





دانشگاه پیام نور واحد تهران غرب

دانشکده مدیریت و حسابداری

گروه علوم انسانی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد MA

رشته مدیریت MBA

عنوان:

بررسی تطبیقی نظارت و کنترل در مدیریت شهری از دیدگاه مدیریت اسلامی و مدیریت متعارف

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر علیرضا علی احمدی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر میرزا حسن حسینی

پژوهشگر:

آرزو نیک برد

تابستان ۱۳۹۲

و یزکیهم و یعلمهم الكتاب و الحکمه

تقدیم به بومی آنان که
می دانند که نمی دانند
که آنان که می پندارند می دانند
متولدین ماه سکونند!

و خداوند کاران مهربانی، که موی سپید کردنتار و سفید شوم...

سپاس‌گزاری...

زبان قاصر است از بیان لطافت جاری در روح کسانی که عشق و حکمت و علم و وظیفه و اخلاص را به هم آمیخته اند تا غسل واره ای چنان روح افزا گردد که هوش از سر کودک عقل می‌پراند و بهار بارقه ای است از نفس گرمشان. خدای را شاکرم، نازنینانی در مسیر زندگیم قرار داد که همچو نفس ممدّ حیاتند و مفرّح ذات. کسانی که بارها بر خواسته های خود چشم پوشیدند تا خواسته هایم محقق شود، از داشته هایشان گذشتند تا داشته باشم و چنان بی چشم داشت دوستم داشتند که حتی چشم هایم این چنین نبوده اند.

سر تعظیم فرود می آورم بر آستان مقدس دو فرشته ی آسمانی و خاک پایشان توتیای همیشگی چشمانم خواهد بود که هر چه هست از آنان عشق دیده ام و آموخته ام. پدرم که اگر همنشینی با افلاکیان را بر هم صحبتی اسیران خاک برگزید ولی عطر نفس هایش در فضای زندگی ام دائمی است و مادرم، حضرت مادر، طلایه دار طلوع تمام طالع های فرخنده، کلاس فشرده ی عشق و ربانی ترین عشای محبت.

به مصداق آیه شریفه «من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق» پاس خواهم داشت زحمات استاد راهنمای گرانقدرم، جناب آقای دکتر علی احمدی و همچنین، قدردان استاد مشاور محترم، جناب آقای دکتر حسینی هستم که وجودشان دلگرمی بود.

خداوندا، همه ی آنان که می خواهند بندگان بیشتر و بهتر بدانند، آیه های روشن تواند که سراسر نوری، می دانم دوستشان داری و این برایشان کفایت است.

