مسکن، کاربری زمین، تفریح، فرهنگ، اقتصاد، تاسیسات زیر بنایی و امثال آن ها بر عهده دارد (تقوایی، صفرآبادی، ۱۳۹۰)

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.

۴-۳- اهداف مدیریت شهری

- ۱- ارتقای شرایط کار و زندگی همه جمعیت شهر با توجه به افراد و گروه های کم درآمد
- ۲- تشویق توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار
- ۳- حفاظت از محیط کالبدی شهر

۴-۴- وظایف مدیریت شهری

- ۱- آماده سازی زیرساخت های اساسی برای عملکرد کارآمد شهرها
- ۲- آماده سازی خدمات لازم برای توسعه منابع انسانی، بهبود بهره وری و بهبود استانداردهای زندگی شهری
- ۳- تنظیم فعالیتهای تاثیرگذار بخش خصوصی بر امنیت، سلامتی و رفاه اجتماعی جمعیت شهری (لطفی، عدالتخواه و همکاران، ۱۳۸۸)

۴-۵- شهرداری

در چند دهه گذشته عمده مسئولیت مدیران شهری تامین امنیت شهر بوده است اما اکنون زندگی در شهرها بسیار پیچیده و متنوع شده است. دخالت دولت یا نهادهای شبه دولتی در امور شهروندان چندان افزایش یافته است که زندگی بدون این دخالت ها غیر ممکن به نظر می رسد. در زمان حاضر وظایف شهرداریها رایج طور کلی می توان در سه حوزه دسته بندی کرد:

وظایف سیاستگذاری، شامل: تصمیم گیری و سیاستگذاری و هماهنگی امور شهری - حقوق و ضوابط شهر - نظارت و کنترل وظایف برنامه ریزی، شامل: برنامه ریزی شهری - امور اقتصادی و مالی

امور اجرایی، شامل: عمران شهری - زیرساخت ها و تجهیزات شهری - خدمات شهری - خدمات فرهنگی و اجتماعی (سیاف زاده، بدری فر، ۱۳۸۷)

۴-۶- اعتماد

در فرهنگ فارسی معین اعتماد به معنی تکیه کردن بر، وا گذاشتن 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)

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 و کلان، تعامل صحیح حاکم و آداب آن است، مانند مشورت گرفتن و حفظ سنت های پسندیده گذشته، رعایت حریم خصوصی مردم، فرصت دادن به مردم برای مشارکت در امور اجتماعی، بستر سازی 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 بدانند 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 (توکلی پور، به روزان، محمدیانی، ۱۳۹۵)

سطح رفتاری و کلان: رعایت حریم خصوصی مردم، فرصت دادن به مردم برای مشارکت در امور 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

۴-۷- 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.

۴-۸- عدالت اجتماعی در شهر

مفهوم عدالت اجتماعی در شهر، در حفظ منافع گروههای مختلف اجتماعی بهطور عام و گروههای هدف بهطور خاص، از طریق توزیع بهینه منابع شهری، درآمدها و هزینهها میباشد. همانطور که گفته شد، اکنون بحثهای عدالت محیطی تأکید بر مترادف بودن مفهوم عدالت محیطی با عدالت اجتماعی دارند و لزوم حساسی اجتماعی از نهادها و سازمانهای دولتی و... (را به عنوان پایه و اساس حساسی محیطی، حیاتی می شمارند) برای رسیدن به توسعه پایدار و همه جانبه با این استدلال که، اجتماع خود بخشی از محیط زیست محسوب میشود (غفوری، قاسمی، قاسمی، ۱۳۹۶)

۴-۹- نظارت همگانی

در اصل هشتم قانون اساسی آمده است: در جمهوری اسلامی ایران، دعوت به خیر، امر به معروف و نهی از منکر، وظیفه ای است همگانی و متقابل بر عهده مردم در برابر یکدیگر، دولت در برابر مردم و مردم در برابر دولت

