

نقش نظارت بر نحوه کارکرد مدیریت شهری به واسطه مشارکت و سرمایه اجتماعی

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۲/۱۷

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۳/۳۱

کد مقاله: ۴۰۸۷۱

حسن مقیسه^۱

چکیده

با روزافزون شدن جمعیت شهرنشینی دیگر شهرها به تنهایی نتوانسته‌اند تمامی نیازهای خود را حل کنند بلکه نیاز به مدیریت درست و بخردانه لازمه توسعه شهرها می‌باشد. البته در این بین آگاهی مردم از حقوق و قوانین شهری و همچنین مشارکت شهروندان در حیطه اداره امور شهر خود به‌عنوان حقی که هر شهروند دارد، می‌تواند بر توسعه مدیریت شهری تأثیر زیادی داشته باشد. سرمایه اجتماعی دارای مؤلفه‌ها و ابعاد فراوانی است که از میان آن‌ها سه بعد اعتماد، مشارکت و آگاهی از ابعاد اصلی آن بشمار می‌روند که این پژوهش سعی بر آن دارد که به تحلیل و ارزیابی این ابعاد بالأخص بعد مشارکتی سرمایه‌های اجتماعی بپردازد. هدف اصلی این تحقیق؛ شناسایی، تعیین رابطه و اثرگذاری شهروندان در نظارت عمومی با رویکرد نقش مشارکت شهروندان و تولید سرمایه اجتماعی می‌باشد. لذا با تبیین نظارت همگانی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های مدیریت و مدیریت شهری در عصر حاضر و لزوم کاربردی‌ترین مشارکت اجتماعی در جهت توفیق و کارآمدی نظام مدیریت شهری در راستای ارائه خدمات مناسب به شهروندان به افزایش و زایش سرمایه اجتماعی در نتیجه رضایت شهروندان و اعتماد عمومی از نحوه عملکرد سیستم مدیریت شهری پرداخته می‌شود.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

واژگان کلیدی: مدیریت شهری، نظارت همگانی، مشارکت، سرمایه اجتماعی

۱- کارشناس مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، رئیس حراست منطقه ۶

۱- مقدمه

چگونگی اداره جامعه از مسائل مهم حیات بشری است که ریشه در نیازهای طبیعی و اجتماعی وی دارد. واقعیت‌های زندگی انسان‌ها نشان می‌دهد که زندگی انسان در تنهایی و انزوا ناممکن و ناپسند است. چگونگی تنظیم روابط اجتماعی و اداره اجتماعات از همان آغاز همواره مورد توجه انسان‌ها بوده است. امروزه پس از میلیون‌ها سال تجربه حیات اجتماعی روش‌های اداره جوامع از نظر شکل و محتوا یک‌روند رو به کمال را طی کرده است. محوری‌ترین تفاوت این روش‌ها را اصل مشارکت تعیین می‌کند. (حسین زاده و ایدر، ۱۳۹۱)

مشارکت به‌عنوان یکی از جنبه‌های مهم سرمایه اجتماعی تأثیر شگرفی بر پیشرفت جوامع دارد و می‌توان اذعان داشت که امروزه رویکرد مشارکتی هم به‌عنوان مبنای تصمیم‌سازی و هم به‌عنوان شیوه‌ای برای دستیابی به فعالیت و همکاری مشترک در روند بهسازی زندگی فردی و جمعی، یکی از لوازم جامعه مدنی و برنامه‌ریزی دموکراتیک محسوب می‌شود. از مهم‌ترین آثار مشارکت در فرایند برنامه‌ریزی و مدیریت می‌توان به ایجاد علاقه و اعتماد در مردم برای توسعه و پیشرفت، تقویت همبستگی اجتماعی، روحیه همکاری و همدلی، استفاده بهینه از منابع و امکانات و کاهش تمرکززدایی اشاره کرد. (مهدی زاده، جواددیگران، ۱۳۸۵) عملکرد شهرداری و مدیریت شهری می‌تواند تأثیر فزاینده‌ای بر روی یک شهر داشته باشد. در میان سازمان‌های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه‌هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد. وظایف شهرداری در گستره‌های گوناگون اجتماعی، فرهنگی، عمرانی، شهرسازی و خدماتی است؛ به‌گونه‌ای که هر فرد شهرنشین از آغاز تولد تا پایان زندگی نیازمند خدمات این نهاد غیردولتی است. همراه با گسترش روزافزون تکنولوژیها و فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی شهرداری‌ها باعث گردید که مشارکت اجتماعی شهروندان در امور شهری بیش از پیش به‌عنوان یک راهکار کارگشا و مدد رسان نهادها و سازمان‌های اجتماعی، در جهت به حداکثر رساندن کارایی و اثربخشی سازمان شهرداری مورد توجه و نظر برنامه ریزان و صاحب نظران شهری قرار بگیرد؛ این پتانسیل باعث گردید که متخصصان توسعه، کنترل شهروندی را عالی‌ترین سطح و نوع مشارکت تشخیص بدهند. (زاهد زاهدانی، زهری بیدگلی، ۱۳۹۱)

مدیریت شهری می‌تواند در ایجاد و آفرینش مشارکت اجتماعی در جهت ارتقاء سرمایه‌های اجتماعی و به تبع آن ایجاد و رونق توسعه مورد بررسی قرار گیرد. که در این ارتباط بایستی بر اهمیت شهرداری‌ها بعنوان بازوان قدرتمند و اجرایی مدیریت شهری در فرآیند جلب مشارکت و آفرینش سرمایه‌های اجتماعی در راستای توسعه تأکید نمود. (الله ویردی، ۱۳۹۸)

