

سنجش رضایتمندی حاشیه نشینان (مطالعه موردی شهر همدان)

دکتر اسداله نقدی* و رسول صادقی**

چکیده

پاشنه آشیل مدیریت شهری جدید، به ویژه در کلان شهرها ساماندهی و مدیریت محلات حاشیه یا به تعبیر نهانی، اسکان های غیر رسمی است. مجموعه‌هائی که به دلیل کمیت شهروندان درجه دومی، که در خود - به لحاظ برخورداری از خدمات شهری - جای داده اند از یکسو و کیفیت پائین زندگی از سوی دیگر، چالشی اساسی برای داشتن شهرنشینی پایدار به حساب می آید. همچنین این مناطق پتانسیل بالائی برای انواع آسیب ها و مسائل اجتماعی دارند و در صورت بی توجهی می توانند تمامی هستی یک شهر را نیز تهدید نمایند. عدم رضایت از شاخصه های اصلی این نواحی در همه جای دنیا می باشد. پائین بودن روح تعلق شهروندی و عدم مشارکت، احساس تبعیض، نداشتن روحیه تعلق شهروندی، سرخوردگی های انباشت شده از خصایص بارز مناطق حاشیه نشین است. حاشیه نشین این احساس را دارد که شهر خانه او نیست، اگرچه خانه او در شهر است. مطالعه و شناخت و تحلیل مسائل حاشیه‌ها بویژه در مجموعه‌های مادر شهری از اهم مسائل و حوزه‌های مهندسی جدید اجتماعی در جوامع پیچیده محسوب می گردد. در این مقاله علاوه بر بررسی های تئوریک به بررسی و تحلیل نتایج یک پیمایش بر روی ۵۵۰ خانوار ساکن در محلات حاشیه شهر همدان پرداخته شده است.

واژگان کلیدی: شهر، حاشیه نشینی، رضایت، مدیریت شهری، مسائل حاشیه نشینان

* استادیار جامعه‌شناسی دانشگاه بوعلی سینا.

** دانشجوی دکتری جمعیت‌شناسی دانشگاه تهران

مقدمه

در حال حاضر بخش قابل توجهی از دلمشغولی های مدیران اغلب جوامع انسانی را مدیریت مجموعه های شهری و ارائه خدمات به ساکنان این مناطق تشکیل می دهد، بخصوص اگر دقت کنیم که زندگی شهری به تعبیر ابن خلدون همزاد مصرف و رفاه است و این تجمل و رفاه به حدی رونق و اشاعه پیدا کرده است که گاهی تعابیر تندی بر زندگی شهری اطلاق می گردد: رشد زندگی شهری، زمین را به سیاره ای بدل کرده است. دود از این سیاره به گنبد آبی برمی خیزد، چنانکه اگر کسی از فراز به سیاره بنگرد می پندارد حریق ریخ داده است و به راستی دیگر ما در یک حریق زندگی می کنیم و این حریق چنان عام و جهانی است که محسوس نیست (فیروز جمالی، ۱۳۸۱). روند شهری شدن جهان به ویژه پس از جنگ جهانی دوم آن چنان سریع بوده است که پژوهشگران مسائل شهری را دچار حیرت ساخته است. قرن ۲۱ در حالی آغاز شد که حدود نیمی از جمعیت جهان در شهرها زندگی می کنند و انتقال شهری ۱ تقریباً صورت گرفته است. شهرنشینی ۲ با چنان سرعتی به پیش می رود که در تاریخ بی سابقه بوده است (نقدهی، ۱۳۸۱). بطور خلاصه شهرنشینی با افزایش سرسام آور از ۱۸ درصد در حدود سال ۱۳۰۰ به بیش از ۶۵ درصد در سال ۱۳۸۵ رسیده است. و تعداد نقاط شهری نیز از حدود ۲۰۰ شهر در اولین سرشماری به بیش از ۱۰۰۰ شهر رسیده است

به اعتقاد برخی صاحب نظران حاشیه نشینی معلول رشد برونزای شهر نشینی در ارتباط با سرمایه داری جهانی بوده است: در ایران حاشیه نشینی پس از استقرار سرمایه داری وابسته بوجود آمد و رشد آن از ۱۳۲۰ شدت یافت و در سالهای ۱۳۴۱ و ۱۳۴۲ به حدی رسید که دستگاه حکومتی را بر آن داشت تا برای رفع آن چاره اندیشی کند (زاهد زاهدانی: ۱۳۶۹: ۲). اصلاحات ارضی، توسعه اقتصادی شهر و سرازیر شدن درآمدهای نفتی، وقوع انقلاب اسلامی به همراه سایر عوامل زمینه گسترش بیش از پیش این معضل را فراهم کرد و اینک به صورت جدی، شهرهای بزرگ کشور را تهدید می کند، به عنوان نمونه و به گفته شهردار سابق مشهد از جمعیت دو میلیون نفری شهر مشهد، حدود ششصد هزار نفر در مناطق حاشیه ای زندگی می کنند.

از پدیده های عمده ناپایدار کننده زندگی شهری به ویژه در کشورهای در حال توسعه،

گونه‌ای شهرنشینی با مشکلات حاد موسوم به اسکان غیررسمی است که بنا به مشاهدات جهانی در حال گسترش فزاینده است. این گونه سکونت گاهها هر چند جلوه ای از فقر را نمایان می‌سازد، اما بازتاب کاستی‌ها و نارسایی‌های سیاست‌های دولت و بازار رسمی نیز محسوب می‌شود.

اسکان غیر رسمی به سبب ایجاد فقر و گسترش آن، به مخاطره انداختن محیط زیست و تحمیل هزینه‌ای برای حل مشکلات، تهدیدی جدی برای پایداری و انسجام جامعه شهری تلقی شده و نیاز به اتخاذ تدابیر ویژه‌ای برای ساماندهی وضعیت کنونی و جلوگیری از گسترش آن در آینده را می‌طلبد. گفته می‌شود اکنون حدود یک میلیارد از سکنه شهرها در نقاط غیر رسمی شهری زندگی می‌کنند (هادیزاده، ۱۳۸۴).

اکثریت ساکنان حاشیه نشینان، طبقه فقیر جامعه شهری و مهاجران روستایی هستند که با کوله باری از فقر و محنت و با سراب زندگی بهتر، جذب زندگی شهری شده اند، تخصص آنها که بیشتر در زمینه کشاورزان سستی بوده، اینک در مشاغل سیاه و کاذب و فعالیت‌های ساختمانی، رفتگری، کارگری ساده و... و عبارتی در بخشهای غیر مولد فعالیت می‌کنند.