نظارت همگانی وجهی از رابطه مردم و حکومت در ابعاد فرامکانی و فرازمانی است که توصیف آن منوط به شناسایی مؤلفه های این نوع از رابطه و اثربخشی های آن خواهد بود؛ این شکل از نظارت زمینه و بسترهای توانمندسازی اجتماعی، افزایش مشارکت معنادار شهروندان، رضایتمندی عمومی ذینفعان، ارتقای سطح اعتماد و سرمایه اجتماعی و تواناسازی سیستم برای بهبود مستمر خود در جهت « ارتقای سطح سلامت سازمانی و افزایش اثربخشی و کارآمدی را فراهم میکند (سازمان بازرسی شهرداری

تهران، ۱۳۹۱) نهادینه شدن نظارت همگانی به معنای افزایش کنشگری شهروندان جامعه و انباشت بیشتر سرمایه اجتماعی و بالفعل شدن سرمایه انسانی جامعه خواهد بود. (ترجمی، ۱۳۸۹)

نظارت همگانی به عنوان یک نهاد عرفی- اجتماعی، فصل مشترک و در واقع پیش زمینه تحقق و دستیابی به دیگر ملاحظات حکمرانی و شاخص های آن در بعد شهری محسوب می شود. نظارت همگانی بستری نهادی محسوب میشود که در قالب آن شهروندان تهرانی در کلیه امور شهرداری ضمن نظارت مستمر، عملاً در تصمیم گیری ها، تعیین خط مشی ها، برنامه ریزیها و حل مشکلات و مسائل مربوط به شهر محل سکونت خود مشارکت می نمایند.

در چارچوب نظارت همگانی، شرایط به گونه ای فراهم می شود که مردم هم استعداد قانونی و هم رغبت برخورد با فساد را داشته باشند. به واسطه نظارت همگانی و در قالب یک شبکه اجتماعی گسترده از ناظرین غیررسمی ضمن اینکه بستر مقتدرسازی شهروندان، انگیزهبخشی به آن ها برای مشارکت معنادار و فعالانه فراهم می شود، سرمایه اجتماعی و اعتماد متقابل بین همه ذینفعان و مدیران شهری افزایش می یابد و به تبع آن «مشارکت فعالانه» نیز محقق می گردد.

نظارت همگانی قاعده ای عرفی- نهادی است و به دنبال بهره برداری بهینه از نقطه نظرات شهروندان به واسطه لایه های مشارکت آنها در قالب های متعدد از جمله انتقاد، پیشنهاد، شکایت و تقدیر و تشکر است تا با انسجام دادن به هریک از قالب ها و پاسخ به موقع، نسبت به انعکاس آن در درون سیستم با هدف اصلاح و ارتقاء اقدام نماید. مطابق با حکمرانی شهری و با مدل افقی نظارت، این خود مردم هستند که بر سازمان های دولتی و عمومی «نظارت مشارکت محور» خواهند داشت.

با نظارت همگانی با رویکرد نهادی به عنوان یک «کنش ارتباطی» و عرف اجتماعی هم سو با فریضه امر به معروف و نهی از منکر از ظرفیتی برخوردار است تا ارتباطات مدنی را در راستای نظارت اثربخش سامان دهد و عامل توانمندسازی شهروندان، مشارکت معنادار همگان در امور، افزایش سرمایه اجتماعی و اعتماد متقابل بین حاکمان و مردم باشد.