فصل اوّل- کلیّات تحقیق..... ۱

۱-۱-مقدمه..... ۲

۲-۱-بیان مسأله..... ۲

۳-۱-سؤال ها و فرضیه تحقیق..... ۵

۴-۱-ضرورت انجام تحقیق..... ۶

۵-۱-اهداف تحقیق..... ۹

۶-۱-نوع تحقیق، روش انجام آن و گردآوری اطلاعات..... ۹

۷-۱-قلمرومکانی، زمانی و موضوعی تحقیق..... ۱۰

۸-۱-جامعه آماری و روش نمونه گیری..... ۱۰

۹-۱-تعریف کلید واژه ها..... ۱۰

فصل دوّم-ادبیّات تحقیق..... ۱۱

۱-۲-مقدمه..... ۱۲

۲-۲-تعریف واژه های تحقیق..... ۱۵

۱-۲-۲-مدیریت..... ۱۵

۲-۲-۲-مدیریت اسلامی..... ۱۵

۳-۲-۲-مدیریت شهری..... ۱۸

۴-۲-۲-نظارت..... ۲۰

۵-۲-۲-کنترل..... ۲۸

۳-۲-۳-نظارت و کنترل در مکاتب مختلف..... ۳۰

۱-۳-۲-مکتب کلاسیک..... ۳۰

۲-۳-۲-مکتب نئوکلاسیک..... ۳۰

۳-۳-۲-مکتب سیستمی..... ۳۰

۴-۲-نظارت و کنترل در اسلام..... ۳۱

- ۳۳..... ۲-۴-۱- شیوه های نظارت و کنترل در اسلام.....
- ۳۳..... ۲-۴-۱-۱- ارشاد با گفتار و کردار.....
- ۳۳..... ۲-۴-۱-۲- تشویق افراد وظیفه شناس و درستکار.....
- ۳۴..... ۲-۴-۱-۳- تنبیه افراد خطاکار و بی توجه به وظایف.....
- ۳۴..... ۲-۴-۲- انواع نظارت و کنترل در اسلام.....
- ۳۴..... ۲-۴-۱- نظارت مستقیم و بدون واسطه.....
- ۳۵..... ۲-۴-۲- نظارت مستقیم و با واسطه.....
- ۳۶..... ۲-۴-۳- نظارت غیرمستقیم (بازرسان مخفی).....
- ۳۷..... ۲-۴-۳- ورودی سیستم نظارت برای جمع آوری اطلاعات.....
- ۳۷..... ۲-۴-۳-۱- نظارت و کنترل بر اساس قوانین و مقررات.....
- ۳۸..... ۲-۴-۳-۲- نظارت و کنترل با ایجاد خود کنترلی.....
- ۴۰..... ۲-۴-۳-۳- نظارت و کنترل همگانی.....
- ۴۰..... ۲-۴-۳-۴- نظارت و کنترل بر اساس گزینش و استخدام کارکنان.....
- ۴۱..... ۲-۴-۳-۵- حضور مدیر در محل کار، عطوفت و مشورت با کارکنان.....
- ۴۱..... ۲-۴-۳-۶- گماردن بازرسان مخفی.....
- ۴۲..... ۲-۴-۴- خروجی سیستم کنترل.....
- ۴۴..... ۲-۴-۵- اصول حاکم بر نظارت (تفکر اسلامی).....
- ۴۵..... ۲-۵- نظارت همگانی.....
- ۴۷..... ۲-۵-۱- نظارت همگانی به عنوان یک اصل اخلاقی.....
- ۴۸..... ۲-۵-۲- نظارت همگانی در اسلام.....
- ۴۹..... ۲-۵-۱- زمینه سازی امر به معروف و نهی از منکر.....
- ۵۰..... ۲-۵-۳- رویکردهایی به نظارت همگانی.....
- ۵۰..... ۲-۵-۳-۱- رویکرد سازمانی.....
- ۵۱..... ۲-۵-۳-۲- رویکرد رفتاری.....
- ۵۲..... ۲-۵-۳-۳- رویکرد سیستمی.....
- ۵۲..... ۲-۵-۳-۴- رویکرد فرهنگی - اجتماعی.....

- ۵۳.....۲-۵-۴-مرکز نظارت همگانی شهرداری تهران(۱۸۸۸).....
- ۵۵.....۲-۵-۴-۱-نظارت عمومی،مشارکت در مدیریت شهری.....
- ۵۶.....۲-۵-۴-۲-مشارکت تفکر یا گروه خاص در نظارت عمومی.....
- ۵۷.....۲-۵-۴-۳-فرآیند رسیدگی به پیام های شهروندان.....
- ۵۸.....۲-۶-۶-نقش و ضرورت خود کنترلی.....
- ۵۹.....۲-۶-۱-عوامل خود کنترلی.....
- ۵۹.....۲-۶-۲-مکانیزم های خود کنترلی.....
- ۵۹.....۲-۶-۳-فرآیند خود کنترلی.....
- ۶۰.....۲-۶-۴-فوائد خود کنترلی.....
- ۶۰.....۲-۷-۷-فرآیند نظارت سالم.....
- ۶۱.....۲-۷-۱-ویژگی های نظارت کارآمد.....
- ۶۵.....۲-۷-۲-چارچوب (ساختار) نظارت کارآمد.....
- ۶۷.....۲-۷-۱-مشکلات و نارسایی های ساختار نظارتی.....
- ۶۷.....۲-۷-۳-پیشنهادهای کاربردی برای ارتقای نظارت.....
- ۶۸.....۲-۸-۸-رویکردهای نظارت سازمانی.....
- ۶۸.....۲-۸-۱-رویکرد سیستمی کنترل.....
- ۶۸.....۲-۸-۲-رویکرد زمانی کنترل.....
- ۷۱.....۲-۸-۳-رویکرد ارکان.....
- ۷۲.....۲-۸-۴-رویکرد مراحل.....
- ۷۴.....۲-۸-۵-رویکرد سه شاخگی.....
- ۷۵.....۲-۸-۶-رویکرد سبیرتئیکی نظارت.....
- ۷۶.....۲-۸-۷-رویکرد اقتضائی.....
- ۷۸.....۲-۹-۹-انواع مدل های پیاده سازی فرایند نظارت وکنترل.....
- ۷۸.....۲-۹-۱-مدل کنترل تشخیصی.....