با ورود مدرنیسم و شیوه جدید زندگی، هجوم روستاییان برای کار و درآمد بیشتر و بهره جستن از مزایای جدید به شهرها شروع شد و شکافی در فرم زندگی اجتماعی - اقتصادی بسته سستی به وجود آمد. ورای روزنه‌های جدید شهری، عدم امکانات بهداشتی، درمانی، تحصیلی، اقتصادی و به طور کلی از رونق افتادن فعالیت‌های روستایی در ده به این جریان کمک کرد و حرکت جمعیت‌ها را به سوی شهر، بعد از تحولات اخیر موجب گشته این حرکت یک جانبه به سوی شهرها رسمی شد که در دل هر روستایی جای گرفت و با هر اندک امکاناتی راهی شهر می‌شد. غافل از اینکه شهر گنجایش خاصی دارد و افراد را با مهارتها و شیوه زندگی خاصی می‌پذیرد، در نتیجه این شرایط و محدودیت امکانات مسکن شهر آنها را مجبور به زندگی در مسکن‌های حاشیه‌ای خواهد کرد. در حقیقت فرایند تکاملی جوامع با رشد فزاینده شهرنشینی همراه است و به موازات رشد شهرنشینی، رشد مناطق حاشیه ای نیز در تزیید قابل ملاحظه ای بوده است. رشد حاشیه‌نشینی بویژه در شهرهای بزرگ تهدیدی جدی برای توسعه پایدار شهری محسوب می‌شود به گفته فرماندار تبریز تنها در حاشیه‌های شمالی این شهر ۲۰۰ هزار نفر حاشیه نشین سکونت دارد که مساکن آنها دوام زلزله ۴ ریشتری را هم ندارد (روزنامه جام جم ۸۵/۵/۱) و در شهر مشهد بیش از ۶۰۰ هزار نفر در مناطق اسکان غیر رسمی بسر می‌برند.

چهارچوب نظری تحقیق

از یک منظر و در مطالعه حاشیه نشینی مکاتب و نظریه‌های مرتبط را در چهار دسته: مکتب لیبرالی، نظریه پردازان مکتب جامعه گرا، مکتب وابستگی و توسعه جای می‌دهند (حاج یوسفی، ۱۳۸۲: ۱۸۸-۱۸۴) از زاویه دیگری بطور کلی می‌توان مباحث تئوریک حاشیه نشینی را بصورت زیر خلاصه کرد:

- ۱- نظریه بوم شناسی: این نظریه تلاش دارد با توجه به بافت فیزیکی شهر به توجه مکانیزم پیدایی حاشیه‌نشینی می‌پردازد. مانند ارنست برگس که توسعه شهر همانند دوایر متحدالمرکزی شکل می‌گیرد که در هر یک از دایره‌ها فعالیت خاصی در جریان است. دایره اول تجاری، دایره دوم محل سکونت طبقات بالا بود. با گسترش مناطق تجاری، طبقات بالا این حلقه را ترک و به حلقه‌های بالاتر حرکت می‌کنند. صاحبان این خانه‌ها به امیدگران شدن زمین، آنها را نمی‌فروشند و در نتیجه کارگران و مهاجرین به آنجا می‌روند و مسکن می‌گزینند، چون اجاره‌بهای این خانه‌ها کم است این باعث می‌شود که شرایط حلقه ۲ تنزل یابد و به علت شلوغی زیاد، بی توجهی و تخریب ساکنان این مناطق به زاغه‌ها تبدیل شوند.
- ۲- دسته دوم به نظریات مکتب‌تاس و کلود گرون اشاره دارد. مکتب‌تاس چهارعامل را در نظریه حاشیه نشینی مدنظر دارد: ۱- محیط فیزیکی اطراف خانه؛ ۲- شرایط فیزیکی خانه؛ ۳- صاحبخانه؛ ۴- ساکنین خانه. او معتقد است که با بهبود شرایط فیزیکی می‌توان به حاشیه نشینی پایان داد. به عقیده او برای از میان بردن زاغه‌ها باید شرایط محیطی بهبود یابد. صاحبانه‌ها و ساکنین بهتر از خانه‌ها نگهداری می‌کنند و در این زمینه لازم است که مقامات دولتی نظارتهای تخصصی خویش را اعمال کنند.
- ۳- نظریه دیگری که در مورد حاشیه نشینی مطرح است این است که در ابتدای رشد شهرها و نوسازی اجتماعی، افراد تازه واردی جهت کار وارد شهر می‌شوند که احتیاج به مسکن دارند. به تدریج مناطقی از شهر به طور موقت برای افراد تازه وارد مشخص می‌شوند که ارزان و محل مناسبی جهت سکونت موفتی است به تدریج این محل به صورت یک محل اقامت برای مهاجرین به شهرهای صنعتی در می‌آید. در کشورهایی مثل آمریکا که افراد مهاجر از سایر کشورها به آنجا روی می‌آورند، مهاجرین محله‌هایی در حومه شهر به عنوان محل سکونت اختیار می‌کنند و این در صورتی است که نتواند در قسمت زاغه‌ها جایی پیدا کنند. باید توجه داشت که

این نظریه علت بروز حاشیه‌نشینی را مهاجرت می‌داند، حال آنکه پیدایی مسئله حاشیه‌نشینی فقط ناشی از مهاجرت نیست و گاهی پیشروی شهرها، برخی روستاهای اطراف شهرها را به محله‌های حاشیه‌ای تبدیل می‌کند. همچنین ورشکستگان اجتماعی و اقتصادی و فقرای شهری نیز در پروسه‌های اکولوژیکی به حاشیه‌ها رانده می‌شوند.

۴- نظریه چهارم عامل اصلی حاشیه‌نشینی در کشورهای در حال توسعه را عامل مهاجرت می‌داند. طبق این نظریه در کشورهای در حال توسعه سیل عظیم مهاجرت به شهر وجود دارد که بعضی از آنها به شهر راه پیدا می‌کنند و خود را با شهر تطبیق می‌دهند، اما بعضی از آنها نمی‌توانند با شهر سازگاری حاصل کنند و خود را با شهر تطبیق دهند و در نتیجه پشت دروازه شهر، تشکیل مناطق حاشیه‌نشین را می‌دهند. اولین عامل حاشیه‌نشینی، اقتصادی و در مراتب بعدی، فرهنگی و اجتماعی است. فرهنگ و اوضاع اجتماعی حاشیه‌نشینان با افراد شهری متفاوت است. در کشورهای در حال توسعه عدم توازن و نابرابری سطح زندگی در روستا و شهرها خود باعث حاشیه‌نشینی می‌شود. مهاجرت روستاییان به شهرها پس از مدتی، شهرها را اشباع می‌کند. سازمانها و مسئولین کنترل‌کننده شهری از پذیرای آنها عاجز می‌شوند و تعدادی از روستاییان خود را با محیط وفق نداده و جذب حاشیه شهرها می‌شوند.

۵- نظریه پنجم به بررسی مسئله حاشیه‌نشینی در سه سطح خرد، میانه و کلان می‌پردازد. در سطح کلان نظام سرمایه‌داری جهانی در جریان تاریخی خود زمین و مسکن را به کالایی جهت انباشت سرمایه که منطبق درونی این نظام پویاست بدل می‌سازد و نیاز به سرپناه که همواره مسئله ساز بوده است را به حیطه‌های حرکت خود می‌افزاید و دستیابی به مسکن را به جایگاه خانواده در نظام سلسله‌مراتب اجتماعی متکی می‌دارد و لذا طیف مسکن از کاخ‌نشینی تا کوخ‌نشینی را پدید می‌آورد. با پدید آمدن چنین طیفی همواره عده‌ای دارای مسکن و عده‌ای بی‌مسکن می‌مانند.

در سطح میانه، تاکید می‌شود که به مرور نداشتن مسکن به امری همیشگی تبدیل می‌شود و در طی مدتی با افزایش جمعیت و رسیدن جوانان به مرحله تشکیل خانواده و همچنین مهاجرت وسیع آنها به شهر کمبود مسکن حادث می‌شود. در سطح خرد هم معتقدند که در واقع واکنش تجربی به مسائل مربوط به معضل مسکن، منجر به بیتوته کردن در انواع مسکن‌های نا‌بهنجار می‌شود.

