

فناوری اطلاعات عامل تحقق نظارت همگانی

مهندس محسن پازری - دکتر نصراله جهانگرد

## مقدمه مؤلف

افراد، در مفهوم شهروندی دارای سه حقوق مدنی، سیاسی و اقتصادی می‌باشند که در قانون اساسی نیز به آن اشاره شده است که در آن حق مشارکت از مهمترین مصادیق حقوق شهروندی می‌باشد اما زمینه تحقق حقوق شهروندی که در قانون اساسی مطرح شده وقتی فراهم می‌شود که حقوق مذکور تنها در قالب متون قانونی محدود و باقی‌نمانده و به یک واقعیت اجتماعی تبدیل شود

شهر مخلوق انسانها بوده و از رفتار و فرهنگ شهروندان خود تأثیر می‌پذیرد. با تحلیل و تفسیر سیمای شهر می‌توان به عمق اندیشه، برنامه و فرهنگ مردم ساکن شهر پی برد و در واقع شناسایی فرهنگ‌ها، نظام اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و اعتقادی جامعه شهری از طریق ظاهر هر شهر پدیدار می‌شود.

حضور اجتماعی شهروندان در جامعه شهری، مستلزم ایجاد باور عمومی در شهروندان، مبنی بر مشارکت آنها در تصمیم‌گیری‌های شهری است. در واقع تقویت احساس تعلق به محله و شهر منجر به مشارکت داوطلبانه بیشتر شهروندان خواهد شد.

روابط میان جامعه سیاسی و شهروندان یک رابطه میان خود شهروندان است که افراد زمانی این موضوع را درک می‌کنند که پیوند نزدیک میان حقوق و مسئولیت‌های شهروندی وجود داشته باشد. شهرها برای مدیریت و اداره خود راهی بجز زمینه‌سازی برای توسعه دموکراسی نیافته‌اند و در این راه به شکل تازه‌ای از حاکمیت دست یافته‌اند، که برخی آن را در حد اختراع و ابداع جدید بشری در ایجاد نظام اجتماعی نوین دانسته‌اند. این شکل جدید به نام حکمرانی خوب<sup>۱</sup> نامیده می‌شود، حکمرانی خوب در پی آن است تا نقش دولت را در سطح هماهنگ‌کننده و پاسدار قوانین ارتقا دهد و از دخالت مستقیم آن را در تصمیم‌گیری‌ها، اداره و اجرای امور مربوط به زندگی روزمره مردم بکاهد.

برای تحقق حکمرانی خوب، شیوه مدیریت شهری و سازماندهی شهرهای بزرگ بر مبنای الگوها و روش‌های سنتی جوابگو نبوده بلکه باید از طریق تکنولوژی‌های جدید و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات<sup>۲</sup> فرایندهای مدیریتی ارتقا یابند. بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخشهای مختلف سیستم‌های ارائه خدمات یعنی، سازمان ارائه‌کننده، فرایند ارائه خدمات، ابزارهای دسترسی شهروندان به خدمات و نهایتاً تدوین مدل مشارکت شهروندان در برنامه‌ریزی و نظارت بر فعالیتهای، سبب می‌شود تا شفافیت فعالیتهای و عملکرد سازمان افزایش یافته و به شفاف شدن و شیشه‌ای گشتن سازمان تبدیل شود، روند انجام فعالیتهای

مطلوب باشد و سازمان قابل نظارت باشد. از طرف دیگر شیشه‌ای بودن سازمان و برخورداری از حداکثر اثربخشی، باعث انگیزه مشارکت شهروندان شده و فرایندهای مدیریتی ارتقاء مییابد.

در همین راستا در کتاب حاضر تلاش شده است با در نظر گرفتن ارتباط همه‌جانبه بین سازمان، سرویس، شهروند (استفاده کننده سرویس) و مسیر بازخورد خدمات (نظارت همگانی شهروندان)، ضرورت رویکرد سیستمی برای تصحیح فرایند مدیریت شهری تشریح شود و نهایتاً نشان داده شود که فناوری اطلاعات چگونه میتواند در باز مهندسی این سیستم و حتی تغییر پارادایم مدیریت و حاکمیت عمومی و تقویت آن برای رسیدن به بهینه‌ترین شکل موجود موثر باشد.