۲- روش تحقیق

روش تحقیقی که در این پژوهش به کار گرفته شده است از نوع توصیفی-تحلیلی می‌باشد. روش گردآوری داده‌های پژوهش حاضر با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای، اسنادی و پیمایش‌های میدانی انجام گرفته است. برای تکمیل اطلاعات مورد نیاز با مراجعه به سازمان‌های زیربنا و شهرداری

۳- پیشینه

نجاتی و حسینی (۱۳۸۰) در پژوهشی با عنوان «جامعه مدرن، شهروندی و مشارک» رابطه و نسبت جامعه مدرن (جامعه مدنی، جامعه سیاسی و جامعه شهری)، شهروندی (حقوق، وظایف، تکالیف، مسئولیتها) و مشارکت (اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی) را بررسی کرده است.

سفیری و صادقی (۱۳۸۸) در مقاله‌ای به مشارکت اجتماعی دانشجویان دختر دانشکده‌های علوم اجتماعی دانشگاه‌های تهران و عوامل اجتماعی موثر آن، چگونگی پیوند بین مشارکت اجتماعی دانشجویان دختر و عوامل اجتماعی موثر بر آن را بررسی و تحلیل کرده‌اند. عباس زاده، میرزائی و علیاری (۱۳۹۴) در مقاله‌ای تحت عنوان؛ تأثیر سرمایه فرهنگی و اجتماعی بر مشارکت شهروندان در تفکیک و جمع‌آوری زباله‌های خانگی (نمونه مورد مطالعه شهروندان شهر ارومیه)

بنی‌اسدی و همکاران (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان تأثیر نظارت همگانی بر افزایش احساس امنیت در جامعه نشان می‌دهند که نظارت همگانی، اهرم مثبت و مؤثری است که با توسل به آن، رضایت‌مندی افراد جامعه از امنیت، جامعه‌پذیری فعالانه و مثبت آحاد اجتماع، ظهور و شکوفایی پدیده اعتماد متقابل در جامعه، تعامل گسترده مردم با پلیس، مسئولیت‌پذیری و مشارکت جویی شهروندان، تضمین سلامت و تکامل ساختار شخصیت افراد جامعه تحقق می‌یابد.

۴- ادبیات تحقیق

۴-۱- شهر

محدوده شهر عبارت است از حد کالبدی موجود شهر و توسعه آتی در دوره طرح جامع

۴-۲- مدیریت شهری

مدیریت شهری به مثابه جزئی از سیستم حکومتی، اداره امور شهرداری و نقشی که دولت برای این سیستم قایل می‌شود تعریف این هدف را روشن می‌سازد. تردیدی نیست که این تعریف، هرچه باشد، هدف سیستم مدیریت شهری در جهت اهداف ملی بوده و با آن هم سوست و از کلیات آن تبعیت میکند. به همین دلیل برنامه‌های این سیستم برای ساماندهی امور شهر، به طور کلی در چارچوب برنامه‌های کلان و قوانین جاری کشور تدوین می‌گردد و اقدامات این سیستم ناقض مقررات قانونی کشور نیست. امروزه مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است. شهرها مدیریت می‌شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تامین کنند. مدیریت شهری دارای تشکیلات وسیعی است و نقش مهمی در موفقیت برنامه‌ها و طرح‌های 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 آن‌ها بر عهده دارد. (تقوایی، صفرآبادی، ۱۳۹۰)

نظام مدیریت شهری باهدف اداره مطلوب امور شهر، سعی دارد. روابط میان عناصر شهری را هماهنگ سازد. به دلیل گستردگی و میان رشته‌ای بودن سیستم مدیریت شهری به‌مثابه یک سیستم باز، عوامل مختلفی در آن دخالت دارد و بدون شناخت این سیستم نمی‌توان عناصر و روابط را در جهت اهداف آن تغییر شکل داد، زیرا هنر برنامه‌ریزی، شناخت عناصر سیستم و ایجاد روابط بین آن عناصر است، به نحوی که این مجموعه عناصر در جهت هدف سیستم عمل کنند. بی‌توجهی به اجزاء همچنین عدم کشف روابط و میزان تاثیر هر یک از عناصر در نظام تصمیم‌گیری هرگز به یک نظام تصمیم‌گیری منسجم، موثر و معطوف به اهداف مطلوب منجر نخواهد شد. (زاهدی فر، ۱۳۷۳)

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- شهرداری

در میان سازمان‌های مختلف مدیریت شهری، شهرداری یکی از دستگاه‌هایی است که ارتباط مداوم و تنگاتنگی با عموم مردم دارد. عملکرد شهرداری و مدیریت شهری می‌تواند تأثیر فزاینده‌ای بر روی یک شهر داشته باشد. وظایف شهرداری در گستره‌های گوناگون اجتماعی، فرهنگی، عمرانی، شهرسازی و خدماتی است؛ به‌گونه‌ای که هر فرد شهرنشین از آغاز تولد تا پایان زندگی نیازمند خدمات این نهاد غیردولتی است. وظایفی نظیر سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی برای توسعه شهری، امور فنی و اجرایی و عمران شهری، وظایف خدماتی، وظایف اجتماعی و فرهنگی و... همگی از جمله مواردی هستند که برعهده شهرداری‌ها و مدیریت شهری می‌باشد. لذا؛ ازجمله پیامدهای اثربخش که بیانگر رضایت از نحوه عملکرد مدیریت شهری در ارائه سرویس و خدمات، احساس رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری است (حبیبی و کسالایی و همکاران، ۱۳۹۷)