تئوری‌های مرتبط با رضایت از زندگی

یکی از دغدغه‌های همه نظام‌های اجتماعی و سیاسی در تمامی تاریخ ایجاد رضایت در بین اتباع و شهروندان خود بوده است، طبیعی است رضایت با انسجام اجتماعی رابطه مستقیمی دارد. در ارتباط با رضایت دو نظریه وجود دارد که ارتباط و همپوشانی بسیار کمی نیز با هم دارند: اولی نظریه جبران است: که معتقد است شخصی که به لحاظ شغلی (بعنوان مثال) ناخرسند است، به دنبال کسب رضامندی جبرانی در دیگر زمینه‌های زندگی بر می‌آید (فروغ زاده، ۱۳۸۳: ۱۵۹) یکی دیگر از تئوری‌های مربوط به رضایت حاکی است که رضایت در یک حوزه از زندگی به سایر حوزه‌ها نیز سرایت می‌کند: فرضیه اساسی در این زمینه بر اساس تئوری تسری آنست که رضایت از یک بخش از زندگی بر روی رفتار و ارزیابی‌های افراد از بخش‌های دیگر زندگی تاثیر مستقیم دارد (رفیع‌پور، ۱۳۷۲: ۱۴۰) در تحقیق یاد شده رضایت را در سه بخش اوضاع فردی، رضایت از اوضاع روستا (یا شهر و محله) و اوضاع اجتماعی - سیاسی در نظر گرفته‌اند. برخی دیگر از محققین پنج مولفه را در سنجش میزان رضایت به کار گرفته‌اند: مولفه‌های پنج گانه مقیاس چند بعدی رضایت از زندگی در بین دانش‌آموزان شامل رضایت از خانواده، دوستان، مدرسه، محیط زندگی، و خود مهمترین اجزای رضایت از زندگی برای دانش‌آموز در سن مدرسه است (عظیمی هاشمی، ۱۳۸۳: ۹۲).

رضایت معلول شرایط فرد و میزان تحقق یا عدم تحقق امل و آرزوهای هر فرد یا گروهی است و به تعبیر تدگار بین عدم رضایت و ناکامی و در نهایت رفتار خشونت آمیز رابطه معنی داری وجود دارد.

همچنین در یک طبقه‌بندی دیگر رضایت را از دو بعد مطلق در مقایسه با نیازهای اساسی و از بعد نسبی از طریق مقایسه با دیگران در درون یا بیرون یک واحد اجتماعی مانند سازمان یا محله یا یک روستا: نظریه‌های اجتماعی رضایت را می‌توان به دو دسته عمده طبقه‌بندی کرد.

نظریه‌های با رویکرد نیاز

نظریه‌های با رویکرد مقایسه (معیدفر و ذهانی، ۱۳۹۰: ۱۳۸۴)

در طرح ملی پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان میزان رضایت از زندگی ایرانیان

بشرح جدول زیر بدست آمده است داده‌ها نمایانگر کمترین میزان رضایت از وضعیت مسکن و محله مسکونی شهروندان ایرانی است که جز مباحث اصلی این مطالعه نیز می‌باشد.

میزان رضایت ایرانیان از حوزه‌های مختلف زندگی

شهر محل زندگی	محله سکونت	وضع مسکن	وضع مالی	وضع سلامتی	خانواده	نگرش
۱۴/۳	۲۲/۶	۲۶/۸	۱۹/۴	۷/۱	۳/۵	کم
۱۳/۳	۱۸/۴	۱۹/۱	۳۶/۳	۱۱/۸	۱۱/۵	متوسط
۷۲/۴	۵۸/۹	۵۴/۱	۴۴/۳	۸۱	۸۵	زیاد
۴۵۵۸	۴۵۶۴	۴۵۷۷	۴۵۷۶	۴۵۸۰	۴۵۶۹	تعداد پاسخ معتبر

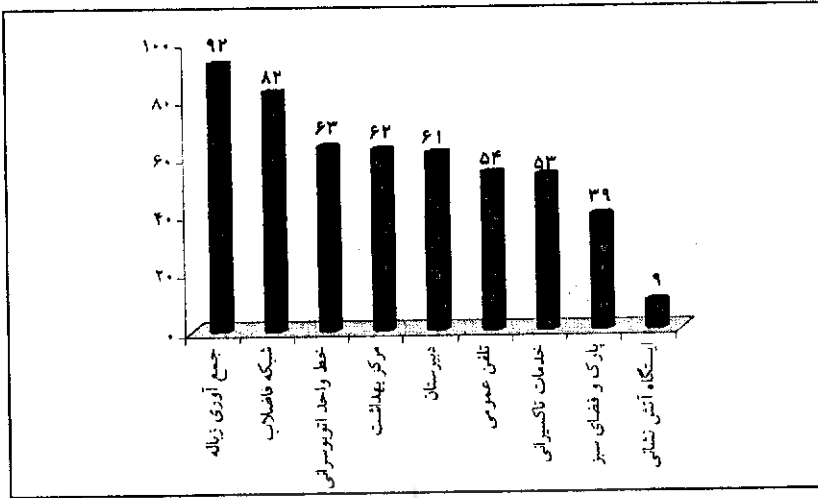
ماخذ: طرح ملی ملی پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان ۱۳۸۲: ۷۸

نتایج پیمایش رضایتمندی از وضعیت در میان حاشیه‌نشینان شهر همدان

در این قسمت، به بررسی میزان برخورداری این مناطق از خدمات شهری، رضایتمندی ساکنان این مناطق از مقوله‌های مختلف، میزان رضایت از برخی سازمان‌ها و ادارات مرتبط، و... می‌پردازیم:

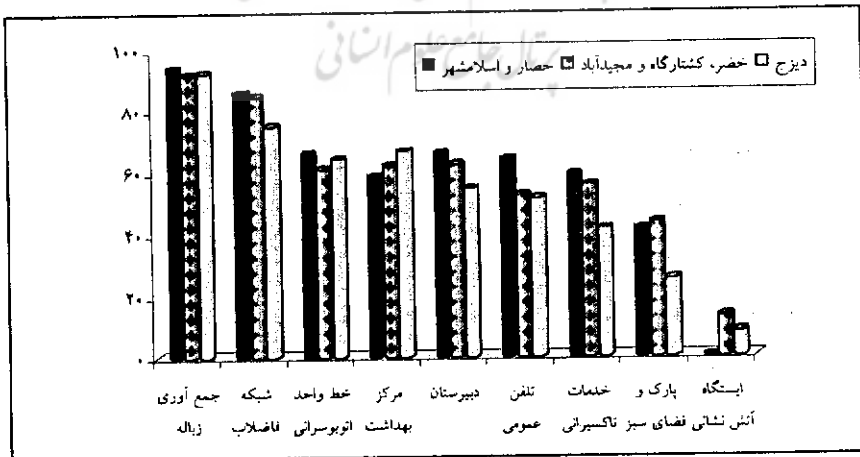
۱) میزان برخورداری از خدمات شهری

از پاسخگویان در مورد برخورداری محله از خدمات شهری سؤال شده است که یافته‌ها نشان می‌دهد، ۵۳ درصد گفته‌اند که این محله از خدمات تاکسیرانی برخوردار است، ۶۳ درصد به وجود خط واحد اتوبوسرانی در محله، ۳۹ درصد به وجود پارک و فضای سبز، ۸۲ درصد به وجود شبکه فاضلاب، ۹۲ درصد به جمع‌آوری زباله توسط شهرداری در این محل، ۵۴ درصد به وجود تلفن‌های عمومی در محله، ۹ درصد به وجود ایستگاه آتش‌نشانی در محله، ۶۲ درصد به وجود مرکز بهداشت و ۶۱ درصد به وجود دبیرستان در محله معتقد بوده‌اند و بقیه پاسخگویان اعلام داشته‌اند که این خدمات در محله آنها وجود ندارد.