- ۷۸.....۲-۹-۲-مدل کنترل سیستم باورها.....
- ۷۹.....۲-۹-۳-مدل سیستم حدود.....
- ۷۹.....۲-۹-۴-مدل سیستم تعاملی.....
- ۸۰.....۲-۱۰-۱-مدل اداره امور شهر در ایران.....
- ۸۲.....۲-۱۰-۱-بررسی مدل کنونی ادارهامور شهر در ایران.....
- ۸۳.....۲-۱۰-۲-آسیب های ناشی از مدل شورا-مدیر در ایران.....
- ۸۴.....۲-۱۰-۱-نقص در مدل مدیریت شهری.....
- ۸۵.....۲-۱۰-۲-محدودیت در وظایف نهادهای مدیریت شهری.....
- ۸۵.....۲-۱۰-۳-یکسان بودن مدل اداره امور شهر در تمام شهرها.....
- ۸۶.....۲-۱۰-۴-نقض مکانیزم های نظارت.....
- ۸۶.....۲-۱۰-۵-عدم شکل گیری شوراهای محله ای و منطقه ای.....
- ۸۷.....۲-۱۰-۶-نحوه انتخاب اعضای شورای اسلامی شهر.....
- ۸۸.....۲-۱۰-۳-ارزیابی عملکرد در شهرداری.....
- ۹۰.....۲-۱۰-۴-ساختار مدیریت شهری درشهر تهران.....
- ۹۲.....۲-۱۰-۵-نظارت در مدیریت شهری تهران.....
- ۹۴.....۲-۱۰-۶-ساختار تشکیلاتی شورای شهر تهران.....
- ۹۵.....۲-۱۰-۱-وظایف و اختیارات شورای شهر تهران.....
- ۹۶.....۲-۱۰-۲-معاونت نظارت.....
- ۹۹.....۲-۱۰-۳-نظارت شورا از بعد کیفی.....
- ۱۰۰.....۲-۱۰-۳-۱-نظارت استطلاعی.....
- ۱۰۱.....۲-۱۰-۳-۲-نظارت استصوابی.....
- ۱۰۲.....۲-۱۰-۴-نظارت مالی شورای شهر به شهرداری.....
- ۱۰۳.....۲-۱۰-۴-۱-مدیریت بودجه در شورا.....
- ۱۰۴.....۲-۱۰-۵-نظارت شورای شهر از بعد زمان.....
- ۱۰۶.....۲-۱۰-۶-پیشنهادات تکمیل کننده نقش نظارتی شورای شهر.....
- ۱۰۷.....۲-۱۰-۷-سازمان بازرسی شهرداری تهران.....