۴-۴- سرمایه اجتماعی

سرمایه به هنوع قابلیت، مهارت و توانایی اطلاق می‌شود که فرد می‌تواند در جامعه به صورت انتصابی و یا اکتسابی به آن دست یابد. یکی از عوامل اصلی رشد و توسعه اقتصادی، سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی مفهومی چند بعدی و چند لایه است که در سال‌های اخیر در حوزه‌های گوناگون علوم اجتماعی، اقتصاد و علوم سیاسی مطرح شده است. مشارکت اجتماعی به‌عنوان مهم‌ترین بعد سرمایه اجتماعی فرایندی است که در طی آن مردم به طور عاقلانه و با آگاهی، اراده و رغبت با قبول گوشه‌ای از مسئولیت آن به طور گروهی سعی در ارضای نیازهای روحی، روانی، فردی و گروهی دارند و در جهت رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده با در نظر گرفتن امکانات و محدودیت‌ها جهت یافتن هویت فردی و جمعی در جامعه تلاش می‌کنند. (قاسمی خوزانی، عطا، دهقانی، موسی زاده، ۱۳۹۳)

سرمایه اجتماعی به طور کلی اشاره به ویژگی‌های سازمان اجتماعی مانند شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد دارد که هماهنگی و همکاری را برای سود متقابل تسهیل کرده و افزایش منافع حاصل از سرمایه‌گذاری در منابع فیزیکی و انسانی را به دنبال دارد. (کماسی، حسینی، ۱۳۹۳) اصطلاح سرمایه اجتماعی اولین بار توسط هانیفان مطرح و سپس در ۱۹۶۰، جان جیکوبز در کتاب پرنفوذ زندگی و مرگ در شهرهای بزرگ آمریکا» آن را به طور جد مورد مطالعه قرار داده است (حاجی پور، ۱۳۸۵)

سرمایه اجتماعی دارای مؤلفه‌ها و ابعاد فراوانی است که از میان آنها سه ذیل از ابعاد اصلی آن بشمار می‌روند. ابعاد و شاخص‌های سرمایه اجتماعی عبارتند از:

- اعتماد
- مشارکت
- آگاهی

۴-۵- اعتماد

اعتماد را میتوان حسن نیت فرد نسبت به افراد جامعه تعریف کرد که این امر موجب گسترش و تسهیل روابط اجتماعی فرد با سایر افراد جامعه می‌شود (شارع پور، ۱۳۸۰). اعتماد اجتماعی شامل مجموعه‌ای از انتظارات، تعهدات اکتسابی و به لحاظ اجتماعی تایید شده می‌باشد که افراد نسبت به یکدیگر و نسبت به سازمان‌ها و نهاد‌های مربوط به زندگی اجتماعی شان دارند. (ابراهیمی، جانعلی زاده، رازقی، ۱۳۹۵)

در حوزه مدیریت شهری نیز بعنوان سازمانی منسجم که بر پایه اصول و مبانی خدمت‌رسانی به شهر و شهروندان در حال انجام وظیفه است. هر میزان که مدیران شهری در بخش‌های عمرانی کلیدی، اجتماعی فرهنگی ویژگی‌های 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 می‌دهند که این مسئله به نوعی ارتباط مستقیمی هم با بخش دیگر سرمایه اجتماعی که شامل مشارکت می‌شود، دارد. به عبارتی اعتماد پایین به مدیران شهری، مشارکت پایین را هم در پی خواهد داشت. (گنج‌خانلو، ۱۳۹۸). مشارکت اجتماعی به‌عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی یکی از محورهای اصلی آموزش در بسیاری کشورهایی است که در راستای رشد و توسعه همه جانبه گام برمیدارند (مرادی، ۱۳۹۶)

اعتماد موجب می‌گردد روابط میان افراد به اندازه کافی عمیق باشد تا سرمایه اجتماعی مطلوب ایجاد شود. نتیجه این که می‌توان گفت: اعتماد اجتماعی هم منبع سرمایه اجتماعی است و هم نتیجه سرمایه اجتماعی. چون اگر سرمایه اجتماعی در صورتی که به اندازه کافی وجود داشته باشد اعتماد میان افراد را تقویت می‌کند و به عبارتی، اعتماد همان سرمایه اجتماعی است؛ چون اعتماد، از دو منبع هنجارها و شبکه‌های مشارکت مدنی و شبکه‌های روابط، ناشی می‌شود. (دادگرونجفی، ۱۳۸۵)

۴-۶- مشارکت

فعالیت گروه درگرو مشارکت اعضا است و مشارکت اعضا هویت زندگی گروهی را تداوم می‌بخشد. (حسین زاده و ایدر، ۱۳۹۱) اندیشه مشارکت شهروندان در اداره امور شهر قدمتی دیرینه و به اندازه تاسیس شهرداری (محسنی، رضا علی، ۱۳۸۳) مشارکت اساس زندگی بشری است و یکی از حقوق بنیادی انسان به شمار می‌آید. انسان موجودی هوشیار است و بایدآگاه و خودهدایت‌گر باشد از سوی دیگر، انسان موجودی اجتماعی است و در جامعه به دنیای آید، در آن زندگی می‌کند و مهارت‌های زندگی را در کنار دیگران می‌آموزد و توانمند می‌شود. شرایط سیاسی و اجتماعی حاکم بر جامعه، نوع دید و نگاه مسئولان و برنامه‌ریزان، خلیقات و روحیات مردم، تجارب و واقعیات گذشته جامعه بر پذیرش و یا عدم پذیرش یا نحوه مشارکت مردم اثر دارند. لازمه توسعه پایدار و همه‌جانبه، بسط روزافزون انگیزش و مشارکت اجتماعی، سیاسی و اقتصادی مردم در تصمیم‌گیری‌ها و تعیین خط‌مشی مرتبط با زندگی اجتماعی آنها است. (موسوی، ۱۳۸۵)