نمودار میزان بر خورده‌اری محله از خدمات شهری (٪)

از اینرو، با توجه به اعلام نظر پاسخگویان، در این محلات در زمینه ایستگاه آتش نشانی، پارک و فضای سبز، دبیرستان بویژه دخترانه، خدمات رسانی تاکسیرانی و بویژه اتوبوسرانی، خدمات دهی مراکز بهداشت و مخابرات، کمبودهای احساس می شود. بنابراین، از خدمات رسانی به این محلات، رضایت ندارند و معتقد به کوتاهی مسئولین در زمینه خدمات شهری به این مناطق می باشند.

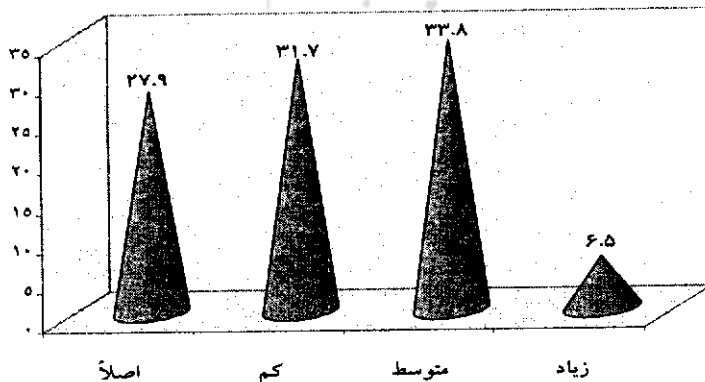


نمودار میزان بر خورده‌اری محله از خدمات شهری به تفکیک مناطق حاشیه نشین (٪)

بررسی میزان برخورداری از خدمات شهری برحسب مناطق مختلف حاشیه‌نشین بیانگر عدم وجود تفاوت معنی‌دار آماری بین مناطق در زمینه برخورداری از خط واحد اتوبوسرانی، جمع‌آوری زباله، تلفن عمومی، مرکز بهداشت و دبیرستان می‌باشد. با اینحال، تفاوت معنی‌دار آماری در برخورداری این مناطق از خدمات تاکسیرانی، پارک و فضای سبز، شبکه فاضلاب و ایستگاه آتش‌نشانی وجود دارد (خدمات تاکسیرانی $\text{Chi-Square} = 8/635$, $\text{Sig} = 0/013$ / پارک و فضای سبز $\text{Chi-Square} = 12/7$, $\text{Sig} = 0/002$ ، شبکه فاضلاب $\text{Chi-Square} = 6/504$, $\text{Sig} = 0/039$ / ایستگاه آتش‌نشانی $\text{Chi-Square} = 16/846$, $\text{Sig} = 0/000$). بطوریکه، در این زمینه‌ها میزان برخورداری منطقه دیزج، کمتر از سایر مناطق می‌باشد.

علاوه بر این، یافته‌ها نشان می‌دهد که میزان رضایت از خدمات رسانی شهرداری در این محله‌ها، بسیار پایین می‌باشد. همانطور که نمودار زیر نشان می‌دهد، حدود ۶۰ درصد پاسخگویان از خدمات رسانی شهرداری به این محلات اصلاً راضی نیستند یا خیلی کم راضی هستند.

همچنین بررسی میزان رضایت از خدمات شهرداری برحسب مناطق مختلف حاشیه‌نشین، هیچگونه تفاوت معنی‌دار آماری را نشان نمی‌دهد ($\text{Chi-Square} = 9/411$, $\text{Sig} = 0/152$). بدین معنی، همه ساکنین محلات حاشیه‌نشین، از خدمات رسانی شهرداری به محلات خود، رضایت چندانی ندارند.

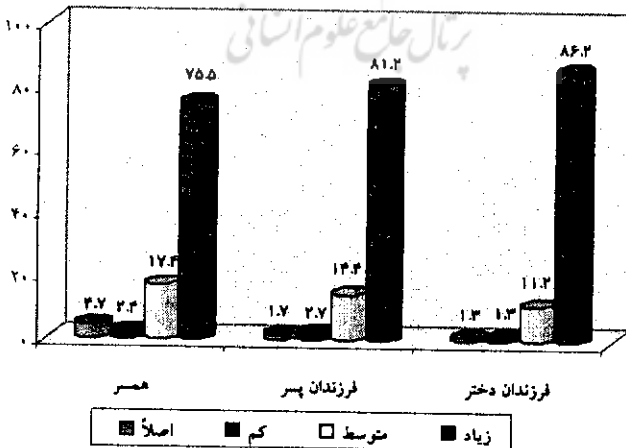


نمودار میزان رضایت از خدمات شهرداری در محله (%)

اصولاً محله‌های حاشیه‌نشین، به صورت خودرو در زمین‌های بدون برنامه شکل می‌گیرد. به همین دلیل معمولاً فاقد تأسیسات زیربنایی بوده و شهرداری‌ها و مسئولان شهر خود را موظف به تأمین تأسیسات نمی‌دانند (تا زمانی که ساکنان این مناطق به نیروی اجتماعی و سیاسی تبدیل گردند). از طرف دیگر، به علت پراکندگی و گاه دور بودن این اماکن از بافت اصلی، حتی در صورت تمایل مسئولان، تأمین تأسیسات زیربنایی گران و مشکل است. از طرف دیگر، با توجه به اینکه محلات حاشیه‌نشین خود را جزیی از شهر می‌دانند، لذا خواستار برخورداری از خدمات شهری همانند سایر نقاط شهر هستند و از آنجا که میزان خدمات رسانی به این مناطق محدود و کمتر بوده، از اینروست که از خدمات رسانی به این محلات، احساس نارضایتی داشته و خواستار خدمات رسانی بیشتر به این مناطق می‌باشند.

۲) میزان رضایت از خانواده

خانواده‌های حاشیه‌نشین، به واسطه زندگی حاشیه‌ای اقتصادی و اجتماعی خود، در معرض انواع مختلفی از مشکلات و مسایل قرار می‌گیرند، که به نوبه خود می‌تواند بر ساختار خانواده و روابط اعضای خانواده تأثیر گذار باشد. با توجه به این موضوع در اینجا به بررسی میزان رضایت پاسخگویان از اعضای خانواده (همسر، فرزندان پسر و فرزندان دختر) پرداخته‌ایم:

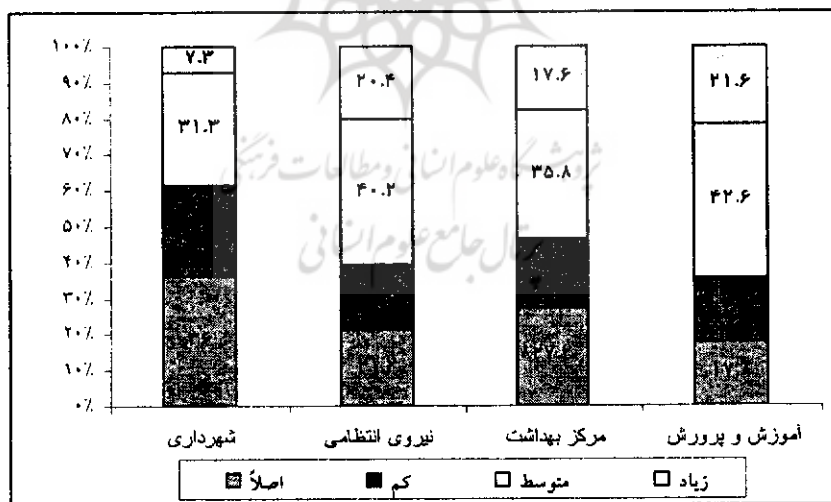


نمودار میزان رضایت پاسخگویان از اعضای خانواده (%)