- ۱۰۷-۱-۷-۱۰-۲-اهداف سازمان بازرسی..... ۱۰۷
- ۱۰۷-۲-۷-۱۰-۲-وظایف سازمان بازرسی..... ۱۰۷
- ۱۱۱-۳-۷-۱۰-۲-مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷..... ۱۱۱
- ۱۱۳-۱۱-۲-مدیریت شهری در جهان..... ۱۱۳
- ۱۱۴-۱-۱۱-۲-مدل های مدیریت شهری در اروپا..... ۱۱۴
- ۱۱۶-۲-۱۱-۲-ویژگی های شورای شهر در کشورهای غربی..... ۱۱۶
- ۱۱۶-۱۲-۲-حکومت های محلی در انگلستان..... ۱۱۶
- ۱۱۸-۱۳-۲-مدیریت شهری در انگلستان..... ۱۱۸
- ۱۱۸-۱-۱۳-۲-پیشینه مدیریت شهری در لندن از سال ۱۹۶۵..... ۱۱۸
- ۱۱۹-۲-۱۳-۲-آخرین تغییرات ساختار مدیریت شهری در لندن..... ۱۱۹
- ۱۲۰-۳-۱۳-۲-سازمان اداری لندن بزرگ GLA..... ۱۲۰
- ۱۲۲-۴-۱۳-۲-وظایف شهرداری ها در انگلستان..... ۱۲۲
- ۱۲۲-۵-۱۳-۲-روابط شورا و شهردار در انگلستان..... ۱۲۲
- ۱۲۵-۶-۱۳-۲-رابطه شورا و شهردار و سایر سطوح مدیریت محلی در لندن..... ۱۲۵
- ۱۲۷-۷-۱۳-۲-تحلیل ارتباط عناصر مدیریت و برنامه ریزی شهری در انگلستان..... ۱۲۷
- ۱۲۸-۸-۱۳-۲-ارزیابی عملکرد در شهرداری لندن..... ۱۲۸
- ۱۲۹-۹-۱۳-۲-مشارکت و نظارت شهروندان در انگلستان..... ۱۲۹
- ۱۲۹-۱۴-۲-سوابق و پیشینه تحقیق..... ۱۲۹
- ۱۳۰-۱-۱۴-۲-بررسی تحقیقات داخلی پیرامون نظارت در مدیریت شهری..... ۱۳۰
- ۱۳۲-۲-۱۴-۲-بررسی تحقیقات خارجی پیرامون نظارت در مدیریت شهری..... ۱۳۲
- ۱۳۲-۱۵-۲-جمع بندی مبانی نظری تحقیق..... ۱۳۲
- ۱۳۷-فصل سوّم- روش تحقیق..... ۱۳۷
- ۱۳۸-۱-۳-مقدمه..... ۱۳۸
- ۱۳۸-۲-۳-روش تحقیق..... ۱۳۸

۱۴۰نوع و روش تحقیق.....۱-۲-۳
۱۴۰روش های جمع آوری داده ها.....۲-۲-۳
۱۴۱راهنمای مصاحبه.....۱-۲-۲-۳
۱۴۴جامعه آماری و نمونه گیری.....۳-۲-۳
۱۴۴صحت و اعتبار تحقیق.....۴-۲-۳
۱۴۹Anlasi نرم افزار.....۱-۵-۲-۳
۱۵۰روش رویش نظریه (GT).....۳-۳
۱۵۰معنای نظریه داده بنیاد.....۱-۳-۳
۱۵۱تعاریف نظریه داده بنیاد.....۲-۳-۳
۱۵۳نمونه برداری نظری و کفایت نظری.....۳-۳-۳
۱۵۴کدگذاری در روش تئوری داده بنیاد.....۴-۳-۳
۱۵۴کدگذاری باز.....۱-۴-۳-۳
۱۵۴یادداشت نگاری.....۱-۱-۴-۳-۳
۱۵۴یادآور نویسی.....۲-۱-۴-۳-۳
۱۵۶کدگذاری محوری.....۲-۴-۳-۳
۱۵۸ماتریس شرطی.....۱-۲-۴-۳-۳
۱۶۱کدگذاری انتخابی.....۳-۴-۳-۳
۱۶۲روش مقایسه ثابت.....۱-۳-۴-۳-۳
۱۶۲مفهوم توسعه.....۲-۳-۴-۳-۳
۱۶۳نگارش (متراکم سازی نظری).....۳-۳-۴-۳-۳
۱۶۳کدگذاری نظری.....۴-۴-۳-۳
۱۶۴نحوه ارائه نظریه داده بنیاد.....۵-۳-۳
۱۶۵ارزیابی نظریه داده بنیاد.....۶-۳-۳
۱۶۷فصل چهارم - تجزیه و تحلیل یافته ها.....
۱۶۸مقدمه.....۱-۴

۱۶۸	۲-۴-روش تحقیق میدانی
۱۶۹	۳-۴-تحلیل داده ها
۱۶۹	۱-۳-۴-کدگذاری باز
۱۷۱	۲-۳-۴-کدگذاری محوری
۱۷۳	۳-۳-۴-کدگذاری انتخابی
۱۷۶	۴-۴-اعتبار و روایی داده ها
۱۷۹	۵-۴-پاسخ به سؤالات تحقیق
۱۹۰	فصل پنجم- نتیجه گیری و پیشنهادها
۱۹۱	۱-۵-مقدمه
۱۹۱	۲-۵-نتیجه گیری و بحث
۱۹۲	۳-۵-پیشنهادهای تحقیق
۱۹۲	۱-۳-۵-پیشنهادهای کاربردی
۱۹۴	۲-۳-۵-پیشنهادهای پژوهشی
۱۹۴	۴-۵-محدودیت های تحقیق
۱۹۵	۵-۵-منابع