تقبل آگاهانه انجام بخشی از امور در شکل همکاری از روی رغبت به قصد بهبود و بهسازی زندگی اجتماعی است. (مرادی، ۱۳۹۶) از طرفی، بسیاری از نظریه پردازان مانند روسو معتقدند که فقط مردم وظیفه مشارکت در جامعه را ندارند، بلکه جامعه نیز باید بازخوردی برای افراد داشته باشد تا زمینه‌های احساس تعلق و انجام تعهد وظایف در آنان ایجاد و تداوم یابد. (شیبانی، ۱۳۸۲)

مشارکت موثر و کارا، مشارکتی است که در آن به دو بعد ابزار و هدف توجه گردد. شناسایی زمینه‌ها و موانع هر دو بعد باید به صورت ترکیبی مورد توجه قرار گیرد. اگر مشارکت را به‌عنوان کنش اجتماعی (کنش یا عمل مشارکتی به عملی گفته می‌شود که عامل با توجه به انتظارات افراد دیگر آنرا انجام می‌دهد) در نظر بگیریم، دارای دو جنبه است: ۱- چه انگیزه‌هایی فرد را ترغیب به انجام کنش می‌نماید. ۲- فرد چقدر نسبت به عمل مورد مشارکت آگاهی دارد (سفیری و تمیز، ۱۳۹۰)

مشارکت اجتماعی را نوعی کنش هدفمند در فرآیند تعاملی بین کنشگران و محیط اجتماعی در جهت نیل به اهداف معین و از پیش تعیین شده تعریف شده است. به لحاظ مفهومی نیز واژه مشارکت به معنای شراکت و همکاری در کار یا فعالیتی اجتماعی به جهت بحث و تصمیم‌گیری می‌باشد. به طور کلی جوهره اصلی مشارکت در فرآیند فعالیت و تاثیر و تاثیر پذیر است. (علی پور، زاهدی و شیبانی، ۱۳۸۸)

۴-۷- آگاهی

پیش شرط اولیه برای مشارکت اجتماع "آگاهی" است. آگاهی یک متغیر معرفتی متعلق به افراد است. جایی که افراد از ماهیت مسائل اجتماعی آگاه نمی شوند یا ابزارهای موجود که از جوابگویی به این مشکلات بی خبرند، فرصت های مشارکت اجتماعی حس قوی یا خیره اجتماعی هم پایین تر خواهد بود. (کماسی، حسینی، ۱۳۹۳)

آگاهی به معنای شناخت شهروندان از وظایف حکومت و شهرداری در قبال شهروندان و تلاش برای تحقق حقوق و اجرای تعهداتشان است. آگاهی از حقوق شهروندی باعث میشود که مشارکت شهروندان در امور شهری از مراتب پایداری، استمرار و مسئولیت پذیری بیشتری برخوردارگشته و تاثیر بیشتری داشته باشد. (باغستانی برزکی، ۱۳۸۷)

۴-۸- نظارت همگانی

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. (حبیبی، ۱۳۹۵)

نظارت همگانی مجموعه وسایل و شیوه هایی است که با استفاده از آنها یک گروه یا یک واحد، اعضای خود را به پذیرش رفتارها، هنجارها، قواعدی در سلوک و حتی آداب و رسوم منطبق با آنچه گروه مطلوب تلقی می کند، سوق می دهد. نظارت همگانی به معنای ارزیابی و سنجش عملکرد فرد یا سازمان توسط همه گروه های مختلف جامعه است (پیرعلی، ۱۳۹۰)

نظارت همگانی به این معنا می باشد که، نهادهای جامعه مدنی که شامل، احزاب، جمعیت ها، رسانه های گروهی، گروه های اجتماعی و مردم بتوانند بر عملکرد دستگاه های دولتی نظارت داشته باشند. (فرهادی نژاد، ۱۳۸۰) نظارت همگانی خود دارای دو بعد می باشد :

الف : نظارت همگانی به معنای اعم؛ شامل نهاد های نظارتی حاضر در سه عرصه دولتی، خصوصی و مدنی می باشد.

ب: نظارت همگانی به معنای اخص که شامل مشارکت نظارتی شهروندان بر عملکرد نهادهای فعال در حوزه های مختلف کشور است (نادری ملک شاه، ۱۳۹۳)

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)

به نظر میرسد در صورت پرداختن به ابعاد فرهنگی رسالت دینی و عرفی نظارت همگانی در عرصه اجتماع و بهره مندی از اثر بخشی های آن در حوزه سازمانی، این نهاد می تواند پیش زمینه و حتی فصل مشترکی برای دستیابی به حد مورد انتظار از شاخص هایی همچون پاسخگویی و مشارکت و سلامت اداری باشد. بنابراین مخرج مشترک هر سیاستی که در چارچوب حکم رانی توصیه شده و یا عملیاتی می شود عبارت است از وجود نهادهای نظارتی مؤثر و کارآمد. امروزه در بسیاری از کشورهای دنیا، نهادهای کارآمد نظارتی به عنوان ابزارهای مفید در جهت حکمرانی و مدیریت در نظر گرفته شده اند و اغلب به عنوان محافظان حقوق مردم و پیشگامان مبارزه با فساد محسوب میشوند. مطابق با این تلقی و برداشت، تحقق حکمرانی در همه ابعاد مستلزم وجود نظارت همگانی مؤثر است. (عطار، ۱۳۹۰)