یافته‌های بررسی نشان می‌دهد، حدود ۸۰ درصد پاسخگویان از اعضای خانواده خود کاملاً راضی هستند. البته احساس رضایت از فرزندان دختر بیشتر از سایر اعضای خانواده بوده است. نکته قابل توجه اینکه، حدود ۵ درصد پاسخگویان (که عمدتاً زنان پاسخگو بوده اند)، از همسر خود به هیچ وجه راضی نیستند و هیچگونه احساس رضایتی نسبت به آنان ندارند. بررسی احساس رضایت از اعضای خانواده به تفکیک محلات حاشیه نشین، فقط در مورد فرزندان پسر معنی دار بوده است ($\text{Chi-Square} = 14/280, \text{Sig} = 0/027$). بدین معنی که احساس رضایت از فرزندان پسر در محله خضر، کشتارگاه و مجیدآباد کمتر از سایر مناطق مورد بررسی بوده است.

۳) میزان رضایت از عملکرد سازمانها و ادارات مختلف

در اینجا به بررسی احساس رضایت از عملکرد سازمانها و اداراتی مانند شهرداری، نیروی انتظامی، مرکز بهداشت و آموزش و پرورش در مناطق حاشیه نشین پرداخته‌ایم:

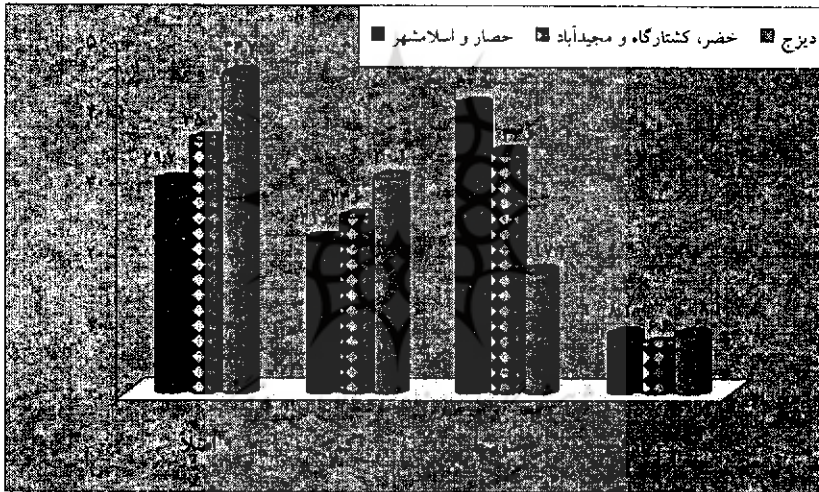


نمودار میزان رضایت از عملکرد سازمانها مختلف در مناطق حاشیه نشین (%)

شهرداری

بررسی احساس رضایت از عملکرد شهرداری در محلات حاشیه‌نشین، نشان می‌دهد که

۳۶ درصد اصلاً از عملکرد شهرداری در این محلات راضی نیستند، ۲۵/۴ درصد احساس رضایت کمی، ۳۱/۳ درصد متوسط و در نهایت ۷/۳ درصد احساس رضایت زیادی از شهرداری داشته اند. بررسی این موضوع به تفکیک مناطق مختلف، بیانگر تفاوت معنی دار میزان رضایت ساکنین مناطق مختلف حاشیه نشین مورد بررسی می باشد ($\text{Chi-Square} = 17/493, \text{Sig} = 0/008$). بدین معنی، احساس عدم رضایت از عملکرد شهرداری در مناطق دیزج (بویژه) و خضر بیشتر از منطقه حصار و اسلامشهر بوده است. بطوریکه، حدود ۴۵ درصد از ساکنین منطقه دیزج اصلاً از عملکرد شهرداری در محله خود راضی نیستند.



نمودار میزان رضایت از عملکرد شهرداری به تفکیک مناطق حاشیه نشین (%)

علاوه بر این، یافته‌ها نشان می‌دهد که میزان رضایت از خدمات رسانی شهرداری در این محلات، بسیار پایین می‌باشد. بطوریکه، ۲۸ درصد اصلاً از خدمات شهرداری در این محلات راضی نیستند، ۳۱/۷ درصد در حد کم، ۳۳/۸ درصد متوسط و تنها ۶/۵ درصد در حد زیاد از خدمات رسانی شهرداری در مناطق حاشیه نشین رضایت داشته‌اند.

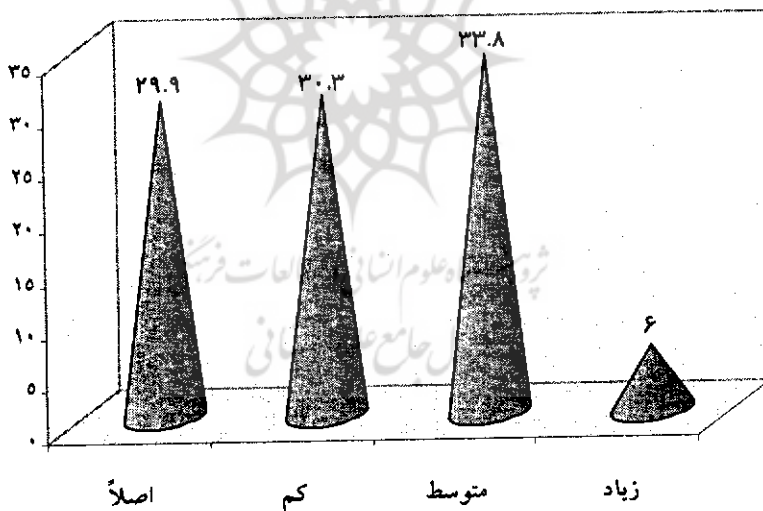
مرکز بهداشت

بررسی احساس رضایت از عملکرد مرکز بهداشت در محلات حاشیه نشین، نشان

می‌دهد که ۲۷/۳ درصد اصلاً از عملکرد مکرر بهداشت در این محلات راضی نیستند، ۱۹/۳ درصد احساس رضایت کم، ۳۵/۸ درصد متوسط و در نهایت ۱۷/۶ درصد احساس رضایت زیادی از مرکز بهداشت داشته‌اند.

بررسی احساس رضایت نسبت به عملکرد مرکز بهداشت به تفکیک مناطق مختلف، بیانگر عدم وجود تفاوت معنی‌دار آماری می‌باشد (Chi-Square = 4/204, Sig = 0/649).

علاوه بر این، به بررسی میزان رضایت پاسخگویان از وضعیت بهداشتی محله شان پرداختیم. در این خصوص، یافته‌ها نشان می‌دهد که حدود ۳۰ درصد از پاسخگویان اصلاً از وضعیت بهداشتی محله خود (بویژه به جهت عبور فاضلاب‌های فاقد سرپوش) راضی نیستند، ۳۰/۳ درصد در حد کم، ۳۳/۸ درصد در حد متوسط و ۶ درصد در حد زیاد از وضعیت بهداشتی محل خود احساس رضایت داشته‌اند.