فهرست نمودارها

- نمودار ۲-۱- مراحل نظارت و کنترل..... ۲۶
- نمودار ۲-۲- الگوهای نظارت در اسلام..... ۳۷
- نمودار ۲-۳- سیستم کنترل..... ۴۳
- نمودار ۲-۴- مبانی تفکر نظارت همگانی شهرداری..... ۵۵
- نمودار ۲-۵- چرخه کار مرکز ۱۸۸۸..... ۵۸
- نمودار ۲-۶- رویکرد سبیرنتیکی نظارت..... ۷۶
- نمودار ۲-۷- ارتباط چهار سیستم کنترلی..... ۸۰
- نمودار ۲-۸- ارتباط ارزیابی و بهبود عملکرد..... ۸۹
- نمودار ۲-۹- ساختار سازمانی شهرداری تهران..... ۹۱
- نمودار ۲-۱۰- ارتباط وزارت کشور و شهرداری..... ۹۳
- نمودار ۲-۱۱- ساختار شورای شهر تهران..... ۹۹
- نمودار ۲-۱۲- ارتباط وظایف شورا با شهرداری..... ۱۰۵
- نمودار ۲-۱۳- چرخه گردش کار در ۱۳۷..... ۱۱۲
- نمودار ۲-۱۴- ادامه چرخه گردش کار در ۱۳۷..... ۱۱۳
- نمودار ۲-۱۵- وظایف شورای شهر لندن..... ۱۲۰
- نمودار ۲-۱۶- وظایف شهرداری لندن..... ۱۲۱
- نمودار ۲-۱۷- مسئولیت شهرداری لندن..... ۱۲۴
- نمودار ۲-۱۸- شاخه ساختار مدل نظارت..... ۱۳۴

- نمودار ۲-۱۹- شاخه رفتار مدل نظارت..... ۱۳۵
- نمودار ۲-۲۰- شاخه زمینه مدل نظارت..... ۱۳۶
- نمودار ۳-۱- گرند تئوری و ارتباط میان جمع آوری داده ها و تحلیل آنها..... ۱۴۳
- نمودار ۳-۲- الگوی کدگذاری محوری..... ۱۵۷
- نمودار ۳-۳- ماتریس شرطی..... ۱۶۰
- نمودار ۴-۱- کدگذاری محوری نظارت و کنترل در شهرداری تهران..... ۱۷۲
- نمودار ۴-۲- مدل پیشنهادی نظارت و کنترل در مدیریت شهری تهران..... ۱۸۹

فهرست جداول

- جدول ۲-۱- سیستم نظارت..... ۴۴
- جدول ۲-۲- ارتباط انواع کنترل بر اساس زمان..... ۷۱
- جدول ۲-۳- ویژگی های رویکرد اقتضائی..... ۷۷
- جدول ۲-۴- سیر مدل اداره شهر در ایران..... ۸۲
- جدول ۲-۵- مقایسه ویژگی های مدیریت شهری در ایران و کشورهای توسعه یافته..... ۸۸
- جدول ۲-۶- مزایا و معایب انواع مدل مدیریت شهری..... ۱۱۵
- جدول ۲-۷- بررسی تطبیقی قوانین و مقررات لندن و تهران..... ۱۳۲
- جدول ۳-۱- نه روش در تدوین تئوری داده بنیاد..... ۱۴۶
- جدول ۳-۲- سطوح متفاوت ضریب کاپا..... ۱۴۸
- جدول ۳-۳- اقدامات مرحله کدگذاری محوری..... ۱۵۶
- جدول ۳-۴- ویژگی های مقوله محوری..... ۱۵۸

- جدول ۳-۵- روند کدگذاری در فرایند داده بنیاد..... ۱۶۴
- جدول ۴-۱- کدهای باز از تحقیق میدانی..... ۱۷۰
- جدول ۴-۲- مقایسه کدگذاری و ضریب k ۱۷۷
- جدول ۴-۳- مقایسه دو زمان کدگذاری و درصد پایایی..... ۱۷۷
- جدول ۴-۴- انواع الگوهای نظارت اسلامی..... ۱۷۹
- جدول ۴-۵- مقایسه ویژگی های ناظران اسلامی و مدیریت متعارف..... ۱۸۱
- جدول ۴-۶- مقایسه الگوهای اسلامی و متعارف نظارت..... ۱۸۲
- جدول ۴-۷- مقایسه ویژگی های شورای شهر لندن و تهران..... ۱۸۸