نظارت همگانی به عنوان یک نهاد مدنی و بر مبنای حکمرانی، الگویی مشارکتی و ارتباطی ویژه ای است که کانالها و جهت های ارتباطی آن از بیرون به درون، از پایین به بالا و شامل نظارت مردم بر حاکمیت است. مفهوم نظارت همگانی به مثابه سرمایه اجتماعی، بیانگر عالی ترین سطح مشارکت اجتماعی است. (کاظم زاده، ۱۳۸۹)

نظارت همگانی و مردم محور، نظارت جامعه مدنی (نظارت عمومی) بر تصمیم گیری و عملکرد بخش دولتی و مشارکت در این امور یک موازنه سازی و ابزار مهم برای مبارزه با فساد و بهبود مدیریت است. که باعث شفافیت و افزایش اختیارات شهروندان برای یک نقش فعال میشود. نظارت همگانی میتواند زمینه یادگیری، تطبیق و تغییر در سازمانها را فراهم آورد تا با توجه به تغییرات محیطی در مسیر تحولات گام برداشته و پویایی خود را حفظ کنند. (مک لگان و نل، ۱۳۷۷)

۴-۹- حق قانونی مشارکت

دیدگاه های گوناگون در زمینه مشارکت اجتماعی باعث گردیده تا هریک از افراد و گروه ها از نقطه نظرات خاصی به این مسئله توجه نمایند. مشارکت یکی از ارکان یک نظام مردم سالارانه و دموکراتیک محسوب می شود. مشارکت و نظارت شهروندی، به طور معمول به اثربخشی سیاست ها و برنامه های بخش عمومی منجر می شود. مشارکت شهروندان در نظارت عمومی می تواند در تأمین منابع اقتصادی، کاهش هزینه خدمات، افزایش انسجام اجتماعی، کاهش آسیب ها و تنش های ناشی از زندگی و رضایت

شهروندان مؤثر باشد. به طور کلی اهمیت مشارکت مردمی تا حدی است که قانون گذار قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در بند ۸ اصل سوم قانون اساسی، تصریح به مشارکت عامه مردم در تعیین سرنوشت سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی خویش کرده است و نیز در اصل شش قانون مذکور تصریح به اداره امور کشور با اتکالی به آرای عمومی کرده و یکی از راه های مشارکت مردم در حکومت را برگزاری انتخابات یا همه پرسی اعلام کرده است. (دانش فرد، رجبی فرجاد، ۱۳۹۳)

مشارکت دارای دو بعد فعال (Active) و غیرفعال (Passive) است؛ مشارکت فعال حق و شهروندان و مشارکت غیرفعال وظیفه ایشان تلقی می‌شود. روند بلوغ فرهنگ شهرنشینی در این پیوستار شکل می‌گیرد. در جامعه نیز هنگامی که مردم مشارکت جو و دولت مشارکت پذیر باشند شرایط انفعالی به وجود می‌آید. مشارکت جویی و وارد کردن مردم به عرصه، نقش فعال دولت و مشارکت پذیری، نقش انفعالی دولت و حاکمیت است. منظور از شهروند فعال کسیاست که مشارکت را حق خود و خویش را دارای اختیار میدانند و مقابل شهروند منفعل باید ملزم به انجام تکالیف و وظایف خویش شود. در بحث از مشارکت غیرفعال، هنجارسازی برای رعایت قانون کارگشاست. (جعفری، ۱۳۹۵)

۴-۱۰- نقش مشارکت اجتماعی بر کیفیت عملکرد مدیریت شهری

فرآیند تصمیم گیری در شهر زمانی موجب منفعت شهر و مدیریت شهری میگردد که شهروندان از توانایی لازم جهت مشارکت مؤثر برخوردار باشند. ولی متأسفانه در این زمینه نیز مشکلات فراوانی وجود دارد. افزایش گسترده وظایف در اداره شهر و تعاملات شهروندان با شهرداری روند پیچیده به خود گرفته است. (محمدی و تبریزی، ۱۳۹۵)

باگسترش معنای مشارکت، بیشتر اندیشمندان تاثیرگذاری شهروندان در تصمیم های شهری را باهدف توانمندسازی آنان در اداره امور محلی و تحصیل خدمات بهینه شهری یادآور شده اند. از جمله اینکه؛ با مشارکت برنامه ها کامل تر اجرا شده، خدمات با هزینه کمتر عرضه خواهد گردید، انگیزه و ارزش درونی افراد بلوغ یافته، احساس مسئولیت تقویت شده، تضمین اجرای امور به شیوه درست و آگاهی مردم را نسبت به علل محرومیت ها و اینکه برای بهبود وضعیت زندگی چه کار می‌توانند انجام دهند را افزایش میابد. (غفاری و نیازی، ۱۳۸۶) بسترسازی لازم برای مشارکت اجتماعی شهروندان و درک جایگاه آنان در هر برنامه ریزی توسعه بسیار ضروری است. هم اکنون، در کشور های پیشرفته، شهرداری ها، به‌عنوان یک نهاد اجتماعی، پتانسیل همکاری گسترده و جلب مشارکت بخش خصوصی و مردمی، مشارکت جویی و جلب همکاری سازمان‌های غیر دولتی و مردم نهاد را به نحو احسن برای ایفای بهتر وظایف خود به کار گرفته اند و بدین ترتیب خود را از یک سازمان صرفاً خدماتی به یک نهاد اجتماعی تبدیل نموده اند. (زاهد زاهدانی و زهری بیدگلی، ۱۳۹۱)