نظارت همگانی مسئولیت پذیری و پاسخگویی را تقویت و نهادینه می سازد و خودتنظیمی اجتماعی را جایگزین کنترل، نظارت های رسمی، سلسله مراتبی و کمتر مفید مینماید. (وحید، حبیبی، ۱۳۹۵)

همچنین نظارت همگانی در راستای اثربخشی و کارآمدی تلاشی است مستمر، درازمدت و کل نگر در گستره سیستم که در بستری تعاملی با محیط به گردآوری، تشخیص و ارائه بازخورد م پیروزد. این تلاش به منظور توسعه قابلیت و شایستگی سازمان در زمینه مشکل گشایی و افزایش توانایی آن برای سازواری با شرایط و اقتضات محیط خود، توسعه راه حل های سازمانی جدید و خلاقانه و توسعه ظرفیت خودنوسازی سازمان در راستای تأمین و تضمین سلامت و اثربخشی سازمانی آن صورت می پذیرد. (ترک زاده، جعفر، ۱۳۸۹)

۴-۱۰- رضایت

تعریف های زیادی از رضایتمندی مطرح شده است. رضایتمندی مشتری بعنوان 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 بر انتظارات آنان تأکید نمی کند، بلکه توجه به نیازها بویژه 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، درحالی که نیازها تازمانی که فعال نشده اند، ناآگاهانه، کلی، عمیق و طولانی مدتند. بنابراین، رضایتمندی 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 در کشورها موجب شده است در طی چندسال 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 شرکتهای 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 در حال انجام وظیفه است. هر میزان که مدیران شهری در بخش های عمرانی کالبدی، اجتماعی فرهنگی و ویژگی های درون سازمانی بتوانند رضایت شهروندان را جلب کنند به همان میزان هم میتوانند اعتماد شهروندان را جلب نمایند. و بالعکس هرچه 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.

۵- یافته های تحقیق

۵-۱- تأثیر رضایت شهروندان بر کیفیت خدمات شهری

در اجرای وظایف بسیار گسترده محوله به شهرداری ها و مدیریت روزآمد آنها نگرش مبتنی بر لزوم شفافیت، پاسخگویی، اطلاع رسانی و عدالت، مورد تأکید بوده و با سنجش میزان رضایتمندی شهروندان، می توان از چالش های موجود و نقاط ضعف و تهدیدها و فرصت های احتمالی شناخت مناسبی را حاصل کرد. با استفاده از یافته های سنجش رضایتمندی و پایش فعالیت های متناسب با آن می توان نسبت به جلب رضایت حداکثری شهروندان اقدام کرد (مردعلی، شهسواری، حسین پور، ۱۳۹۲). می توان به این نکته اشاره کرد که سنجش رضایت مردم از خدمات شهری، یکی از مهمترین عوامل تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات شهری است؛ زیرا هنگامی که مدیران شهری از ذهنیت استفاده کنندگان خدمات شهری، به عنوان اصلی ترین مشتریان آنها اطلاعی نداشته باشند، نمی توانند ارزیابی درستی از عملکرد خود داشته، ظرفیت های استفاده نشده و بالقوه خود را درک کنند، لذا جهت اطلاع از ظرفیت های موجود و یا استفاده نشده بایستی عملکرد خود را به صورتی جامع، با مراجعه به نظرات شهروندان، اندازه گیری و ارزیابی نمایند تا از طریق آن مدیران ارشد و میانی استراتژی های مناسب و مورد نیاز شهرداری را در جهت رسیدن به اهداف و چشم انداز توسعه شهری تدوین عملیاتی سازند (رستمی، امان پورو همکاران، ۱۳۹۴).

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). غیر قابل اعتماد بودن در نگاه دیگران، عملاً جامعه را به خود مشغول میکند و مخاطره آفرینی و خطر بینی به روال رایج جامعه بدل میشود. بدیهی است در چنین مواقعی، افراد و گروه ها همواره خود را در معرض مخاطراتی چون مراقبت و تعقیب میبینند و انرژی خود را به جای تحقق اصالت و رهایی از سلطه و رقابت، در خیالات کسب سلطه و مهندسی رقابت استراتژیک صرف میکنند. در فضای آلوده به بی اعتمادی، بخش اعظم هزینه های در دسترس، مصروف صیانت از خود در برابر آسیب هایی میشود که محصول سوء برداشت است. چنین وضعی، به لحاظ اخلاقی انحطاط آفرین و به لحاظ اقتصادی، پرهزینه است، آن هم در جامعه مدنی که تفکیک نقش ها، رکن محوری آن است و بدون تقسیم کار و اعتماد به دیگران، ارزش افزودهای ایجاد نمی شود. (عباس زاده، کریمی، ۱۳۹۰).