چکیده

بدون تردید استقرار نظام جمهوری اسلامی در کشور ایران، ضرورت تحقیقات دامنه دار و گسترده ای با بینش اسلامی در تمام زمینه ها را ایجاب می نماید. در این پایان نامه با توجه به این ضرورت و همچنین با توجه به ضرورت پرداختن به مطالعات تطبیقی در حوزه مدیریت، سعی بر آن داشته ایم که به بررسی تطبیقی نظارت و کنترل در مدیریت شهری از دیدگاه مدیریت اسلامی و مدیریت متعارف بپردازیم. در ابتدا مفاهیم نظارت و کنترل از دیدگاه مدیریت اسلامی و مدیریت رایج مورد بررسی و مقایسه قرار گرفته است، در حوزه مدیریت شهری، با توجه به گستردگی موضوع نظارت و کنترل، به صورت اجمالی، تمرکز بر شورای اسلامی شهر تهران و سازمان بازرسی شهرداری تهران شده است. سپس باتبعیت از نظریه داده بنیاد (گراندد تئوری) به عنوان روش تحقیق کیفی، با مصاحبه با مدیران سازمان بازرسی در بخش ها و مناطق مختلف شهرداری تهران، موضوع نظارت و کنترل در شهرداری تهران بررسی و تحلیل شد. تحلیل داده ها در سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری انتخابی و کدگذاری محوری نشان داد شهرداری تهران با توجه به پیچیدگی و گستردگی فعالیتها و وظایف با پدیده ای با عنوان الزام مدیران به پاسخگویی مواجه هستند. که موجب راهبردهایی همچون نظارت مستمر عینی، مشارکت مؤثر شهروندان می شود. عوامل زمینه و بستر ساز هم، نهادینه کردن فرهنگ امر به معروف و نهی از منکر، وجود جناح گیری سیاسی، ارائه گزارشات شفاف به شهروندان می باشد. و پیامد راهبردها هم، اعتماد شهروندان به مدیران شهری، ایجاد حکمروایی مطلوب و شهری و... می باشد. سایر موارد به صورت جامع و کامل در بخش های مختلف پایان نامه به بحث گذاشته شده است.

کلید واژه: نظارت - داده بنیاد- مدیریت شهری - مدیریت اسلامی - شهروندان - کنترل - کدگذاری -

پاسخگویی

فصل اوّل

(کلیات تحقیق)

۱-۱- مقدمه

در این فصل به بیان مسئله و ضرورت انجام تحقیق در خصوص بررسی تطبیقی نظارت و کنترل در مدیریت شهری از دیدگاه مدیریت اسلامی و مدیریت رایج می پردازیم. انجام هر فعالیتی در سازمان، در صورتی موفق و اثربخش خواهد بود که کنترل های لازم نسبت به آن به عمل آمده باشد. به طور کلی مدیریت هر سازمانی برای آگاهی از میزان بهره وری، کارایی و اثر بخشی فعالیت ها و نتایج عملکرد خود در محیط های پیچیده و پویا به ویژه شهر، که مسائل و وقایع پیرامون آن به صورت یک سیستم پیچیده در وضعیتی متداوم از تحوّل و سازگاری قرار دارد و تنها یک عامل و یک بعد نیست که با پرداختن به آن بتوان روند حرکت از وضع موجود به سوی وضع مطلوب را هدایت کرد، نیازمند بکارگیری فرآیند کنترل و ارزیابی مستمر عملکرد است. در روش گردآوری اطلاعات، از منابع کتابخانه ای و سایت های مرتبط استفاده شده است. جامعه آماری نیز مدیران بخش های مختلف سازمان بازرسی شهرداری تهران بوده اند و از روش نمونه گیری جهت دار در مصاحبه ها استفاده شده است تا به اشباع نظری در این زمینه رسیده ایم.