مشارکت اجتماعی شهروندان در امور شهری بیش از پیش به‌عنوان یک راهکار کارگشا و مدد رسان نهادها و سازمان‌های اجتماعی، در جهت به حداکثر رساندن کارایی و اثربخشی سازمان شهرداری مورد توجه و نظر برنامه ریزان و صاحب نظران شهری قرار بگیرد؛ (شادی طلب، ۱۳۸۲)

اندیشه مشارکت شهروندان در اداره امور شهر قدمتی دیرینه و به اندازه تاسیس شهر دارد. مشارکت اجتماعی شهروندان در امور شهری بیش از پیش به‌عنوان یک راهکار کارگشا و مدد رسان نهادها و سازمان‌های اجتماعی، در جهت به حداکثر رساندن کارایی و اثربخشی سازمان شهرداری مورد توجه و نظر برنامه ریزان و صاحب نظران شهری قرار بگیرد؛ این پتانسیل باعث گردید که متخصصان توسعه، کنترل شهروندی را عالی ترین سطح و نوع مشارکت تشخیص بدهند. در اینگونه مشارکت، مردم در تصمیم گیری‌هایی که روزانه آنها را تحت تاثیر قرار می‌دهد دخالت می‌کنند. با این ویژگی، حکومت های محلی (شهرداری) و شوراهای نمونه‌هایی واقعی از این نوع مشارکت هستند. (شادی طلب، ۱۳۸۲)

شهرداری‌ها در خیلی از شهرهای بزرگ دنیا در مشارکت با مردم در پروژه های مختلف و سرمایه گذاری ریسک پذیر حضور پیدا می‌کنند و امکانات مالی خود را از طریق مشارکت در سرمایه گذاری شهروندان تأمین می‌کنند. (مجموعه اقتصاد، ۱۳۸۶)

با وجود اهمیت و ضرورت فاکتور مشارکت اجتماعی شهروندان در توسعه شهرها و در حالی که یکی از نیازهای اصلی کشورمان در جهت توسعه همه جانبه و بسط ایده دموکراسی، توجه به مفهوم مشارکت اجتماعی است. (قدیری، ۱۳۹۰)

اعتماد و مشارکت مردم در برنامه های توسعه پیش شرط عمده و کلیدی بر ای موجودیت هر جامعه ای محسوب می‌شود و همچنین تسهیل کننده مبادلات در بستر و فضای اجتماعی است. ارزش و اهمیت روزافزون نقش مردم در اداره جوامع و رشد نظام‌های مردم سالار موجب توجه به ایده مشارکت مردم در امور شده است. تجربیات حاصل از توسعه مبتنی بر برنامه ریزی های صورت گرفته نشان می‌دهد که عدم مشارکت مردم در این فرایندها سبب به وجود آمدن زیان فراوان شده، از این رو جوامع را به سوی توجه به امر مشارکت عمومی سوق داده است. (آذربایجانی و دریایی، ۱۳۸۶)

نتیجه گیری

با توجه به آنچه که ذکر گردید؛ سرمایه اجتماعی را می‌توان بعنوان یکی از اصلی ترین سرمایه های هر سازمانی علی الخصوص سازمان های دولتی و خدماتی که مجموعه مدیریت شهری و شهرداری نیز جزء آن به شمار می رود دانست. که در پرتو، کسب، ارتقاء و تثبیت آن می‌توان توفیق و بقاء مدیریت و سازمان را تضمین نمود و این موضوع در گرو تامین سه شاخصه اصلی آن یعنی، اعتماد، آگاهی و مشارکت می باشد.

اعتماد در پرتو تامین رضایت شهروندان یا به عبارت دیگر مشتری سازمان تامین می گردد که در قبال ارائه بهینه و با کیفیت خدمات کسب می گردد. به گونه ای که شهروند احساس کند آسایش و آرامش بهتر و بیشتری را به لحاظ دریافت خدمات از نهاد ارائه دهنده خدمت که در اینجا مدیریت شهری می باشد دارد.

در عصر حاضر با توجه به تغییر بسیاری از مفاهیم در مدیریت که متأثر از پیشرفت تکنولوژی های ارتباطی و اطلاعاتی می باشد. موضوع اطلاع رسانی، آگاهی بخشی، مشارکت طلبی و توجه به بدنه جامعه هدف و مورد خدمت بسیار حائز اهمیت می باشد.

لذا؛ در بحث مدیریت شهری می‌توان به بعد نظارت همگانی در این خصوص اشاره نمود که؛ شهروند به عنوان جامعه هدف یا به تعبیری بهتر ((مشتری سازمان))، با مشارکت در امر نظارت همگانی، ضمن یاری رساندن به سازمان خدمت رسان که مدیریت شهری می باشد. در ارتقاء کیفیت محصول آن نیز خود را سهیم و شریک دانسته و با مشارکتی فعالانه و آگاهانه همراه با احساس مسئولیت به خود، جامعه و شهر که بهره بردار و منتفع از محصول ارائه شده می باشند تلاش و اهتمام خواهد نمود. که نتیجه آن؛ رضایتمندی عمومی، اعتماد شهروندان و نتیجتاً افزایش سرمایه اجتماعی سازمان مدیریت شهری می باشد که می‌توان از شهرداری بعنوان بازوی اصلی و توانمند آن نام برد.

