



خدمات در ازای همکاری

## راه حل های دومینویی

یادداشت

رضا ایمانی

آنان موضوعیت نداشته باشد، حتی اگر موضوع کمی حاکمیتی شود نظیر رعایت اصول شهرسازی در پهنه‌ها، دیدن لکه‌های شهری با کاربری‌های عمومی نظیر فضای سبز و... که به نوع در تعارض با منافعشان نیز قرار می‌گیرد، مقاومت نیز خواهند کرد.

یک راه کار رایج در این عرصه چنانچه قانون گذار نیز در برخی بخش‌ها نیز دیده است، طراحی بسته‌هایی از تشویق و تنبیه است تا افراد ضمن استفاده از خدمات شهر اصول زندگی شهری را نیز رعایت کنند. به تعبیر دیپلمات‌ها یک رابطه برد-برد بین مردم و رعایت مسائل اجتماعی و حاکمیتی برقرار شود. این بسته‌ها در کنار تبلیغ و تشویق می‌تواند منجر به تغییر رفتار در جامعه از یکسو و نیز رعایت مصالح عمومی جامعه و شهر گردد.

به عنوان مثال، اگر رابطه معناداری بین استفاده از خدمات جذاب برای مردم نظیر مکان‌های عمومی ورزشی، فرهنگی و... یا استفاده از خدمات زیرساختی با بهداشت محیطی و یا آموزش و استحکام سازه برقرار شود، مردم حتماً انگیزه بیشتری برای رعایت این امور خواهند داشت. البته این مهم در اجرا نیاز به هماهنگی جدی بین دستگاهی و یک دبیرخانه فعال ستادی دارد، طراحی چنین مکانیسم‌هایی که مجموعه نیازهای ساماندهی حاشیه شهر را به هم متصل کند، سرعت پیشرفت اقدامات و دستیابی به نتایج بیشتر را به مراتب بهتر خواهد نمود.

تجارب قابل توجهی نیز در این زمینه در سیستم‌ها اقتصادی و غیر اقتصادی حاکم بر کشورها می‌توان یافت، مثلاً در بسیاری از کشورهای مسیرهای اعتبار سنجی برای دریافت تسهیلات بانکی یا استفاده از مجوزها و معافیت‌های دولتی میزان مالیات پرداختی افراد و اظهار آن‌ها در این خصوص است. به صورت طبیعی می‌توان انتظار داشت که گره خوردن موضوعات جذاب و غیر جذاب به یکدیگر باعث نوعی تعادل در اجرای قوانین و مقررات خواهد شد. به نظر می‌رسد یکی از اقدامات اساسی ستاد بازآفرینی بافت‌های نا کارآمد شهری و سکونت‌گاه‌های غیر رسمی که محور ایجاد هم‌افزایی و هماهنگی بین بخشی و بین دستگاهی است، می‌تواند شناسایی ظرفیت‌های مثبت دستگاه‌ها برای گره زدن خدماتشان به یکدیگر باشد.

بسیاری از مسائل موجود در جامعه چندبعدی است، موضوع حاشیه شهر نیز از آن دسته مسائلی است که می‌توان ابعاد مختلف اقتصادی، حقوقی، بهداشتی، زیرساختی و فرهنگی و اجتماعی برای آن برشمرد. جالب است که در اغلب موارد نیز در مرحله حل کردن مسائل، نگاه‌ها و اقدامات بخشی و دستگاهی جای رویکرد جامع و به هم پیوسته را می‌گیرد.

### ◆ دلیل ارائه خدمات به مشترکین غیر رسمی

البته معمولاً در این فرآیند توجیهاتی نیز صورت می‌گیرد، مثلاً در موضوع ساماندهی حاشیه شهر، دستگاه‌ها خدمات رسان نظیر آب و برق و گاز با این بهانه که تنها راه حل برای جلوگیری از دزدی برق و آب، ارائه خدمات رسانی رسمی به این گونه مشترکین است، از زیر بار مسئولیت بررسی قوانین مربوط با پایان کار و اسناد رسمی ساختمان شانه خالی می‌کنند، در حالی که مطالعات مرتبط نشان می‌دهد، خدمات بهداشتی، امنیتی، ورزشی، فرهنگی و... به صورت متناسب در پهنه سکونت گاه‌های غیر رسمی مشهد توزیع نشده است.

### ◆ افزایش قدرت اقناع مردم با پیوستگی ارائه خدمات

مهم‌ترین دلایل این ناپهنجاری‌ها را می‌توان رویکرد بخشی دستگاه‌های خدمات رسان به موضوع ساماندهی در حاشیه شهر و فقدان یک طرح و برنامه منسجم و جامع که همه یا اغلب مسائل را در خود جای داده باشد و سازمان کارآمد مجری دانست.

یکی از روش‌های رایج در برنامه‌ریزی‌های، نگاه شبکه‌ای به مسائل و مشکلات و نیز طراحی راه حل‌های دومینویی در عرصه اقدام است. راه حل‌های دومینویی در حقیقت به مجموعه‌ای از راه حل‌های در ظاهر جدا از هم گفته می‌شود که در عرصه اقدام با اتصال به هم تعریف نوعی رابطه و توالی باعث اثرگذاری مثبت و مؤثر در سرعت بخشیدن به هم می‌شوند.

### ◆ تشویق و تبلیغ در قالب ارائه خدمات

طبیعی است که برای مردم حاشیه شهر استفاده از خدمات آب و برق و گاز در اولویت بیشتری نسبت به رعایت بهداشت، نظافت معابر و ایمنی سازه‌هاست. اغلب افراد شاید اساساً سنددار بودن منزل مسکونی یا محل کسبشان برای