۱-۲- بیان مسئله

از آنجا که در جهان معاصر "سازمان ها" رکن اصلی جوامع هستند و شرایط مختلف زمانی و مکانی و نیز نیازهای گوناگون انسان ها باعث ظهور و گسترش روزافزون مؤسسات و سازمان های مختلف شده است، بدیهی است که سازمان، آن گاه می تواند در به انجام رساندن مأموریت ها و رسیدن به اهداف خود موفق گردد که مدیرانی توانمند و کارآمد زمام امور آن را به دست داشته باشند. یکی از بحث های بنیادی در نظام های مختلف اجتماعی، اقتصادی و دینی در طول تاریخ، نحوه اداره سازمان های عمومی بوده است. در این بین مهمترین مسئله نحوه نظارت و ارزیابی به عنوان یکی از ارکان اصلی اداره سازمان ها محسوب شده است.

یکی از ارکان مهم و عناصر حیاتی در یک مدیریت سالم و کارآمد، وجود نظامی کامل و دقیق برای نظارت و کنترل است. بنابراین یکی از وظایف اصلی مدیر سازمان، نظارت و کنترل می باشد. انجام

هر فعالیتی در سازمان، در صورتی موفق و اثربخش خواهد بود که کنترل‌های لازم نسبت به آن به عمل آمده باشد. مدیران به وسیله کنترل و نظارت، نسبت به نحوه تحقق هدفها و انجام عملیات، آگاهی می‌یابند و قدرت پیگیری پیدا خواهند کرد، تا در صورت وجود هرگونه انحراف از اهداف و برنامه‌ها و تخطی از انجام عملیات، توان اصلاح آنها را پیدا کنند. هیچ سازمانی بدون داشتن یک سیستم دقیق و جامع نظارت و کنترل، نمی‌تواند از منابع و امکانات خود به درستی استفاده کند و در تحقق هدف‌های خود موفق باشد.

در اواخر دهه ۱۹۶۰ میلادی هافستد^۱، مطالعات و تحقیقاتی را با هدف اثبات نقش و تأثیر تفاوت‌های فرهنگی بر مدیریت انجام داد. این تحقیقات بعد از او نیز پیگیری و دنبال شد. یافته اصلی مطالعات هافستد گویای آن است که سازمان‌ها به شدت تحت تأثیر فرهنگ جامعه هستند به گونه‌ای که تأثیر فرهنگ در سازمان از تأثیر گذاری بر رفتار افراد درون سازمان فراتر رفته و سازماندهی و موضوعات دیگر مدیریت را تحت تأثیر قرار می‌دهد. (شکاری، ۱۳۸۵: ۱۰۸)

تأثیر شگرف فرهنگ در مدیریت و فرآیند آن باعث شده است که فرآیند مدیریت در میان ملت‌ها و فرهنگ‌های مختلف جهان متفاوت باشد. مدیریت ژاپنی، آمریکایی، مدیریت کره‌ای و به نظر بر خیمدیریت اسلامی یا مدیریت متکی بر اصول دین اسلام، نمونه‌هایی هستند که متناسب با فرهنگ جوامع خود بوجود آمده‌اند.

در این پژوهش به مطالعه تطبیقی نظارت و کنترل در مدیریت شهری از دیدگاه مدیریت اسلامی و مدیریت متعارف پرداخته می‌شود.

از آنجا که دین مبین اسلام، دینی جامع و کامل است و پاسخ‌گوی تمام نیازهای تکاملی انسان و جوامع بشری می‌باشد و هر آنچه که سعادت انسان و تکامل جوامع بشری در گرو آن باشد، در منابع و آموزه‌های دینی یافت می‌شود، در مورد نظارت و کنترل در سازمان نیز دستورهای صریح و روشنی وجود دارد که مدیران مسلمان را به داشتن یک نظام دقیق، جدی و عادلانه برای نظارت و کنترل بر خود و مجموعه تحت اختیار سفارش می‌کند.

