

وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

جستارهایی در

پانسکو



هو العزيز



وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

# جستارهایی در پلاسکو

توزیع محدود

پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات



## وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

### جستارهایی در پلاسکو

توزیع محدود- ویرایش دوم

۱۰ بهمن ۹۵

#### با جستارهایی از:

محمد آقاسی، علیرضا آقاییوسفی، ریحانه اصلان زاده، سیدمهدی اعتمادی فرد، آرمین امیر، حسین ایمانی جاجرمی، یاسر باقری، عبدالله بیجرانلو، ناصرالدین-علی تقویان، سمیه توحیدلو، مجتبی توسل، حمیدرضا جلایی پور، ریحانه جوادی، محمدرضا جوادی یگانه، ابراهیم حاجیانی، مهدی حسین زاده فرمی، هادی خانیکی، سیدمحمد مهدی خوبی، مجتبی دلیر، حسین راغفر، جبار رحمانی، محمد مهدی رحمتی، مهدی روزخوش، سعیده زادقناد، احسان سلطانی، احسان شاه قاسمی، غلامرضا صدیق اورعی، رضا صفری شالی، عباس عبدی، حامد طالبیان، حمید طاهری، فاطمه سادات علمدار، فردین علیخواه، موسی عنبری، غلامرضا غفاری، محمدجواد غلامرضا کاشی، محمد فاضلی، نعمت الله فاضلی، مقصود فراستخواه، جولان فرهادی بابادی، ناصر فکوهی، مجید فولادیان، سید احمد فیروزآبادی، محمدامین قانع راد، علی قنبری، محمدرضا کلاهی، مسعود کوثری، رضا مختاری اصفهانی، علیرضا مشهدی زاده، محمد معماریان، مهدی منتظری مقدم، نوح منوری، سیدجواد میری، سیدعبدالامیر نبوی، آرش نصر اصفهانی، عباس نعمتی، سیدضیاء هاشمی، سیده راضیه یاسینی.

با مقدمه: سیدرضا صالحی امیری

به کوشش:

محمدرضا جوادی یگانه، جبار رحمانی، سعیده زادقناد، عبدالله بیجرانلو



۱۳۹۵



عنوان و نام پدیدآور	جستارهایی در پلاستیک/ به کوشش محمدرضا جوادی یگانه، جبار رحمانی، سعیده زادقناد، عبدالله بیچرانلو. با مقدمه سیدرضا صالحی امیری.
مشخصات نشر	تهران: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	۵۲۱ص.
موضوع	بلاها -- جنبه‌های جامعه‌شناختی.
موضوع	رسانه‌ها و افکار عمومی.
موضوع	مسائل اجتماعی -- ایران -- تهران.
موضوع	مدیریت بحران -- ایران -- تهران.
موضوع	بلاها -- آینده‌نگری.
رده‌بندی کنگره	۱۳۹۵ ج ۲ / ۵۵۳ HV
	وضعیت فهرست‌نویسی فیبا
	رده‌بندی دیویی
	۳۴۷/۳۶۳

## جستارها





پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات  
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

ناشر: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات  
به کوشش: محمدرضا جوادی یگانه، جبار  
رحمانی، سعیده زادقناد، عبدالله بیچرانلو.  
با مقدمه: سید رضا صالحی امیری، وزیر  
فرهنگ و ارشاد اسلامی  
صفحه‌آرا: وحید لنجان‌زاده  
روی جلد: از مجموعه «ایستاده در غبار»،  
اصغر خمسه. خبرگزاری مهر.

همه حقوق این اثر برای پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات محفوظ است.  
در صورت تخلف، پیگرد قانونی دارد.

نشانی: تهران، پایین‌تر از میدان ولی‌عصر (عج)، خیابان دمشق، شماره ۹، پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات  
صندوق پستی: ۶۲۷۴ - ۱۴۱۵۵. تلفن: ۸۸۹۰۲۲۱۳. دورنگار: ۸۸۹۳۰۷۶. Email: nashr@ric.ir