به همین لحاظ و در راستای ارتقاء و افزایش هرچه بهتر و بیشتر سرمایه اجتماعی سازمان مدیریت شهری و سازمان های مشابه پیشنهاد می گردد؛ تا به عواملی که از مولفه ها و شاخصه های اصلی آن می باشند بیشتر پرداخته شود تا ضمن بالا بردن ضریب استحکام و بقای سازمان در جامعه، بهره برداران نیز به نحو احسن از آن منتفع گردند.

لذا پیشنهاد می گردد موضوعات ذیل بیشتر مورد تحقیق و بررسی قرار گیرد؛

- افزایش شفافیت سازمانی و بالابردن ضریب آگاهی عمومی نسبت به سازمان
- بررسی مولفه های مشارکت شهروندان در اداره امور مرتبط با خود با سازمان دولتی و خدمت رسان
- بررسی میزان آگاهی عمومی و شهروندان در خصوص موضوعات مرتبط با نظارت همگانی
- تاکید بر تاثیر و نفوذ آراء و نظرات شهروندان بر نحوه مدیریت سازمان ها
- بررسی راه ها و طرق مختلف نظارتی اعم از رسمی و غیر رسمی نظارت همگانی
- ارائه تعریفی دقیق و مبسوط از سازمان نظارت پذیر و قابل کنترل

منابع

- حسین زاده، علی حسین، ایدر، نبی الله و عباسی، الهام (۱۳۹۱) بررسی عوامل موثر بر مشارکت شهروندی در بین شهروندان شهر خرم آباد، فصلنامه مطالعات جامعه شناختی شهری، سال دوم، شماره دوم، ص: ۵۹-۸۳)
- مهدی زاده، جواددیگران (۱۳۸۵)، برنامه ریزی راهبردی توسعه شهری (تجربیات اخیر جهانی و جایگاه آن در ایران)، چاپ دوم، مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری ایران، تهران، ص: ۳۱۷-۳۱۶
- زاهد زاهدانی، سید سعید، زهری بیدگلی، سید محسن، مدیریت شهری و تبیین مشارکت اجتماعی شهروندان در شهرداری، (۱۳۹۱)، فصلنامه مطالعات جامعه شناختی شهری، سال دوم، شماره پنجم، ص: ۸۳-۱۲۰
- الله ویردی مهرشاد، (۱۳۹۸)، تاثیر عملکرد مدیریت شهری در فرآیند توسعه پایدار سیاسی با تاکید بر نقش میانجیگر مشارکت و سرمایه های اجتماعی،
- تقوایی، مسعود. صفربآبادی، 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
- زاهدی فر، محمدحسین، (۱۳۷۳)، تحلیل نظام تصمیم گیری در شهر تهران، بررسی امکان پذیری تمرکزگرایی در تصمیم گیری، پایان نامه کارشناسی ارشد برنامه ریزی شهری و منطقه ای، تهران، دانشگاه شهید بهشتی
- حبیبی، داود، کسالایی، افسانه، افتخاری، سیدجمشید یوسف آباد، محمدی، سید هدایت، (۱۳۹۷)، بازخوانی شاخص های اثرگذار در رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و مدیریت شهری
- قاسمی خوزانی، محمد، عطا، بهنام، دهقانی، حسین، موسی زاده، حسین، (۱۳۹۳)، بررسی نقش سرمایه اجتماعی شهر بیرجند با تأکید بر بعد مشارکت از دیدگاه شهروندان و مدیران شهری، تهران، هفتمین کنگره انجمن ژئوپلیتیک ایران (جغرافیای سیاسی شهر) ۲۰۱۵
- کماسی، حسین، حسینی، سید علی، (۱۳۹۳)، تبیین رابطه بین عملکرد مدیریت شهری و سرمایه اجتماعی شهروندان (مطالعه موردی: محله ولیعصر شمالی)، مجله علمی-پژوهشی برنامه ریزی فضایی، سال چهارم، شماره سوم