¹Haofsted

نخست، خدای متعال و فرشتگان الهی در همه حال، ناظر بر اعمال و رفتار و نیات انسان ها معرفی می شوند و به انسان هشدار می دهد که همواره در محضر خداست، بنابراین باید مواظب اعمال و رفتار و نیات خود باشد. بر همین اساس، بحث نظارت انسان بر عملکرد خویشتن و یا به عبارت دیگر، مسئله خودکنترلی^۲ مطرح می شود، یعنی به انسان توصیه می شود که همواره بر اعمال و رفتار خود نظارت داشته باشد و قبل از اینکه عملکرد او مورد ارزیابی و سنجش دیگران قرار گیرد، خودش عملکرد و رفتار خود را مورد ارزیابی و حسابرسی قرا دهد. در نظام کنترلی اسلام، علاوه بر خودکنترلی، نظارت بیرونی بر عملکرد افراد در سازمانها نیز به دو صورت نظارت آشکار و رسمی، و نظارت پنهانی مطرح و تبیین می شود. (پیروز و دیگران، ۱۳۸۳: ۳۱۳)

همچنین اسلام، مسئله نظارت عمومی و همگانی را مطرح می کند و به همه مسلمانان دستور می دهد که در مقابل دیگران احساس مسئولیت کنند و در صورت مشاهده انحراف از اهداف و تخلف از وظایف، تذکر دهند و مراتب امر به معروف و نهی از منکر تعقیب نمایند.

نظارت در نظام ارزشی اسلام نظام مند و همه جانبه است. علاوه بر اینکه فرد وظیفه دارد به صورت خودکنترل، وظایف و تکالیف را انجام دهد، نظام هستی به شکلی است که فرد از ابعاد مختلف و بر اساس اعتقادات و باور خود، مورد نظارت قرار می گیرد، (علیاحمدی و دیگران، ۱۳۸۳: ۵)

بعضی از اصولی که این نظارت همه جانبه را تشکیل می دهند عبارتند از:

۱- اصل حضور و شهود

۲- اصل امر به معروف و نهی از منکر

۳- اصل نظم

۴- اصل رعایت حسن اخلاق

۵- اصل عدالت در کنترل

۶- اصل تعریف معیار، استاندارد و ضابطه برای کنترل

۷- اصل زیرکی و هوشیاری دریافت و ارزیابی اطلاعات

²Self control

۸- اصل پیشگیری

یکی از وظایف مهم مدیران شهری، علاوه بر موضوع برنامه ریزی، سازمان دهی، تخصیص منابع، هدایت، انگیزش، کنترل می باشد تا اطمینان یابند که به شیوه ای رضایت بخش در جهت تأمین هدف ها گام بر می دارند و اینکه منابع به شیوه ای کارا مورد استفاده قرار می گیرد. به طور کلی مدیریت هر سازمانی برای آگاهی از میزان بهره وری، کارایی و اثر بخشی فعالیت ها و نتایج عملکرد خود در محیط های پیچیده و پویا به ویژه شهر، که مسائل و وقایع پیرامون آن به صورت یک سیستم پیچیده در وضعیتی متداوم از تحوّل و سازگاری قرار دارد و تنها یک عامل و یک بعد نیست که با پرداختن به آن بتوان روند حرکت از وضع موجود به سوی وضع مطلوب را هدایت کرد، نیازمند بکارگیری فرآیند کنترل و ارزیابی مستمر عملکرد است.

اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود لازم است که در رأس آن عنصری برای برنامه ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد، که این عنصر را می توان مدیریت شهر نامید. مسائل بسیاری در شهرها وجود دارند که برای حل آن ها و پاسخ به درخواست های موجود در عرصه های عمومی جنبه ویژه پیدا می کند. لذا در اموری مانند تأمین بهداشت و نظافت محیط شهر، ایجاد و حفظ فضای سبز، تأمین ایمنی شهر، شهروندان نیاز به سازمانی با تشکیلات مشخص دارند تا مدیریت شهر به نحوه مطلوب صورت گیرد.

تعاریف متعددی از مدیریت شهری ارائه شده است؛ از دیدگاه سیستمی نظام مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده متشکل از تمام عناصر و اجزاء رسمی و غیر رسمی ذیربط و مؤثر در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهر با هدف اداره، هدایت، کنترل (نظارت) و توسعه همه جانبه و پایدار شهر. (اعرابی و دیگران، سامانه نظارت همگانی (۱۸۸۸))

با توجه به مسائل مطرح شده در حوزه کنترل و نظارت مدیریت شهری، این تحقیق به مقایسه و بررسی تجارب مدیریت شهری تهران با دستاوردهای یک یا چند کلانشهر برگزیده جهان در حوزه کنترل و نظارت می پردازد.

۱-۳- سؤال ها و فرضیه های تحقیق

۱- انواع الگوهای نظارت و ارزیابی از دیدگاه اسلام کدام است؟