۵-۳- نقش مهم پاسخگویی

بر اساس یافته های تحقیق یکی از صاحب نظران با توجه به این که در سالیان اخیر اعتماد عمومی نسبت به بخش دولتی عمدتاً با کاهش مواجه بوده است تقاضا و فشار برای افزایش پاسخگویی در بخش عمومی نسبت به گذشته بیشتر شده است. به اعتقاد وی علت این امر آن است که ماهیت بخش عمومی دائماً در حال تغییر است. این بخش از نظر اندازه، منابع و مسئولیت ها رشد پیدا کرده و نوعی رقابت و کارآفرینی را نیز که محور مدیریت گرای می باشد به خود دیده است. در حقیقت شواهد نشان می دهد که افزایش منابع و مسئولیت های این بخش با میزان پاسخگویی آن هماهنگ نبوده است. در نتیجه توانایی اجرای استانداردهای رسمی با افول مواجه شده است.

۵-۴- اهداف پاسخگویی

چگونگی و چرایی هدف پاسخگویی به معنای عام آن همان اطلاع شهروندان از تصمیمات و اقدامات مجریان و کارگزاران می باشد. طبق نظر آکوین پاسخگویی سه هدف عمده دارد (فقیهی، ۱۳۸۰)

- پاسخگویی به عنوان ابزار کنترل
- پاسخگویی ابزاری برای بهبود خدمات
- پاسخگویی به عنوان ابزار پیشرفت و بهبود مستمر

۵-۵- 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 میباید. 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 آسیابری، 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 (توکلی، عبدالله پور، به روزان و همکاران ۱۳۹۵)

۵-۶- 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)

۵-۷- رضایتمندی اجتماعی

لوتیس کریزبرگ در کتاب خود با عنوان جامعه شناسی تضادهای اجتماعی با استفاده از نظریه های متعدد، سه منشأ اساسی را برای ناراضیاتی تعیین می کند. این سه منشأ اگر چه از منظر و دیدگاه های متعدد موضوع ناراضیاتی را بررسی کرده اند، اما اجمالاً بر این نکته وفا دارند که منشأ ناراضیاتی 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؛ ناراضیاتی 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 ناراضیاتی 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.

نتیجه گیری

در عصر حاضر با توجه به توسعه کمی و کیفی شهرها، یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش بسزایی در اداره و خدمت رسانی شهرها داشته و هر روز نقش آن در اداره و مدیریت شهری و تامین نیازها و توسعه شهری پررنگ تر می شود، شهرداری است. امروزه وظایف شهرداری به عنوان مهم ترین نهاد غیر دولتی بیش از پیش شده است. شهرداری ها به عنوان یک سازمان ارائه دهنده خدمات شهری به ساکنان شهر، زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود، که بتوانند آسایش و امنیت ساکنان خود را تامین کنند. در واقع سازمان شهرداری زمانی در رسیدن به اهداف خود موفق خواهد بود که شهروندان از عملکرد این سازمان رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور و مسؤلت ها حضور فعال داشته باشند. مدیریت شهری خوب با دخیل کردن مردم در مسائل مربوط به شهرشان و پذیرش نظرات و تصمیمات همه ذینفعان و بالاخره با شناخت و آگاهی از نظرات شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری، نهاد مورد نظر می تواند با پوشش نقاط ضعف خود از طریق برنامه ریزی های مدون و مدیریت صحیح، میزان ناراضیاتی شهروندان را کاهش دهد. لذا به دنبال کاهش یافتن ناراضیاتی، انگیزه و

سرزندگی شهروندان افزایش می یابد که این عامل باعث می شود، در آینده شاهد شهری پویا باشیم. وقتی رضایت شهروندان فراهم شود، افراد تمایل بیشتری به مشارکت با شهرداری نشان می دهند.