- حاجی پور، خلیل، (۱۳۸۵)، برنامه‌ریزی محله- مبنا رهیافتی کارآمد در ایجاد مدیریت شهری پایدار، نشریه هنرهای زیبا، شماره ۲۶، دانشگاه تهران
- شارع پور محمود، (۱۳۸۰)، فرسایش سرمایه اجتماعی و پیامدهای آن، ماهنامه انجمن جامعه‌شناسی ایران، شماره ۳
- ابراهیمی، قربانعلی، جانعلی زاده، حیدر، رازقی، هادی، (۱۳۹۵)، بررسی تاثیر سرمایه فرهنگی بر اعتماد اجتماعی، (بررسی موردی شهروندان ۱۸ سال و بالاتر شهر تهران) تهران: فصلنامه مطالعات جامعه‌شناختی جوانان، سال ششم، شماره بیست و یکم
- گنج خانلو، جواد، (۱۳۹۸)، افزایش اعتماد و سرمایه اجتماعی حاکمیت سیاسی بواسطه رضایت از عملکرد مدیریت شهری، مرادی، علی، (۱۳۹۶)، مطالعه بررسی نقش مشارکت شهروندان در تأمین احساس امنیت اجتماعی، فصلنامه انتظام اجتماعی، سال نهم، شماره چهارم، ۱۳۹-۱۶۶
- دادگر، یدالله، نجفی، محمدباقر، (۱۳۸۵)، مجله اقتصاد اسلامی، سرمایه اجتماعی و بازتولید آن در عصر پیامبراسلام، ش ۲۴
- محسنی، رضا علی، (۱۳۸۳)، جنبه‌های اجتماعی مدیریت کلان شهرها با تأکید بر مشارکت شهروندان، فصلنامه مدیریت فردا، سال دوم، شماره ۷ و ۸، ص: ۸۳-۹۰
- موسوی، میرطاهر، (۱۳۸۵)، مشارکت اجتماعی یکی از مولفه‌های سرمایه اجتماعی، فصلنامه رفاه اجتماعی، دوره ششم شماره ۲۳، ص: ۶۷-۹۷
- شیبانی، ملیحه، (۱۳۸۲)، مباحث نظری مشارکت اجتماعی کودکان، مجله رفاه اجتماعی، شماره ۷، صص ۱۳-۳۰
- سفیری، خدیجه، تمیز، رقیه، (۱۳۹۰)، فرا تحلیل مطالعات مشارکت اجتماعی، مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران، سال سوم، شماره سوم، ص: ۱۲۲-۱۳۳
- باغستانی برزگی، حوریه (۱۳۸۷)، بررسی تفسیر آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی بر توسعه شهروندی فعال و پاسخگویی و شفافیت شهرداری تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت امور شهری، دانشگاه تهران
- وحید، حبیبی، (۱۳۹۵)، ارزیابی حکمرانی شهری در تهران با تأکید بر نظارت همگانی، فصلنامه علمی پژوهشی سیاستگذاری عمومی، دوره ۲، شماره ۴، ص: ۷۱-۸۷
- پیرعلی، مصطفی، (۱۳۹۰)، (نظارت همگانی؛ چرایی، چگونه)، مجموعه مقالات اولین همایش ملی نظارت همگانی، تهران، دانشگاه شهید بهشتی
- فرهادی نژاد، محسن، (۱۳۸۰)، فساد اداری و شیوه‌های کنترل آن، مجموعه مقالات دومین همایش نظارت و بازرسی در کشور، تهران، مرکز آموزش و پژوهش سازمان بازرسی کل کشور
- نادری ملک شاه، محمد (۱۳۹۳)، نقش نهادهای مدنی در پیشگیری از فساد اداری، ماهنامه تدبیر، سال شانزدهم، شماره ۱۶۰
- ترحمی، مهدی، (۱۳۸۹)، بررسی تطبیقی نظارت همگانی در ایران و جهان، مجموعه مقالات همایش علمی - تخصصی نظارت همگانی، تهران: نشر فرهنگ صبا
- عطار، سعید، (۱۳۹۰)، آسیب‌شناسی نظارت همگانی در ایران؛ درآمدی بر نظریه مثلث نظارت همگانی، سازمان بازرسی کل کشور، نشریه دانش ارزیابی، شماره نهم
- کاظم زاده، اکبر، (۱۳۸۹)، نظارت همگانی و سرمایه اجتماعی، در مجموعه مقالات نظارت همگانی شهروندی و توسعه سازمانی، تهران: نشر صبا
- مک لگان، پاتریشیا و نل، کریستو، (۱۳۷۷)، عصر مشارکت، ترجمه مصطفی اسلامی، تهران: نشر دفتر پژوهش‌های فرهنگی
- دانش فرد، رجایی فرجاد، (۱۳۹۳)، طراحی مدل مشارکت شهروندان در نظارت عمومی (با تأکید بر نقش مشارکت شهروندان در کاهش جرایم)، پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی، سال هفتم، شماره سوم، پیاپی بیست و هفتم، ص: ۱-۲۸
- جعفری، عطیه، (۱۳۹۵)، نقش حقوق شهروندی و مشارکت شهروندان در راستای ارتقاء مدیریت شهری، ماهنامه شباک (شبکه اطلاعات کنفرانس‌های کشور)، سال دوم، شماره ۱۰ (پیاپی: ۱۷)، جلد ۱، مطالعات هنر و علوم انسانی
- محمدی، جمال، تبریزی، نازنین (۱۳۹۵) "سنجش میزان آگاهی‌های عمومی به حقوق شهروندی و قوانین شهری؛ مورد مطالعه: گروه سنی ۲۰ تا ۳۵ سال شهرهای ساری، بابل، آمل و قائمشهر"، نشریه جامعه‌شناسی مطالعات جوانان، شماره ۱، دوره، صص: ۱۷۵-۱۹۰
- غفاری، غلامرضا و نیازی، محسن، (۱۳۸۶) جامعه‌شناسی مشارکت، چاپ نخست، تهران، نشر نزدیک
- شادی طلب، ژاله، (۱۳۸۲)، مشارکت اجتماعی زنان، مجله پژوهش زنان، شماره ۷، ص: ۱۴۱-۱۷۶
- مجموعه اقتصاد، (۱۳۸۶)، شورایی در اندیشه تهران؛ شهرداری در خدمت تهران، فصلنامه رونداقتصادی، شماره ۱۴۵، ص: ۲۶-۲۸
- قدیری، لقمان، (۱۳۹۰)، بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر مشارکت اجتماعی دانشجویان (مطالعه موردی دانشجویان دانشگاه شیراز)، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شیراز
- آذربایجانی، کریم، دریایی، جواد، (۱۳۸۶)، بررسی تأثیر عملکرد شوراهای شهر بر اثربخشی شهرداری (مطالعه موردی: شورای اسلامی شهر و شهرداری آباده)، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی، مدیری، ت سال هفتم، شماره ۲۵، ص: ۱۳-۲۸
- علی پور، پروین، زاهدی محمدجواد، شیانی، ملیحه، (۱۳۸۸)، اعتماد و مشارکت (بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در شهر تهران، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره دهم، شماره ۲، ص: ۱۰۹-۱۳۵)