

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