کاهش مشکلات زیست محیطی، رعایت ترافیک، توجه به فضای سبز، پرداخت به موقع عوارض، همکاری با شهرداری در زمینه های ساخت و سازهای اصولی، جمع آوری زباله و مسائل پرشمار دیگر ناشی از مدیریت مشارکتی، که برگرفته از رضایتمندی است صورت می گیرد بنابراین می توان گفت، آگاهی از میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و مدیریت شهری و کمک به حل آن می تواند تأثیر زیادی بر روی یک شهر داشته باشد و زندگی پایدار شهری را تضمین کند.

و این موضوع متصور نیست مگر با بها دادن و اهمیت بر نظرات شهروندان از طریق اجرای سازگار کنترل عام و به عبارتی دیگر نظارت همگانی، ساختاری که خود را در معرض کنترل عمومی گذاشته باشد. بواسطه این کنترل کلان و نظارت همگانی لاجرم فعالیت ها و کیفیت خدمات آن نیز به سمت بهینه شدن حرکت خواهد نمود.

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.

در این ارتباط مدیریت شهری و در وجه بارز آن شهرداری نیز به عنوان یکی از بازوان اجرایی و تاثیرگذار 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.

لذا می توان با نحوه عمل درست، دقیق و کامل به تعهدات و وظایف تعیین شده و جلب رضایت قاطبه جامعه نقش اساسی و تاثیر گذار بر اذهان و تصمیمات مردم داشت. با عنایت به مطالب فوق الذکر؛ نقش رضایت از کیفیت خدمات شهری ارائه شده از سوی شهرداری بعنوان بازوی اجرایی مدیریت شهری موجب افزایش اعتماد عمومی و اجتماعی به آن و نتیجتاً ارتقاء سرمایه های اجتماعی آن می گردد.

که در این خصوص نقش نظارت همگانی بعنوان ابزاری کنترلی و نظارتی در جهت بهبود مستمر و انحراف از استاندارد های کاری و معیار ها و وظایف تعیین شده برای مدیریت شهری و ارتقاء سطح خدمات رسانی و به تبع آن تولید رضایتمندی شهروندان و جلب نظر و اعتماد ایشان بسیار مهم و تعیین کننده می باشد.

نکته حائز اهمیت در فرآیند نظارت و کنترل عمومی که بایستی ملاک و مبنای اساسی بر امور اجرایی باشد این است که اعتماد بعنوان عنصری یگانه و مهم فاقد انکار و جایگزینی می باشد. به اعتقاد دهنهارت (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)

منابع

- عباس زاده، هادی، کرمی، کامران، سرمایه اجتماعی و امنیت ملی پایدار، فصلنامه مطالعات راهبردی، سال چهاردهم، شماره اول، شماره مسلسل ۵۱
- حاجیانی، 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: ۹۰-۹۵
- احمدی، محمد، احمد، احمدپور، حاتمی نژاد، حسین، (۱۳۹۳)، بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از سازمان زیباسازی و عوامل مؤثر بر آن برای بهبود منظر شهری. مطالعه موردی: منطقه ۶ کلانشهر تهران، مجله آمایش جغرافیایی فضا، فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه گلستان، سال چهارم، شماره مسلسل دوازدهم، ص: ۳۱-۳۷
- تقوایی، مسعود، صفرآبادی، اعظم، (۱۳۹۰)، نقش مدیریت شهری در دستیابی به توسعه پایدار گردشگری شهری مطالعه موردی: شهر کرمانشاه، مجله مطالعات جغرافیایی مناطق خشک، سال اول، شماره ۴، ص ۳۶
- لطفی، حیدر، عدالتخواه، فرداد، میرزایی، مینو، وزیرپور، شب بو، (۱۳۸۸)، مدیریت شهری و جایگاه آن در ارتقاء حقوق شهروندان، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی، سال دوم، شماره اول، ص: ۱۰۲-۱۱۰
- سیاف زاده، علیرضا، بدری فر، منصور، (۱۳۸۷)، ضرورت اصلاح نظام مدیریت توسعه شهری در کلان شهر تهران، فصلنامه جغرافیایی سرزمین، علمی - پژوهشی، سال پنجم، شماره ۱۸، ص: ۳۵-۵۳
- 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
- توکلی، عبدالله پور، به روزان، محمدیانی، (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