نمودار میزان رضایت از وضعیت بهداشتی محله (%)

آزمون آماری نشان می‌دهد که در خصوص احساس رضایت از وضعیت بهداشتی محله، تفاوت معنی‌دار آماری بین مناطق مختلف حاشیه‌نشین وجود نداشته است (Chi-Square = 4/497, Sig = 0/610).

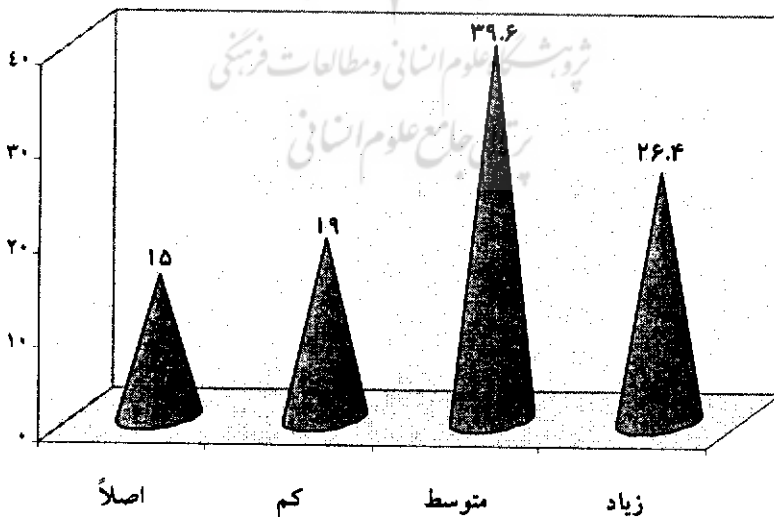
نیروی انتظامی

بررسی احساس رضایت از عملکرد نیروی انتظامی در محلات حاشیه نشین، نشان می دهد که ۲۱/۲ درصد اصلاً از عملکرد آن در این محلات راضی نیستند، ۱۸/۳ درصد احساس رضایت کم، ۴۰/۲ درصد متوسط و در نهایت ۲۰/۴ درصد احساس رضایت زیادی از نیروی انتظامی داشته اند.

بررسی احساس رضایت نسبت به عملکرد نیروی انتظامی به تفکیک مناطق مختلف، بیانگر عدم وجود تفاوت معنی دار آماری می باشد (Chi-Square = 1/389, Sig= 0/967).

علاوه بر این، به بررسی میزان رضایت پاسخگویان از وجود امنیت در محله شان پرداختیم. در این خصوص، یافته ها نشان می دهد که ۱۵ درصد از پاسخگویان اصلاً از وجود امنیت در محله خود (بویژه در ارتباط با بحث اعتیاد و مواد مخدر، ولگردی، دعوا و درگیری و بی احترامی به دختران) راضی نیستند، ۱۹ درصد در حد کم، ۳۹/۶ درصد در حد متوسط و ۲۶/۴ درصد در حد زیاد از وجود امنیت در محله خود احساس رضایت داشته اند.

در این خصوص، مرد ۵۶ ساله ای ساکن خضر می گوید: "امنیت در این محله خیلی کم است، من دخترم را اصلاً نمی گذارم بیرون بروند".



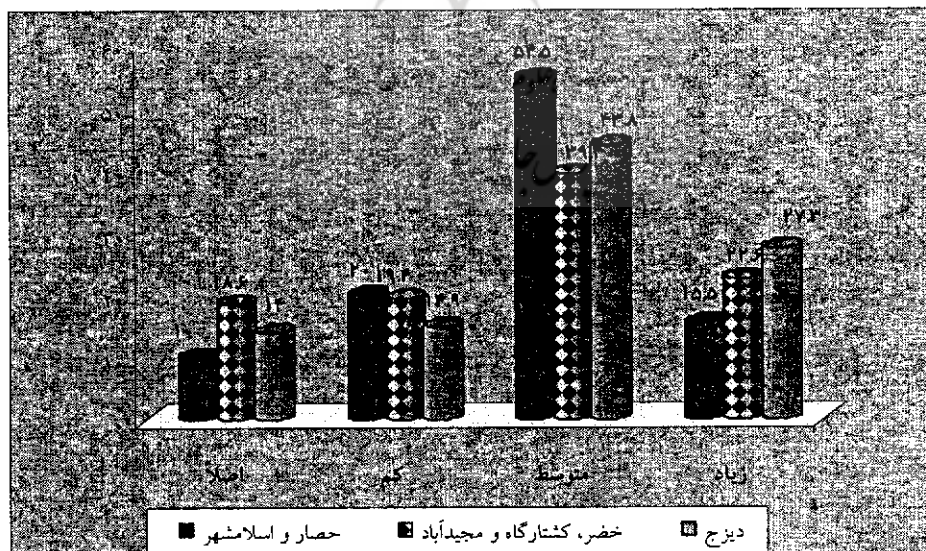
نمودار میزان رضایت از وجود امنیت در محله (%)

آزمون آماری نشان می‌دهد که در خصوص احساس رضایت از وجود امنیت در محله، تفاوت معنی‌دار آماری بین مناطق مختلف حاشیه‌نشینی وجود نداشته است ($\text{Chi-Square} = 5/068, \text{Sig} = 0/535$).

آموزش و پرورش

بررسی احساس رضایت از عملکرد آموزش و پرورش در محلات حاشیه‌نشینی، نشان می‌دهد که ۱۷/۸ درصد اصلاً از عملکرد آن در این محلات راضی نیستند، ۱۸/۰ درصد احساس رضایت کم، ۴۲/۶ درصد متوسط و در نهایت ۲۱/۶ درصد احساس رضایت زیادی از عملکرد اداره آموزش و پرورش در این مناطق داشته‌اند.

بررسی احساس رضایت نسبت به عملکرد آموزش و پرورش به تفکیک مناطق مختلف، بیانگر وجود تفاوت معنی‌دار آماری می‌باشد ($\text{Chi-Square} = 12/936, \text{Sig} = 0/044$). همانطور که نمودار زیر نشان می‌دهد احساس عدم رضایت در منطقه خضر بیشتر از سایر مناطق بوده است.

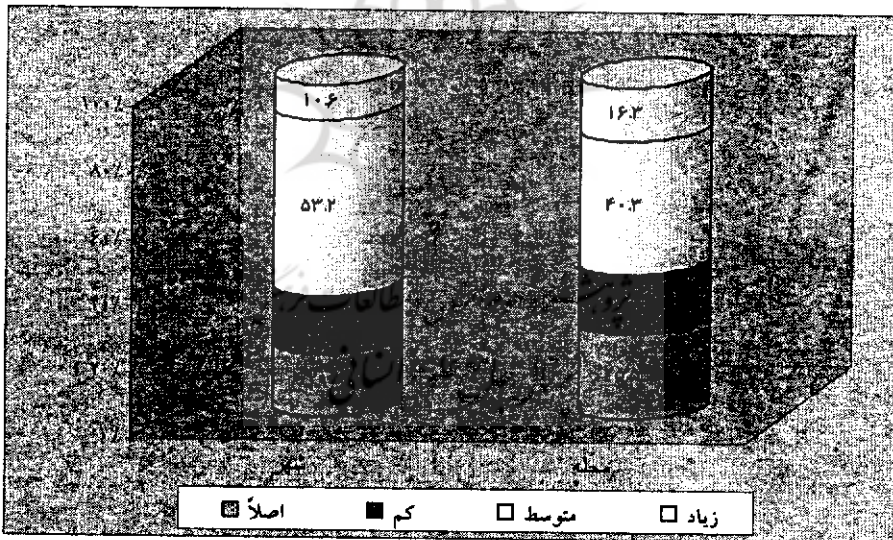


نمودار میزان رضایت از آموزش و پرورش به تفکیک مناطق حاشیه‌نشینی (%)