## فهرست مطالب

پلاسکو از آغاز تا پایان ..... ۷

### مدیریت و سیاست شهری

- گزارش ملی پلاسکو / محمد فاضلی ..... ۱۵
- پیام پلاسکو / سید ضیاء هاشمی ..... ۲۵
- مدیریت شهری و درس های پلاسکو / حسین ایمانی جاجرمی ..... ۳۱
- تحلیلی آسیب شناختی بر موقعیت بحران های کالبدی شهر / ناصر فکوهی ..... ۳۵
- ماجرای «پیک نیک» و جامعه شناسی «پلاسکوها» / موسی عنبری ..... ۴۳
- فروپاشی پلاسکو نماد فروپاشی الگوی توسعه شهری / محمد امین قانع راد ..... ۴۹
- آتش پلاسکو روشن است! مگر... / مجتبی توسل ..... ۵۷
- فاجعه ساختمان پلاسکو و درس هایی که نمی آموزیم / حسین راغفر ..... ۶۵
- مسئولیت شهرداری در حادثه پلاسکو / علیرضا مشهدی زاده ..... ۷۱
- مدیریت فرسوده / سید عبدالامیر نبوی ..... ۷۹
- خوب، بد، زشت: درس های پلاسکو / محمد مهدی رحمتی ..... ۸۷
- هزینه های استهلاک و بی توجهی به آن در پلاسکو / غلامرضا صدیق اورعی ..... ۹۷
- ساختارهای خالق حادثه ساختمان پلاسکو / احسان سلطانی ..... ۱۰۳
- آتش پلاسکو؛ احیاگر مشکلات تاریخی ایرانیان / رضا مختاری اصفهانی ..... ۱۱۱
- چتری برای پلاسکو / یاسر باقری ..... ۱۱۹
- قربانیان نامرئی پلاسکو / آرش نصر اصفهانی ..... ۱۲۹
- عدم توازن امنیت حیات ایرانی / مهدی حسین زاده فرمی ..... ۱۳۵

## فرهنگ و جامعه

- ۱۴۳ ..... پرسش پلاسکو / نعمت‌الله فاضلی
- ۱۵۵ ..... پلاسکو و امر نمی‌دانم / سیدجواد میری
- ۱۶۱ ..... با پلاسکو می‌توان «جامعه در آغوش خطر ایران» را اسکن کرد / جلالی پور
- ۱۶۹ ..... ققنوس پلاسکو و تکوین مقوله «مردم» در غیاب حکمرانی کارآمد / جبار رحمانی
- ۱۷۵ ..... ساختمان پلاسکو و احساس بی پناهی مردم / محمدجواد غلامرضا کاشی
- ۱۸۷ ..... حادثه ساختمان پلاسکو و فرهنگ اعتماد / غلامرضا غفاری
- ۱۹۵ ..... ظرفیت سرمایه اجتماعی و واقعه پلاسکو / سید احمد فیروزآبادی
- ۲۰۳ ..... اعتماد؛ کلید جامعه خود-ترمیم‌گر / فردین علیخواه
- ۲۰۹ ..... پلاسکو و نشانه‌شناسی یک ازدحام / مقصود فراستخواه
- ۲۱۵ ..... پلاسکو، یادگیری و آگاهی ملی / ابراهیم حاجیان
- ۲۲۵ ..... بررسی زمینه‌های بحران پلاسکو با تأکید بر منزلت اجتماعی / مهدی اعتمادی‌فرد
- ۲۳۳ ..... ساختمان پلاسکو و اهمیت آموزش مهارت‌های زندگی / مجتبی دلیر

## اخلاق اجتماعی و خلیقات ایرانی

- ۲۴۳ ..... آیا مردم هم در فروریختن پلاسکو مقصرند؟ / محمدرضا جوادی یگانه
- ۲۵۱ ..... حادثه پلاسکو و فرهنگ عمومی / محمدرضا کلاهی
- ۱۶۲ ..... حادثه پلاسکو و مظلونان همیشگی: «مردم» / مهدی روزخوش
- ۲۷۱ ..... تقدیرگرایی، گم‌گشتگی آینده، و ظهور فاجعه پلاسکو / مجید فولادیان
- ۲۷۹ ..... همه ایرانی‌اند، بعضی‌ها ایرانی‌ترند / آرمین امیر
- ۲۸۹ ..... پلاسکو، فقدان همدلی در زیست جمعی ایرانی / علی قنبری
- ۲۹۹ ..... آیا آنها گوسفندند؟ / فاطمه سادات علمدار
- ۳۰۹ ..... فرایند اندیشه نسلی؛ آنچه که انجام می‌دهیم / مهدی منتظری‌مقدم
- ۳۱۷ ..... مناسک پلاسکو / سعیده زادقناد

## رسانه‌های جمعی و اجتماعی

- ۳۲۷ ..... پلاسکو: سیلی سخت فاجعه / مسعود کوشری
- ۳۴۱ ..... تصویری از رسانه‌ای شدن یک حادثه / هادی خانیکی
- ۳۴۷ ..... درباره روایت رسانه ملی از واقعه ساختمان پلاسکو / سیدمحمد مهدی خوبی
- ۳۵۵ ..... ۱۲۴ دقیقه تعلیق / محمد معماریان
- ۳۶۵ ..... اختلال رسانه‌ای و نقص جامعه‌پذیری / عباس عبدی

- ۳۷۱ ..... مصیبت به منزله درنگی برای آینده / سمیه توحیدلو
- ۳۸۱ ..... پلاسکو در ذهن مردم فروریخت / عباس نعمتی و حمید طاهری
- ۳۸۷ ..... درس‌های فاجعه پلاسکو برای تلویزیون ایران / عبدالله بیچرانلو
- ۳۹۵ ..... سرکشی تحمل‌ناپذیر نمادها / ناصرالدین علی تقویان
- ۴۰۵ ..... که نه خاطر تماشا، نه هوای باغ دارد / ریحانه جوادی
- ۴۱۷ ..... حادثه ساختمان پلاسکو و افکار عمومی / رضا صفری شالی
- ۴۲۵ ..... اختلال جمعی / علیرضا آقاییوسفی
- ۴۳۳ ..... سلفی‌بگیران پلاسکو / احسان شاه قاسمی
- ۴۴۱ ..... خوش‌حالی‌ها و خوش‌بختی‌های رسانه ملی / نوح منوری
- ۴۴۷ ..... فاجعه پلاسکو: امکان بسیج اجتماعی و نقش رسانه‌ها / حامد طالبیان
- ۴۵۵ ..... شوک درمانی افکار عمومی و دیگر هیج / محمد آقاسی
- ۴۶۱ ..... کنش سیاسی و عکاسی از فاجعه / ریحانه اصلانزاده

### برای آینده

- ۴۷۱ ..... از فروریزش نماد مدرنیته تا برساخت فرهنگ رشادت / سیده راضیه یاسینی
- ۴۸۱ ..... علاج واقعه / جولان فرهادی بابادی



# رسانه‌های جمعی و اجتماعی

---



## که نه خاطر تماشا، نه هوای باغ دارد

### در دفاع از حق شهروندان بر خاطره شهری

ریحانه جوادی

پژوهشگر اجتماعی

عابران بی تفاوت دلزده کلان‌شهر، لختی می‌ایستند به تماشای شعله‌ور شدن، و دیرتر، فروریختن آنچه دیگر می‌رود که خاطره جمعی شهروندان تهرانی شود. ساعت‌ها در آتش سوختن و سپس در خود فروریختن پلاسکو، به‌مثابه یکی از نمادهای تهران مدرن، برشی است در زندگی روزمره شهری غبار گرفته؛ آنی برای قطع دل‌زدگی؛ لحظه‌ای برای درنگ. دل‌زدگی، مفهومی محوری در تحلیل گئورگ زیمل، جامعه‌شناس آلمانی، از انسان کلان‌شهری است؛ انسانی که در معرض تحرکات عصبی و محرک‌ها و تغییرات سریع بیرونی و درونی قرار دارد، راه خلاص‌اش پدیده‌ای روانی است به نام دل‌زدگی. نگاه دلزده به تعبیر زیمل، مشخصه روان‌شناختی واحد شهر است که از

لذت‌جویی مداوم در حیات شهری ناشی می‌شود. نظام عصبی انسان کلان‌شهری، ناتوان از واکنش بلندمدت و شدید به تک‌تک محرک‌های بعضاً خشونت‌آمیز در زندگی شهری، که اعصاب را «بی‌رحمانه خرد و خراب می‌سازند»، از واکنش می‌ایستد. در دل‌زدگی، قوه ممیزه، کند می‌شود و معنا و ارزش‌های متفاوت اشیاء و وقایع و به‌تبع، خود آن اشیاء، صورتی غیرواقعی و یک‌نواخت می‌یابند و هیچ چیز بر دیگری برتری ندارد. انسان کلان‌شهری، «با مغز خود واکنش نشان می‌دهد نه با قلب خود». واکنش انسان کلان‌شهری به محرک‌های روزمره شهر، با تکیه بر آگاهی تشدید شده و سلطه عقل صورت می‌گیرد و «واکنش نشان دادن به پدیده‌های کلان‌شهری به اندامی سپرده می‌شود که دارای حداقل حساسیت است و از عمق شخصیت، دورترین فاصله را دارد.» فرد کلان‌شهری در مواجهه با دیگران در وضعیت ذهنی احتیاطاً قرار دارد. محرک‌های غیرمنتظره و ارتباطات خارجی مداوم در کلان‌شهر، فرد را از روابط سازنده با همگان و شناخت همگان باز می‌دارد و فرد در حیات شهری اگر بخواهد از اتمیزه‌شدن و وضعیت ذهنی‌ای غیرقابل تصور دوری بجوید، به احتیاط روی می‌آورد. در نتیجه همین احتیاط است که فرد کلان‌شهری، حتی همسایگان خویش را هم نمی‌شناسد و همین ویژگی است که او را از نظر انسان شهرهای کوچک‌تر، بی‌عاطفه و سرد و ناخوشایند جلوه می‌دهد. با این حال همین دل‌زدگی و بی‌تفاوتی و احتیاط در بستر تقسیم‌کار و اقتصاد پولی در کلان‌شهر، زمینه آزادی فرد را فراهم می‌کند. هرچند زیمیل از کلان‌شهر انتهای قرن نوزدهم و ابتدای قرن بیستم اروپا می‌گوید اما این مفاهیم، با اغماض، به زیست در کلان‌شهر امروزی قابل تعمیم‌اند. دل‌زدگی ناشی از ناتوانی در واکنش نشان دادن به تغییرات سریع و پیوسته محرک‌های جدید بیرونی و درونی در شهر، انسان کلان‌شهری





را در رویارویی با حوادث گوناگون، بی تفاوت می سازد. شهر با تعریف رابرت پارک «وضعیتی ذهنی است، مجموعه‌ای از مناسک و سنت‌ها، و عواطف و نگرش‌های ساخت‌یافته که در این مناسک به ارث گذاشته شده‌اند و از طریق سنت‌ها منتقل می‌شوند.» بخشی از این مناسک و سنت‌ها، وابسته به خاطرات شهرند و دل‌بستگی افراد به مکان‌ها. تهران اما، شهر خاطره‌های متحرک است. تعلق به شهر در تهران، با قصه‌گویی پیوند خورده است؛ شهری که ارجاع به مکان‌ها برای یادآوری خاطره‌ها ممکن نیست و باید برای یادآوری و یادبود، شهر را در ذهن مخاطبِ دیروزِ تهران را ندیده، از نو ساخت. تهران شهر کمبود خاطره‌های ملموس مکان‌محور، شهر خاطره‌های سوخته است، شهری که با هر بنای جدید، فراموشی را به شهروندان تحمیل می‌کند. همین است که در بین محرک‌های درونی و بیرونی که روزانه بر سر شهروندان این کلان‌شهر آوار می‌شود، ناگهان آتش گرفتن یکی از مهمترین ساختمان‌های شهر، نه فقط مال‌باختگانی که زندگی‌شان در آتش پلاسکو می‌سوزد که مردم عادی را هم، در غیاب پوشش خبری گیرا، از پس دل‌زدگی روزمره به تماشای از دست رفتن خاطره‌ای دیگر وامی‌دارد. دل‌زدگی برای ساعتی کنار گذاشته می‌شود و بسیاری بار دیگر با «قلب» خود واکنش نشان داده و ساعت‌ها ذره‌ذره سوختن و سپس فروریختن این بنای نمادین را به نظاره می‌نشینند. تماشای سوختن و از دست رفتن پلاسکو، فرصتی برای سوگواری است.

فقدان احترام به حق تقدم حضور نیروهای امدادی و امنیتی، تخصیص فضا برای نیروهای امدادی، و پرهیز از اجتماع محل نظم که در ساعت‌های آغازین آتش‌سوزی پلاسکو تا حدودی شاهد آن بودیم، آشکارا از نبود آموزش مهارت رویارویی با حادثه، و ناهماهنگی (و نه ناتوانی) نیروهای امنیتی در کنترل جمعیت، حکایت دارد. این فقدان اما، نقطه کلیدی انتقادهای بسیاری از مردم و بیش از آن مسئولان



به‌ویژه در صداوسیما بود، انتقادی که انگشت اتهام را بیش و پیش از همه به سوی تماشاچیان نشانه می‌رود و صحبت از وظیفه حاکمیت و رسانه‌های جمعی و نهادهای آموزشی‌اش را در آمادگی شهروندان برای مقابله با حوادث، مسکوت می‌گذارد. در این انتقادات و حمله به شهروندانی که خواستار تماشا بودند، حق شهروند بر خاطره شهری نادیده گرفته شد؛ شهروندی که هیچ‌کدام از یادگارهای دیروز خود را در شهر امروز نمی‌بینید و لختی - در فضای واقعی و مجازی - در بهت و حیرت، به سوگواری خاطره‌ای دیگر می‌نشیند<sup>۱</sup>.

شهروندان تهرانی و ایرانی اما، فقط در خیابان‌ها به تماشای از دست رفتن نمادی دیگر از پایتخت نشستند. نگاه‌های منتظر هر خبر و هر تصویر، به‌ویژه پس از فروپاشی ساختمان پلاسکو، در فضای مجازی از تلگرام با گستره دسترسی و سرعت انتقال اطلاعات و سهولت اشتراک‌گذاری‌اش تا توییتر و مشارکت مستقیم در تولید محتوا نیز دیده می‌شد<sup>۲</sup>. فضایی که از سویی امکان دسترسی برابرتر و آزادانه‌تر افراد به اطلاعات را فراهم کرده و به شهروندان عادی جامعه، بلندگویی برای اظهار نظر پیوسته بخشیده است و از سوی دیگر، با شکل دادن به شیوه اندیشه این افراد، از طرفی و نقض حریم خصوصی آن‌ها به

۱. فقدان آموزش رویارویی با حوادث و فجایع، خودمحوری و بی‌تدبیری برخی از شهروندان، بی‌شک موانعی بر سر راه امدادگران بوده‌اند. از طمع/میل به ثبت خویش در هر حادثه و پیوندش با پدیده سلفی و از اخلال در نظم امدادسانی و «تقصیر مردم»، نویسندگان دیگری به درستی در همین مجموعه جستارها گفته‌اند، اما تقلیل صرف حضور شهروندان و اظهارنظرهای پیوسته آن‌ها، به کنجکاوی و بی‌خردی در فهم حادثه، راه‌گشا نیست.

۲. شبکه اجتماعی توییتر، در مقایسه با دیگر شبکه‌های اجتماعی، جایگاهی متفاوت بین کاربران ایرانی دارد. هرچند در ماه‌های اخیر، تعداد کاربران ایرانی توییتر به شکل قابل توجهی، افزایش یافته است، اما در مقایسه با دیگر شبکه‌های اجتماعی محبوب هم‌چون اینستاگرام، فیسبوک و گوگل پلاس، همچنان تعداد ایرانیان حاضر در توییتر چشم‌گیر نیست. با این حال، حضور پررنگ خبرنگاران خبرگزاری‌ها و روزنامه‌های مختلف کشور و همچنین اکانت فعال مسئولان رده‌بالا، توییتر را تا حدودی به شبکه اجتماعی خبرساز و محتوامحور بین کاربران فارسی‌زبان تبدیل کرده است و خروجی اطلاعات و حتی طنزها و شوخی‌های رایج در توییتر را می‌توان در دیگر شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی دید.



طرق گوناگون از طرف دیگر، می‌تواند هم‌زمان محدودکننده آزادی نیز باشد. در این میان توییتر از سویی زمینه مشارکت اجتماعی گسترده، هم‌دلی و هم‌اندیشی بین بخشی از شهروندان را فراهم کرده و از سوی دیگر، توهم دموکراتیک و نخبه‌گرا بودن شبکه اجتماعی، واکنش‌هایی اغراق‌شده به همراه داشته است. توییتر، مرجعی سهل‌الوصول است با محتوایی ۱۴۰ کاراکتری و موضع‌گیری‌های لحظه‌ای، و مرجع بودنش بیش از پیش به لطف کانال‌هایی تلگرامی پذیرفته می‌شود که محتوای این شبکه نسبتاً کم‌مخاطب بین فارسی‌زبانان را به پرمخاطب‌ترین پیام‌رسان موبایلی در ایران یعنی تلگرام منتقل می‌کنند. همین است که از سویی در سکوت خبری ساعت‌های اولیه صداوسیما و پوشش چالش‌برانگیزش در روزهای پس از آن، بسیاری از اخبار از طریق توییتهای عکاسان و خبرنگاران حاضر در صحنه، در روزهای بعد مخایره می‌شود و از سوی دیگر بسیاری از کاربران صرفاً با اتکا به میدان محدودی که در آن قرار دارند، با بازتولید گفته‌هایی که پیوسته در معرض تکذیب بودند، بر سرگردانی می‌افزایند.

در این میان، تماشاچیان حاضر در کنار پلاسکو و تماشاچیان شبکه‌های مجازی، در فقدان اعتماد به نهادهای شهری و نظارتی و در خلاء نهادهای میانجی مورد اعتماد، از سویی خود در محل حادثه حضور می‌یابند و از سوی دیگر به بازنشر هر خبری در فضای مجازی دست می‌زنند. نگاهی به داده‌های طرح سنجش سرمایه اجتماعی سال ۱۳۹۳ می‌تواند راه‌گشا باشد. در کمال شگفتی رتبه کشوری اعتماد سازمانی<sup>۱</sup> به صداوسیما در میان ۲۳ نهاد در طرح سرمایه اجتماعی سال ۹۳، ۵ است با این حال باید در نظر داشت این رتبه نسبتاً بالای اعتماد سازمانی به صداوسیما، در استان تهران حاکم نیست و براساس

۱. اعتماد سازمانی، اعتماد به مجموعه‌ای از سازمان‌هایی که ترتیبات ساختاری معین و تعریف شده‌ای دارند و در پرتو و قالب این ترتیبات، عهده‌دار مجموعه‌ای از اقدامات و تعامل با اعضای جامعه و دیگر سازمان‌ها و نهادها هستند.



تقسیم‌بندی استانی پس از خراسان رضوی و کردستان، استان تهران در رتبه سوم از آخر در اعتماد سازمانی قرار دارد. در سطح کشوری، شهرداری رتبه ۱۹ اعتماد سازمانی و شورای اسلامی شهر و روستا رتبه ۱۶ را دارد. در سطح استانی، رتبه اعتماد سازمانی به شهرداری در استان تهران، از میان ۳۱ استان، رتبه ۲۸ است و از اعتماد سازمانی به شدت پایین به این سازمان حکایت دارد. رتبه اعتماد سازمانی به شورای اسلامی شهر و روستا در تهران، از رتبه مشابه شهرداری نیز پایین‌تر است و در رتبه ۳۱م اعتماد سازمانی قرار دارد. مراجع قضایی (دادگاه‌ها و ...) در سطح کشوری در رتبه ۱۰م قرار دارند و با این حال، بار دیگر وضعیت تهران، نمایان‌گر این رضایت نسبی نیست و در خصوص مراجع قضایی، از بین ۳۱ استان، تهران، کمترین اعتماد سازمانی را به این نهاد دارد.

جدول ۱. ارزیابی رتبه اعتماد سازمانی چهار نهاد از بین ۲۳ نهاد در سطح کشوری

نهاد	صداوسیما	مراجع قضایی	شهرداری	شورای شهر
رتبه کشوری	۵	۱۰	۱۹	۱۶

طرح سنجش سرمایه اجتماعی کشور ۱۳۹۳

جدول ۲. ارزیابی اعتماد سازمانی چهار نهاد در استان تهران

نهاد	صداوسیما	مراجع قضایی	شهرداری	شورای شهر
رتبه استان تهران (بین ۳۱ استان)	۲۹	۳۱	۲۸	۱۳

طرح سنجش سرمایه اجتماعی کشور ۱۳۹۳

در کیفیت خدمات سازمانی، صداوسیما پس از مدارس، در سطح کشور، بین ۲۰ نهاد، از بهترین رتبه برخوردار است. با این حال، نکته



که نه خاطر تماشا، نه هوای باغ دارد | ۴۱۱

قابل توجه نارضایتی شهروندان استان تهران در مقایسه با سایر استان‌ها از خدمات سازمانی صداوسیماست که در میان ۳۱ استان، در رتبه ۳۱ام قرار دارد. براساس پاسخ شهروندان تهرانی به کیفیت خدمات سازمانی شهرداری در رتبه ۱۲ام از آخر قرار دارد و شورای اسلامی و شهر و روستا و مراجع قضایی هر دو بار دیگر در رتبه ۳۱ بین استان‌ها قرار دارند.

جدول ۳. ارزیابی کیفیت خدمات سازمانی ۴ نهاد بین ۲۰ در سطح کشوری

نهاد	صداوسیما	مراجع قضایی	شهرداری	شورای شهر
رتبه کشوری	۲	۱۱	۱۷	۱۶

طرح سنجش سرمایه اجتماعی کشور ۱۳۹۳

جدول ۴. ارزیابی کیفیت خدمات سازمانی ۴ نهاد در استان تهران

نهاد	صداوسیما	مراجع قضایی	شهرداری	شورای شهر
رتبه کشوری	۳۱	۳۱	۲۰	۱۳

طرح سنجش سرمایه اجتماعی کشور ۱۳۹۳

در ارزیابی عملکرد و پاسخ‌گویی نهادها به نیازها در سطح کشوری، صداوسیما پس از مدارس در رتبه دوم بین ۱۸ نهاد قرار دارد، مراجع قضایی در رتبه ۹، شورای اسلامی شهر و روستا در رتبه ۱۶ و شهرداری در رتبه آخر است. در سطح استانی از بین ۳۱ استان، صداوسیما در ارزیابی عملکرد و پاسخ‌گویی به نیازها، در رتبه ۳۰، مراجع قضایی بین ۳۱ استان در رتبه ۳۱، شهرداری در رتبه ۲۳ و شورای شهر در رتبه ۳۰ قرار دارد.



جدول ۰۵. ارزیابی عملکرد و پاسخ‌گویی ۴ نهاد از بین ۱۸ نهاد به نیازها در سطح کشوری

نهاد	صد او سیما	مراجع قضایی	شهرداری	شورای شهر
رتبه کشوری	۲	۹	۱۶	۸۱

طرح سنجش سرمایه اجتماعی کشور ۱۳۹۳

جدول ۰۶. ارزیابی عملکرد و پاسخ‌گویی چهار نهاد به نیازها در استان تهران

نهاد	صد او سیما	مراجع قضایی	شهرداری	شورای شهر
رتبه کشوری	۳۰	۳۱	۲۳	۰۳

طرح سنجش سرمایه اجتماعی کشور ۱۳۹۳

در آمادگی مشارکت و کمک به سازمان‌ها، صد او سیما بین سازمان‌ها قرار ندارد. مراجع قضایی بین ۱۸ نهاد، رتبه ۱۲، شهرداری ۱۴ و شورای شهر ۱۱ است. در رتبه‌بندی استانی مراجع قضایی رتبه ۳۰، شهرداری ۱۹ و شورای شهر ۲۸ را دارد. نکته چشم‌گیر در این میان رتبه آمادگی کمک به جمعیت هلال احمر است که در سطح کشور رتبه نخست را دارد و در رتبه‌بندی استانی، استان تهران رتبه ۹ را در آمادگی مشارکت و کمک به این سازمان داراست. اطلاعاتی در خصوص سازمان آتش‌نشانی در طرح سنجش سرمایه اجتماعی سال‌های ۱۳۹۳ و ۱۳۹۵ و پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان وجود ندارد اما با توجه به رتبه آمادگی مشارکت و کمک به جمعیت هلال احمر و به‌ویژه با توجه به هم‌دلی گسترده با آتش‌نشان‌ها در سراسر کشور پس از واقعه پلاسکو، می‌توان از این اعتماد اجتماعی نسبتاً بالا به نهادهای امدادی بهره جست و زمینه آموزش گسترده رویارویی با بحران و مدیریت آن را فراهم کرد.



جدول ۰۷. ارزیابی عملکرد و پاسخ‌گویی چهار نهاده به نیازها در استان تهران

نهاد	صداوسیما	مراجع قضایی	شهرداری	شورای شهر
رتبه کشوری	۱	۱۲	۱۴	۱۱

طرح سنجش سرمایه اجتماعی کشور ۱۳۹۳

جدول ۰۶. ارزیابی عملکرد و پاسخ‌گویی چهار نهاده به نیازها در استان تهران

نهاد	صداوسیما	مراجع قضایی	شهرداری	شورای شهر
رتبه کشوری	۹	۳۰	۱۹	۸۲

طرح سنجش سرمایه اجتماعی کشور ۱۳۹۳

شهروندانی با این میزان اعتماد پایین به نهادهای دخیل در امور شهری و قضایی و رسانه رسمی، و در نبود نهادهای میانجی در سپهر عمومی، خود به نظاره می‌نشینند، چاره‌جویی می‌کنند و خود قضاوت خواهند کرد. داده‌های ارزیابی عملکرد سازمان و رضایت از خدمات سازمانی و آمادگی کمک، آشکارا ضعف اعتماد به این نهادها را در میان مردم به نمایش می‌گذارد. صداوسیما پوشش خبری را با تأخیر شروع می‌کند و در روزهای بعد یک‌جانبه و با پرهیز از هرگونه نقد و ارزیابی جدی عملکرد شهرداری و شورای شهر ادامه می‌دهد. در این میان شهروندانی که لختی دل‌زدگی را کنار گذاشته‌اند، نه فقط رسانه، که سیاست‌گذار و قانون‌گذار و راهبر و قاضی خویش‌اند. از سویی از برچسب‌زدن و گوسفند نامیدن تماشاچیان، تا دست‌به‌دست کردن ویدیوهای نحوه برخورد مشابه در کشورهای دیگر، تا هشتگ زدن فراخوان به بازکردن راه برای نیروهای امداد، به‌دنبال چاره‌جویی برای کاهش تجمع در محل حادثه‌اند؛ و از سوی دیگر نهادهای شهری را، ناامید از عملکرد مراجع قضایی، خود مواخذه و محاکمه می‌کنند و حکم نهایی را در همان شبکه‌های مجازی صادر می‌کنند. با نگاه به وضعیت اعتماد اجتماعی به عملکرد شهرداری و شورای شهر، آشکار



است که این دو نهاد پیش از شعله‌ور شدن پلاسکو نزد افکار عمومی محکوم بوده‌اند و پوشش یک‌جانبه صداوسیما و تحمیل تقصیر به شهروندان تماشاچی در استانی که اعتماد به گفته‌های این نهاد در بین ۳۱ استان، در رتبه آخر قرار دارد، صرفاً فاصله بین شهروندان و رسانه رسمی ملی کشور را بیشتر می‌کند؛ اعتماد سستی که تبعاً به ضعف در اقناع می‌انجامد و آموزش‌های ضروری را هم با مشکل مواجه خواهد کرد.

با این حال، این دوری گذرا از دل‌زدگی، این کنار گذاشتن موقت احتیاط، این هم‌دلی جمعی و هم‌اندیشی دلسوزانه، خود سرمایه اجتماعی دیگری را در بین شهروندانی رقم می‌زند که تلاش دارند کمبود هر قانون و دستورالعمل و راهکاری را در فقدان نهادهای میانجی مطالبه‌گر، با کمپینی خلاقانه برطرف کنند. تحمیل تقصیر ضعف امدادسانی به شهروندان، از سوی هر نهادی که باشد، گام دیگری است برای تخریب بیش از پیش اعتماد متزلزل به سازمان و نهاد مربوط در میان شهروندانی که اعتمادی بسیار اندک و شکننده به نهادهای شهری دارند و به دیده تردید به نهادهای نظارتی می‌نگرند. پوشش‌های ناقص و سوگیرانه صداوسیما، نظیر آن‌چه در یک هفته پس از حادثه پلاسکو شاهد آن بودیم، در کنار حضور پویا و سرزنده شبکه‌های اجتماعی مجازی و پیام‌رسان‌های موبایلی، و شبکه‌های خبری خارج از کشور، می‌توانند به سادگی اعتماد به رسانه ملی را کاهش دهد. در این فضا، پاسخ‌گویی شفاف، تدبیر چارچوب‌های عملکرد برای حوادث مشابه — که متأسفانه در تهران امروز هیچ دور از انتظار نیستند — و تأکید بر آموزش رویارویی با حوادث با تکیه بر سرمایه اجتماعی نهادهای امدادی، می‌تواند راه‌گشا باشد.

از دل درنگ مجازی و واقعی شهروندان، در این خروجی مقطعی از دل‌زدگی و پرهیز از احتیاط حاکم در مناسبات شهری، در فاصله‌گرفتن





که نه خاطر تماشا، نه هوای باغ دارد | ۴۱۵

از عقلانیت رایج در شهر، - عقلانیت ابزاری در معنای وبری آن، عقلانیت معطوف به اقتصادی پولی نه لزوماً خردورزی اندیشمندانه عابران معقول-، و از راه واکنش نشان دادن احساسی است که عقلانیتی جدید و خودانتقادی شکل می‌گیرد و ادامه حیات در کلان‌شهر را ممکن می‌سازد. ایستادن به تماشای پایان نمادی از تهران جدید، تبدیل خاطره‌های منفرد از شهر به خاطره‌ای جمعی از نمادی از دست رفته را به دنبال دارد و می‌تواند سرمایه اجتماعی نوینی را نوید دهد.





فصلنامه علمی، پژوهشی و آموزشی  
فصلنامه علمی، پژوهشی و آموزشی