- 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 سرمایه های توسعه ای 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
- غفوری، حسین، قاسمی، سجاد، قاسمی، نرگس، (۱۳۹۶)، بررسی عدالت فضایی در توزیع خدمات، با تأکید بر مدیریت شهری، مطالعه موردی: محلات منطقه ۱۹ تهران، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، سال سی و دوم، شماره سوم، شماره پیاپی ۱۲۶، ص: ۱۱۴-۱۲۸
- سازمان بازرسی شهرداری تهران، (۱۳۹۱)، بسط مفهومی - کارکردی نظارت همگانی شهرداری تهران، تهران: نشر سازمان بازرسی شهرداری تهران
- ترحمی، مهدی، (۱۳۸۹)، بررسی تطبیقی نظارت همگانی در ایران و جهان، مجموعه مقالات همایش علمی - تخصصی نظارت همگانی، تهران: نشر فرهنگ صبا
- وحید، مجید، حبیبی، مسعود، (۱۳۹۵)، ارزیابی نهادی حکمرانی شهری در تهران با تأکید بر نظارت همگانی، فصلنامه علمی - پژوهشی سیاستگذاری عمومی، دوره ۲، شماره ۴، ص: ۷۱-۸۷
- ترک زاده، جعفر، (۱۳۸۹)، سازوکارهای نظارت همگانی برای مدیریت تغییر و توسعه درون سازمان، در مجموعه مقالات نظارت همگانی شهروندی و توسعه سازمانی، تهران: نشر صبا
- آذر، عادل، فرخ، مجتبی، 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
- چاووشینی، 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 ۱۶ شماره ۲
- مردعلی، محسن، شهسواری، محمدعلی، حسین پور، رضا، (۱۳۹۲)، شاخص ها و ابزارهای سنجش رضایت شهروندان از شهرداری تهران، معاونت مطالعات و برنامه ریزی مدیریت، امور اجتماعی و اقتصادی مدیریت مطالعات زیرساختهای مدیریتی و مالی، گزارش ۱۵۵ تهران
- رستمی، محمدحسین، امان پور، سعید، کرمی، مهران، رام نژاد، مراد، (۱۳۹۴)، سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی: شهر درود، مجله پژوهش ها و برنامه ریزی شهری، شماره ۲۱، ص: ۳۰-۵۰
- 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
- فقیهی، ابوالحسنی، (۱۳۸۰)، نظام های پاسخگویی در بخش دولتی - دیدگاه تطبیقی، فصلنامه مطالعات مدیریت شماره ۴۴
- نورانی آسیابز، زهرا، شیری 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
- پورا احمد، 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
- صفائی پور مسعود، حسینی نبی ...، قیصری نرگس (۱۳۹۴)، سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص های پایداری محیط زیست شهری، مطالعه موردی: شهر دزفول، تهران: دو فصلنامه پژوهش های بومشناسی شهری، سال ششم، شماره ۱، ص: ۲۴-۴۰
- زاهدی، شمس السادات، خانباشی، محمد، ۱۳۹۱، چارچوبی نظام مند 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