بنابراین، احساس رضایت از عملکرد آموزش و پرورش و نیروی انتظامی در این مناطق بیشتر از سایر ادارات بوده است و در مقابل، احساس رضایت از شهرداری کمتر از همه بوده است. از اینرو، می توان گفت؛ خارج از محدوده بودن، و زندگی حاشیه ای موجب شده که دستگاهها و ادارات دولتی مرتبط با مسائل شهری، خدمات کمتری به ساکنین این محلات ارائه دهند، از اینروست که ساکنین رضایت چدانی از عملکرد این ارگانها بویژه شهرداری ندارند.

۴) میزان رضایت از شهر و محله

در ادامه بررسی رضایتمندی ساکنان مناطق حاشیه نشین، به بررسی احساس رضایت از زندگی در محیط پیرامونی خود یعنی شهر (شهر همدان) و محله پرداخته ایم که نتایج آن در نمودار زیر نشان داده شده است؛

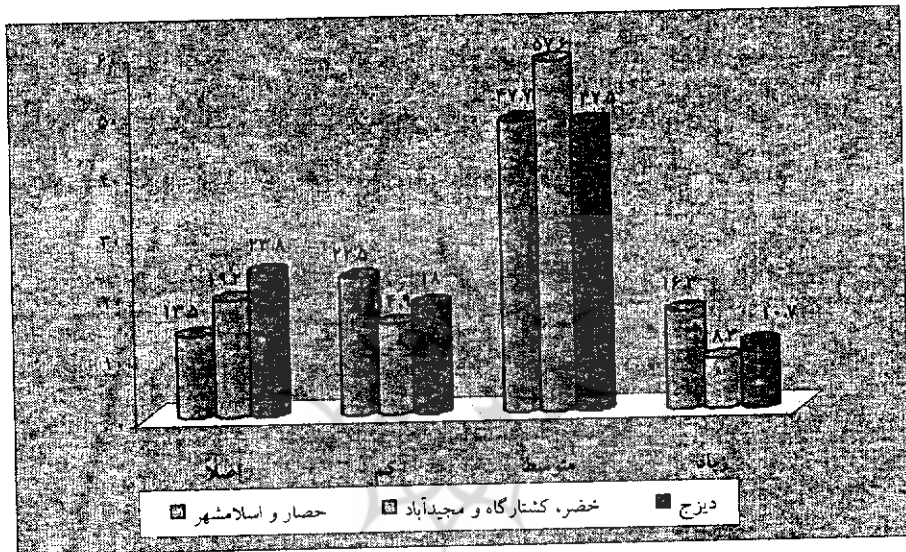


نمودار میزان احساس رضایت از زندگی در شهر و محله (%)

رضایت از شهر

یافته‌ها نشان می‌دهد که ۱۹ درصد از پاسخگویان گفته‌اند از زندگی در شهر همدان اصلاً راضی نیستند، ۱۷/۲ درصد گفته‌اند که از زندگی در این شهر احساس رضایت کمی دارند، ۵۳/۲ درصد بطور متوسط و ۱۰/۶ درصد زیاد از زندگی در شهر همدان راضی هستند.

بررسی احساس رضایت از شهر برحسب مناطق مختلف حاشیه‌نشین، نشان دهنده تفاوت بارز این مناطق در احساس رضایت از شهر همدان می‌باشد ($\text{Chi-Square} = 13/088, \text{Sig} = 0/042$). بدین معنی که احساس رضایت از شهر در منطقه حصار و اسلامشهر بیشتر از سایر مناطق، و برعکس در منطقه دیزج کمتر از سایر مناطق مورد بررسی بود است.



نمودار میزان احساس رضایت از زندگی در شهر همدان برحسب مناطق حاشیه

رضایت از زندگی در محله

در خصوص رضایت از محله زندگی یعنی محلات حاشیه‌نشین، یافته‌ها نشان می‌دهد که ۲۵/۵ درصد از پاسخگویان از زندگی در این محلات اصلاً راضی نیستند، ۱۸ درصد رضایت کمی دارند، ۴۰/۳ درصد در حد متوسط از زندگی در محله خود رضایت دارند و ۱۶/۳ درصد نیز گفته‌اند از زندگی در این محله احساس رضایت کامل دارند. از اینرو، بیش از ۴۰ درصد پاسخگویان از زندگی در محلات خود یا اصلاً راضی نبوده‌اند یا رضایت‌شان بسیار کم بوده است.

بررسی احساس رضایت از زندگی در محله خود برحسب مناطق حاشیه‌نشین، بیانگر عدم وجود تفاوت معنی‌دار آماری می‌باشد ($\text{Chi-Square} = 4/293, \text{Sig} = 0/637$). هر چند که

عدم رضایت از محله زندگی در میان ساکنان دیزج بیشتر از سایر مناطق بوده است، اما این تفاوت به لحاظ آماری معنی دار نبوده است. همچنین در خصوص عدم رضایت از محله، به طرح دو پرسش دیگر در همین ارتباط پرداختیم، اینکه کدامیک از اعضای خانواده بیش از همه از زندگی در این محله، ناراضی است؟ و دلایل عدم رضایت از زندگی در این محله کدام ها هستند؟ بر اساس، داده‌های بدست آمده حدود ۲۱ درصد از پاسخگویان اظهار داشته اند که تمام اعضای خانواده شان از زندگی در این محله ناراضی هستند، ۱۴/۲ درصد خودشان فرد ناراضی بوده اند، حدود ۱۲ درصد گفته اند که پسران ناراضی هستند، ۸/۷ درصد گفته اند که همسر ناراضی است، ۴/۶ درصد گفته اند دختران از زندگی کردن در این محله ناراضی هستند

جدول عمده‌ترین دلایل نارضایتی از محله به تفکیک مناطق حاشیه‌نشین

عمده‌ترین دلایل نارضایتی از محله		
دیزج	خضرم، مجیدآباد و کشتارگاه	حصار و اسلامشهر
محیط نامناسب ۲۳/۲٪	کمبود امکانات ۱۸/۰٪	محیط نامناسب ۳۹/۲٪
کمبود امکانات ۱۳/۰	محیط نامناسب محله ۱۷/۵	کمبود امکانات ۱۳/۹
فرهنگ پایین ۱۰/۱	بیکاری و ولگردی زیاد ۹/۳	بیکاری و ولگردی زیاد ۷/۶
بیکاری و ولگردی زیاد ۸/۷	شلوغی و تراکم جمعیتی ۹/۳	وجود فقر در محله ۷/۶
شرایط سخت زندگی محله ۷/۲	نبود امنیت در محله ۸/۷	انگک پایین شهر خوردن ۵/۱

و در مجموع در بیان نارضایتی از زندگی در محله خود، حدود ۲۴ درصد به بد بودن محله و محیط نامناسب آن، ۱۶ درصد به کمبود امکانات در این محله، ۹ درصد به بیکاری زیاد و وجود افراد ولگرد در محله، ۷/۶ درصد به نبود امنیت در محله، ۷ درصد به فرهنگ پایین مردم محله، ۷ درصد به شلوغی و تراکم جمعیتی زیاد در محله، ۴/۲ درصد به انگک و برچسب خوردن پایین شهر بودن و... اشاره کرده‌اند.

نتیجه‌گیری

گسترش شهرنشینی در ایران بیش از سرعت رشد اقتصادی، توسعه زیر ساخت‌های

شهری و خدمات مورد نیاز شهروندان نظیر مسکن، بهداشت، آموزش و اشتغال بوده و، طبیعی است که پیامدهای بسیاری از جمله امکان گسترش مناطق حاشیه و یا به تعبیر دیگر اسکان از طریق ساخت و سازهای غیرمجاز و بافت های شهری بسیار ناهمگون و آشفته و پدیده‌های نظیر زورآباد کرج، حصار همدان، التیمورو قلعه ساختمان مشهد، جعفرآباد کرمانشاه، شیلنگ آباد اهواز شکل می‌گیرد. در نتیجه به بروز و ظهور مشکلاتی چون بی مسکنی و بد مسکنی، گسترش آسیب‌ها و انحرافات اجتماعی، آلودگی‌های زیست محیطی، مشکلات ترافیکی و آمد و شد، معضل حاشیه‌نشینی و رشد زاغه‌ها، مسئله دسترسی به آب آشامیدنی سالم و بهداشتی، معضل دفع زباله و عدم بازیافت آن، گسترش آسیب‌های روانی و شخصیتی منجر می‌گردد.

مناطق حاشیه که دارای مساکن با تراکم بسیار بالا، با مصالح غیراستاندارد و بی دوام، شریانهای تنگ و باریک، حداقل خدمات شهری، امکانات و فضاهای مورد نیاز ساکنین مهاجر (عموما روستا-شهری) محیط آلوده و غیر بهداشتی با مشاغل بسیار متنوع و در عین حال غیر رسمی هستند، بسترهای آماده ای برای ارتکاب انواع جرایم و آسیب‌ها می‌باشند. (نقدی، ۱۳۸۲: ۲۵) حال اگر دقت داشته باشیم که بخش عمده ای از ساکنان محلات فقیر نشین و حاشیه نشینان شهری را مهاجران روستایی تشکیل می‌دهند، تکلیف این موضوع-حل معضل حاشیه‌نشینی و پیامد های آن- چگونه روشن می‌شود، مشکلی که حداقل در چهار دهه اخیر در کشور هرگز نه تنها حل نشده بلکه بهبودی را هم نشان نمی‌دهد. طبیعی است مناطق و محلاتی با این اوصاف و جامعه با پتانسیل توقع بالا نمی‌تواند نماگرهای رضایت بالائی را نشان دهد.

سه آرزوی مهم پاسخگویان این تحقیق همه در یک راستا و عبارت اند از داشتن خانه و شغل و سلامتی و به تعبیر مازلونی جزء نیازهای اساسی بشمار می‌رود.

مهمترین دلیل نارضایتی در درجه اول وضعیت بد کالبدی محله است (که شهروندان روزمره با آن درگیر هستند) سپس کمبود امکانات و بیکاری و سایر مشکلات که پیشتر فهرست آنها را مرور کردیم.

این بررسی و داده‌های آن نشان می‌دهد که بطور کلی میزان رضایت در این مناطق در حد مطلوبی نیست هر چند میزان رضایت از سازمان‌ها و نهاد های درگیر و مشول به تناسب توان سلب امتیاز مانند شهرداری (به خاطر درگیری مستقیم با زندگی روزمره و ممانعت از ساخت و سازها در این نواحی) پائین و برعکس آموزش و پرورش که تنها به ارائه خدمت هر چند کمتر از

انتظار یا استاندارد دارای محبوبیت بیشتر می باشد. نسل های جوان تر این مناطق میزان رضایت شان در مقایسه با نسل اول و مردان در مقایسه با زنان کمتر است.

بطور کلی و بعنوان یک پیشنهاد سازنده می توان گفت بهبود زیر ساخت های اساسی و تهیه مسکن و سرپناه حداقلی و سپس برقراری نظم و امنیت در قالب طرح های توانمند سازی ساکنین این محلات و مشارکت جدی مردم باید در سرلوحه برنامه های مجموعه های مدیریت شهری کشور قرار گیرد. در نتیجه این روند می توان انتظار شهر نشینی پایدار، رضایت شهروندان و داشتن شهر سالم از نظر گاه اجتماعی و روانشناختی داشت.

منابع

- ۱- پارسا پژوه، سپیده (۱۳۸۱)، نگرشی از درون به پدیده حاشیه نشینی، مطالعه موردی: اسلام آباد کرج، فصلنامه رفاه اجتماعی، سال دوم، شماره ۶.
- ۲- پیران، پرویز (۱۳۸۰)، اجتماعات آلونکی، پدیده ای فراتر از حاشیه و حاشیه نشینی، ماهنامه شهرداریها، شماره ۳۲.
- ۳- رفیع پور، فرامرز (۱۳۷۲) سنجش گرایش روستائیان به جهاد سازندگی، مرکز تحقیقات روستائی ایران.
- ۴- حاج یوسفی، علی (۱۳۸۲). پدیده حاشیه نشینی شهری قبل از انقلاب، در حاشیه نشینی و اسکان غیر رسمی (مجموعه مقالات)، جلد اول، تهران: انتشارات دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- ۵- جمالی، فیروز (۱۳۸۱)، مهاجرت، شهرها و سازگاری مهاجران، نشریه دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه تبریز، بهار.
- ۶- شیخی محمد تقی (۱۳۷۸) جامعه شناسی شهری انتشارات نور گیتی تهران.
- ۷- معید فر، سعید، قربانعلی ذهانی (۱۳۸۴) بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی موثر بر آن، مجله جامعه شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۱، بهار ۸۴، صص ۱۳۵-۱۵۰.
- ۸- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (۱۳۸۲) طرح ملی پیمایش ارزش ها و نگرش های ایرانیان.

۹- فروغ زاده، سیمین (۱۳۸۳)، بررسی مقایسه‌ای میزان دریافتی کارکنان ادارات مختلف و تاثیر آن بر رضایت شغلی، مجله علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد، دوره اول شماره ۴، زمستان ۸۳، صص ۱۵۵-۱۸۵.

۱۰- عظیمی هاشمی، مژگان (۱۳۸۳) رضایت از زندگی و دینداری در بین دانش آموزان ..، مجله علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد، دوره اول شماره ۳، پائیز ۸۳، صص ۸۳-۱۱۶.

۱۱- نقدی، اسداله (۱۳۸۲) انسان و شهر- درآمدی بر جامعه‌شناسی شهری، انتشارات فن آوران.

۱۲- هادیزاده مریم (۱۳۸۴) ساماندهی نواحی حاشیه‌نشین. شهرداری مشهد.

13-Rodriguez, Alfredo; Winchester, Lucy (1996) Cities, democracy and governance in Latin America, International social science journal, no.147 [1996], 73-83.

14-Sapire, Hilary; Beall, Jo (Urban change and urban studies in southern Africa (1995) Journal of southern African studies, 21, no.1 [1995], 3-17.

15-Chakraborty, Somen; Rana, Geeta (1993) Violence in the urban slums: a case study of Delhi, Social action : a quarterly review of social trends / Indian Social Institute, 43, no.2 [1993], 153-64.



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی