

## کیفیت خدمات شهری، تعهدات شهروندی و حس تعلق اجتماعی

محمد مبارکی\*، سمیه صلاحی\*\*

**مقدمه:** «حس تعلق اجتماعی» یکی از نیازهای اساسی انسان و محصول روابط اجتماعی اوست که تأثیر فراوانی بر آسیب‌های اجتماعی به‌طور عام و انحرافات محلی به‌طور خاص دارد. هدف پژوهش حاضر، بررسی و شناسایی نوع رابطه عملکرد شهرداری و تعهدات شهروندی با حس تعلق اجتماعی در محله و تعیین سازوکارهای بینابینی است.

**روش:** این پژوهش از نوع پیمایشی است و برای گردآوری اطلاعات آن، از پرسش‌نامه خودساخته استفاده شده است. جامعه آماری، ساکنان بیش از ۱۸ سال منطقه ۱۰ شهرداری تهران بودند که با در نظر گرفتن امکانات لجستیکی و محدودیت‌های تحقیق، ۱۵۰ نفر از آن‌ها به‌عنوان نمونه در نظر گرفته شد و سپس، با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌ای برای هر محله، ۱۵ نفر انتخاب شدند. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار *Spss* و *Lisrel* و رگرسیون چندمتغیری استفاده شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان می‌دهد عملکرد شهرداری و تعهدات شهروندی رابطه مثبت و معنی‌داری با تعلق اجتماعی دارد که کنترل اجتماعی غیررسمی محله‌های شهری را افزایش و انحرافات محلی را کاهش می‌دهد.

**بحث:** حس تعلق اجتماعی تحت تأثیر عواملی مانند تعهدات شهروندی و کیفیت خدمات شهری قرار دارد و می‌توان با برنامه‌ریزی برای افزایش کیفیت خدمات شهری و تعهدات شهروندی، این حس را ارتقا و در نتیجه، انحرافات محلی را کاهش داد.

**کلیدواژه‌ها:** انحرافات محله، تعهدات شهروندی، حس تعلق اجتماعی، عملکرد شهرداری، کنترل اجتماعی غیررسمی.

تاریخ دریافت: ۹۰/۰۲/۱۲ تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۲/۲۵

\* دکتر جامعه‌شناس، دانشگاه شهید بهشتی. <Mobaraki\_Md@Yahoo.com>

\*\* دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه اصفهان.

## مقدمه

حس تعلق اجتماعی<sup>۱</sup> از نیازهای اساسی انسان است و افراد سعی می‌کنند از طریق تعامل با دیگران، به این حس دست یابند. در واقع، افرادی که در برقراری ارتباط با دیگران موفق نیستند، برای انطباق با محیط با استرس و مشکلات زیادی روبه‌رو می‌شوند. امروزه، شواهد زیادی وجود دارد (هانگ<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۵؛ کارپیانو<sup>۳</sup> و هیستاد<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰؛ بامیستر<sup>۵</sup> و لری<sup>۶</sup>، ۱۹۹۵) که حس تعلق اجتماعی در کاهش ناهنجاری‌هایی مانند انحرافات، بزهکاری، سوءمصرف مواد مخدر و سیگار و الکل و افسردگی تأثیرگذار است و باعث بهبود سلامتی روانی و شادی افراد در اجتماع می‌شود. در مطالعات اخیر نیز به مفهوم تعلق اجتماعی و احساس ناشی از آن، به‌عنوان حلقه مفقوده در تبیین تحولات و مسائل اجتماعی توجه شده است.

این مفهوم، اغلب از دیدگاه‌های مختلفی از قبیل روان‌شناسی و جامعه‌شناسی و کالبدی بررسی شده و هر دیدگاه سعی کرده است از نگاه مخصوص به خود، به این مفهوم پردازد (ناطق پور، ۱۳۸۳). به‌همین دلیل، می‌توان گفت حس تعلق اجتماعی دارای ابعاد چندگانه است که عبارت است از:

- ۱- بُعد کالبدی: به ارتباط فرد با خانه، محل کار، محیط همسایگی و محله مربوط می‌شود؛
- ۲- بُعد اجتماعی: به ارتباط فرد با خانواده، دوستان، همکاران و همسایه‌ها مربوط می‌شود؛
- ۳- بُعد اجتماع محله‌ای (گروهی): به‌معنای دستیابی به منابع در اجتماع محله‌ای است (لیپوکن<sup>۷</sup> و دیگران، ۲۰۰۴).

با توجه به اهمیت بُعد مکانی و محلی تعلق، فضای کالبدی نیز مانند تعاملات اجتماعی از شاخص‌های اساسی حس تعلق است. این حس به مکان و اجتماع محله‌ای، هم در محله‌های سنتی و هم در محله‌های مدرن وجود دارد. با پیدایش دهکده جهانی، حس تعلق

1. sense of social belonging  
5. Baumiester

2. Hung  
6. Leary

3. Carpiano  
7. Lipovcan

4. Hystad

به محله کاهش یافته است؛ اما آمارهای موجود در این خصوص، نشان می‌دهد که این حس هنوز از بین نرفته و بخش عمده‌ای از مطالعات شهری را به خود اختصاص داده است.

با توجه به این که حس تعلق اجتماعی، زمینه‌ساز تصمیم‌گیری‌های فردی درباره تنظیم ارتباط با محیط یا امر خاصی است و زمینه‌های همکاری و مشارکت در تحولات اجتماعی را فراهم می‌آورد، باید این مفهوم به‌لحاظ علمی دوباره با دقت بررسی و ابعاد مختلف آن مشخص شود تا براساس آن، برنامه‌ریزی‌های شهری را به‌گونه‌ای جهت داد که حس تعلق افراد به محل سکونتشان افزایش یابد. این کار، آسیب‌های اجتماعی ناشی از فقدان این حس را در جامعه به‌طور عام و در محله به‌طور خاص کاهش می‌دهد و با ایجاد زمینه‌هایی برای توسعه شهری، شهری سالم و زیبا و شاد برای شهروندان به‌وجود می‌آورد.

اندیشه تعلق اجتماعی از مفاهیم مهمی است که روان‌شناسان اجتماعی و محیط‌شناسان و جامعه‌شناسان در تحلیل رفتار فردی و اجتماعی و همچنین، برای بیان علت انواع رفتار فردی و گروهی و تحلیل پدیده انحرافات اجتماعی به‌طور عام و انحرافات محلی به‌طور خاص، از مدت‌ها پیش مطرح کرده‌اند. آنچه هنوز دقیق مشخص نیست، سازوکارهای تأثیرگذار این مقوله بر امور اجتماعی و عوامل تعیین‌کننده آن در جامعه به‌خصوص، در سطح محلی است.

قبل از هر چیز، برای روشن شدن سازوکارهای تأثیرگذاری و تأثیرپذیری این مفهوم باید گفت حس تعلق، انگیزشی درونی برای هویت افراد در موقعیت‌های اجتماعی گوناگون و نشان‌دهنده وفاداری آن‌ها به رفتاری ثابت است که با انتظارات دیگران از آن موقعیت تطابق دارد و باعث سازگاری فرد با موقعیت اجتماعی می‌شود. این انگیزش از سویی، به اعمال قبلی افراد و از سوی دیگر، به ارزیابی آنان از نتایج آن نوع رفتار مربوط می‌شود. به‌بیان‌دیگر تعلق، بر داشتن تجربه مشترک، آرزوها، ارزش‌ها و هنجارها و روابط ایمن و مطمئن دلالت دارد (اورت<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹).

1. Everett

حس تعلق اجتماعی فرایندی است که طی آن، مسئولیت‌پذیری و اعتماد اجتماعی افزایش می‌یابد و به مشارکت می‌انجامد. همچنین با تنظیم روابط اجزای هر نظام، به کاهش پیچیدگی روابط اجتماعی منجر شده و رفتار دیگران را پیش‌بینی‌پذیر می‌کند. این امر باعث افزایش اعتماد اجتماعی و به دنبال آن، افزایش احساس امنیت اعضای جامعه و کاهش ناهماهنگی شناختی و سرانجام، ثبات رفتار اعضای جامعه می‌شود و هم‌بستگی و انسجام و حس وفاداری به جامعه را افزایش می‌دهد. در نتیجه، افراد به دلیل وابستگی به جامعه خود، آمادگی ایثار و فداکاری برای آن را پیدا خواهند کرد. بنابراین، می‌توان حس تعلق اجتماعی را یکی از مبانی مهم احساس مسئولیت اجتماعی و ارکان تصمیم‌گیری فرد درباره تنظیم روابط مناسب و ثمربخش با جامعه دانست (ناطق‌پور، ۱۳۸۳).

در جهان امروزی، افزایش تحرک انسان در سرتاسر مرزهای درون‌ملی و فراملی، اهمیت سؤالات مربوط به تعلق را بسیار افزایش داده؛ به طوری که در امور مربوط به مهاجرت، سعی شده است میزان حس تعلق مهاجران به محل سکونت جدیدشان ارزیابی شود تا آسیب‌های ناشی از نداشتن تعلق مکانی آن‌ها کنترل شود (گاستافسون<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). به همین دلیل، یکی از انواع مهم تعلق، با عنوان «تعلق مکانی یا تعلق اجتماع محلی» است که از نظر آسیب‌شناسی مسائل شهری دارای اهمیت زیادی است و در اصطلاح، به دل‌بستگی<sup>۲</sup> افراد به مکان‌ها و محله‌ها و محل زندگی اشاره دارد که موجب افزایش سلامت روانی و احساس هویت و کاهش رفتارهای انحرافی افراد در محله می‌شود (بستن<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰).

زمانی که فردی حس تعلق اجتماعی خود را به منطقه سکونتش از دست می‌دهد، به آن مکان اهمیت نمی‌دهد و ناگزیر منطقه را ترک می‌کند و رابطه دوطرفه بین فرد و جامعه از بین می‌رود. با کاهش حس تعلق، روحیه منفعت‌طلبی شخص تقویت می‌شود و فرد فقط، به منافع شخصی‌اش می‌اندیشد (ناطق‌پور، ۱۳۸۳). چنین وضعیتی به تدریج، آسفتگی و ازهم‌گسیختگی اجتماعی را به دنبال می‌آورد و باعث می‌شود جامعه شرایط توسعه و توسعه یافتگی را در خود به وجود نیابد.

1. Gustafson

2. attachment

3. Besten

در وضعیت فعلی، لزوم پرداختن جدی به موضوع تعلق اجتماعی، بیش‌تر از گذشته احساس می‌شود؛ زیرا از سویی جوامع شهری امروزی دچار مشکلاتی از قبیل مسئولیت‌پذیر نبودن، اختلال روابط اجتماعی، افزایش بی‌اعتمادی اجتماعی، احساس ناامنی و افزایش ناهماهنگی شناختی شده است و از سوی دیگر، به‌دلیل وجود هنجارها و ارزش‌های متضاد در اجتماع شهری که نتیجه برخی فرایندهای سطح کلان از قبیل جهانی شدن است، جامعه قادر به ایجاد هنجارها و قواعد منسجم نیست و این عامل مشکلات را دوچندان کرده و آسیب‌های جدی به‌بار آورده است.

برای تبیین دقیق این موضوع، ابتدا باید تعریف مشخصی از مفهوم حس تعلق اجتماعی ارائه داد؛ تعریفی که به تعیین معرف‌های مشترک کمک کند و براساس آن، ابعاد مختلف حس تعلق مشخص شود و سنجش مشترکی از آن به‌دست آید. برای رسیدن به این هدف، در ادامه به برخی تعاریف اشاره می‌شود.

مفهوم حس تعلق اجتماعی: مفهوم حس تعلق اجتماعی را می‌توان وابستگی به اجتماع یا گروهی معین تعریف کرد. به عبارت دیگر، کسی که حس تعلق و تعهد دارد، عضو جدایی‌ناپذیر گروه است. عضویت در گروه به فرد هویت می‌بخشد و فرد اغلب، در ارزش‌ها و تجربیات و سایر احساسات گروه درگیر می‌شود؛ او به گروه احترام می‌گذارد و به آن تعهد دارد و با آن همکاری می‌کند (کوتابا<sup>۱</sup> و تامی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰).

در روان‌شناسی اجتماعی، تعلق به گروه نه‌تنها یکی از نیازهای اساسی انسان در نظر گرفته شده است<sup>۳</sup>، بلکه نوعی منبع قوی هویت اجتماعی نیز نامیده می‌شود که به شکل‌گیری مفهوم «خود»<sup>۴</sup> در فرد بسیار کمک می‌کند (بامیستر و لری، ۱۹۹۵؛ هاگرتی<sup>۵</sup> و همکاران، ۱۹۹۲). روان‌شناسی محیطی نشان داده است تعلق مکانی نیز یکی از منابع هویت

1. Qutaiba

2. Tamie

۳. در سلسله مراتب نیازهای مازلو (۱۹۷۰)، به این مقوله اشاره شده است. در این سلسله‌مراتب، نیاز به تعلق و دوست داشتن بعد از نیازهای اساسی مانند خوراک و مسکن و قبل از نیاز عزت نفس آورده شده است.

4. Self

5. Hagerty

است (هونگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). از نظر جامعه‌شناسی، تعلق، عضویت در گروه‌هاست. این تعریف بر ابعاد رفتاری مفهوم حس تعلق، از قبیل مشارکت و درگیری فرد در گروه دلالت دارد. این ارجاعات رفتاری نیز نشانه‌های فیزیکی تعلق است. از نظر معنوی نیز تعلق، رابطه احساسی و متافیزیکی خاصی را به یک فرد یا مکان نشان می‌دهد (ناطق‌پور، ۱۳۸۳).

کارپا<sup>۲</sup> و استیندل راست<sup>۳</sup> (۱۹۹۱) حس تعلق را این‌گونه تعریف می‌کنند: «تعلق دو بُعد دارد: وقتی می‌گوییم «آن مال من است» یعنی مالک آن منم؛ ولی وقتی می‌گوییم «تعلق دارم»، به این معنی نیست که فردی مالک من است؛ بلکه بدین معنی است که من مشارکت می‌کنم و نیز در واقعیتی فراتر از خودم درگیر شده‌ام. این واقعیت ممکن است رابطه‌ای باشد بین فرد و دیگری، محله، مذهب یا کل دنیا. پس «من تعلق دارم»، یعنی «من جای خود را در اینجا پیدا کرده‌ام» (چو<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷).

از تعاریف ارائه شده صاحب‌نظران این حوزه، سه بُعد اساسی حس تعلق اجتماعی مشخص می‌شود:

- ۱- بُعد احساسی: وقتی فردی در موقعیتی قرار می‌گیرد، احساس می‌کند به آن دل‌بستگی دارد. این دل‌بستگی باعث وفاداری<sup>۵</sup> و علاقه او شده و آرزو برای ماندن در آن موقعیت را به وجود می‌آورد.
- ۲- بُعد شناختی: این‌که فرد بداند در موقعیتی خاص، دیگران چه انتظاری از او دارند و این انتظارات چه نتایجی برایش در پی دارد. به عبارت دیگر در بُعد شناختی، فرد از طریق حس تعلق، هویت جدیدی<sup>۶</sup> برای خود تعریف می‌کند.
- ۳- بُعد عملی: رفتاری است که در موقعیتی خاص از فرد سر می‌زند. به عبارت دیگر، فرد به درگیر شدن<sup>۷</sup> تمایل دارد و در کارهای گروهی همکاری کرده و از نظر مادی و زمانی برای آن موقعیت هزینه می‌پردازد.

1. Hung  
5. loyalty

2. Carpa  
6. new identity

3. Steindl-Rust  
7. involvement

4. Chow

بنابراین، حس تعلق وضعیتی احساسی و شناختی و رفتاری است که در فرد وفاداری و التزام به جمع، قواعد، نقش‌ها، هنجارها و ارزش‌ها ایجاد می‌کند و باعث می‌شود وی با انتظارات دیگران سازگاری و تطابق یابد؛ حتی اگر در این راه، متحمل هزینه شود. باید توجه کرد تعلق را باید داوطلبانه و تجلی هم‌بستگی و پیوند ذهنی فرد با دیگران دانست. در واقع، نشانه سلامت جامعه و حس تعلق اجتماعی و مکانی افراد به جامعه است.

همان‌گونه که پیش‌تر بیان شد، به دلیل اهمیت بُعد کالبدی (تعلق مکانی و محلی)، در این پژوهش سعی می‌شود تعلق مکانی به‌طور دقیق تعریف شده و ابعاد آن مشخص شود. تعلق مکانی در اصطلاح، به معنای تعلق به مکانی خاص است؛ مکانی مانند خانه که برای فرد اهمیت دارد و او برای آن ارزش زیادی قائل است. این حس را باید از حس تعلق به گروه نژادی و مذهبی و جز آن تفکیک کرد. بین تعلق مکانی و تعلق به سایر گروه‌ها، تفاوت‌ها و شباهت‌هایی وجود دارد. یکی از شباهت‌های آن‌ها این است که هر دو برای فرد راحتی و امنیت ایجاد می‌کند (هونگ و دیگران، ۲۰۰۵). لاو و آلتمن (۱۹۹۲) معتقدند بررسی و مطالعه تعلق مکانی، به این دلیل با اهمیت است که یکی از منابع هویت ساکنان به‌شمار می‌آید.

تعلق به مکان مانند تعلق به گروه اجتماعی، مفهومی پیچیده است. این مکان ممکن است خانه اجدادی یا محل تولد فرد یا مکانی باشد که او هم‌اکنون در آن زندگی می‌کند؛ حتی ممکن است مکان به فضاهای ملموسی مانند کوچه، واحد همسایگی، محله، منطقه شهر یا گسترده‌تر از آن دلالت کند. به هر حال، بین این سلسله مراتب فضاها، محققان به واحد همسایگی و اجتماع محله‌ای توجه بیش‌تری کرده‌اند؛ درحالی‌که درباره تعلق به شهر، کم‌تر از همه بحث و تحقیق شده است (هونگ، ۲۰۰۵). تعلق مکانی باعث افزایش حس تعهد و مسئولیت فرد به محل سکونتش می‌شود. کاهش این تعلق نیز باعث کاهش احساس مثبت فرد به محیط می‌شود.

از دیدگاه نظری، حس تعلق به مکان یا محله با مفهوم حس اجتماع محله‌ای هم‌پوشانی دارد (کارپیانو و هیستاد، ۲۰۱۰). مفهوم حس اجتماع محله‌ای را مک میلان و چاوایس مطرح کرده و برای آن چهار بُعد در نظر گرفته‌اند: عضویت<sup>۱</sup>، تأثیرگذاری<sup>۲</sup>، انسجام<sup>۳</sup> و پیوندهای عاطفی مشترک<sup>۴</sup>. در سازه اول، عضویت به معنای حس تعلق به گروه است که در اجتماع محله‌ای با میزان تعلق یا عدم تعلق به گروه سنجیده می‌شود. سازه دوم یعنی تأثیرگذاری، مفهومی دوسویه است. از طرفی فردی که عضو گروه است، باید قدرت تأثیرگذاری بر آن را نیز داشته باشد و از طرف دیگر، گروهی منسجم نیز بر افراد تأثیرگذار است. این فرایند باعث ایجاد پیوستگی بین اعضای اجتماع محله‌ای می‌شود. سازه سوم یعنی انسجام، به معنای آن است که نیازهای افراد به واسطه عضویت‌شان در اجتماع محله‌ای برطرف می‌شود و سازه چهارم یعنی پیوندهای عاطفی مشترک، به معنای آن است که افراد اجتماع محله‌ای، تاریخ مشترکی دارند که به معنای داشتن ارتباط عاطفی با سایر اعضاست (ریکت، به نقل از: مک میلان و چاوایس، ۲۰۰۵).

براساس این چارچوب، می‌توان مطرح کرد حس تعلق به محله در فرد، شبیه به عضویت در حس اجتماع محله‌ای است. در واقع، سنجه‌هایی که برای سنجش حس تعلق به کار می‌رود، بسیار مشابه سنجه‌هایی است که برای سنجش این مفهوم استفاده می‌شود. به‌طور کلی، بین صاحب‌نظران توافق عمومی وجود دارد که مفهوم حس اجتماع محله‌ای نیز مانند سرمایه اجتماعی نوعی ویژگی جمعی است و با رفتار و ویژگی فردی متفاوت است. هیل (۱۹۹۶) معتقد است این مفهوم باید در سطح اجتماع محله‌ای سنجیده شود. (لاچنر<sup>۵</sup> و دیگران، ۱۹۹۹).

استاسی<sup>۶</sup> (۱۹۶۹) در تعریف اجتماع محله‌ای چنین می‌گوید: «در اجتماع محله‌ای، حس تعلق با روابط اجتماعی طوری درهم آمیخته است که در محدوده جغرافیایی خاص

1. membership

2. influence

3. integration

4. shared emotional connection

5. Lochner

6. Stacy



روی می‌دهد» (سیلونگونیان، ۲۰۰۹). از این رو، می‌توان گفت حس اجتماع محلی با حس تعلق همراه است و همراه آن، اعضا در تعامل باهم و در برابر نیازهای هم، احساس مسئولیت می‌کنند. هرچه احساس مسئولیت در محله بیش‌تر شود، هنجارهای اعتماد و عمل بیش‌تر شده و کارهای داوطلبانه افزایش می‌یابد. این روند باعث توسعه یافتگی محله‌ها می‌شود و کاهش انحرافات محلی را در پی دارد.

در مجموع، با توجه به نقش اساسی تعلق اجتماعی در جامعه به‌خصوص در محله‌ها، چنانچه عوامل مؤثر بر آن و سازوکارهای تأثیرگذاری و تأثیرپذیری آن بررسی شود، می‌توان راهکارهای خاصی برای ایجاد تعیین‌پذیری رفتاری در ساکنان محله و افزایش بهگشت اجتماعی در جامعه به‌طور عام و محله‌ها به‌طور خاص ارائه داد. به‌همین منظور، مطالعه حاضر در پی آن است که عوامل و سازوکارهای مؤثر بر حس تعلق اجتماعی را شناسایی کرده و پیامدهای آن را در اجتماع‌های محله‌ای مشخص کند تا براساس آن، راهکارهای لازم برای ایجاد محله‌ای سالم و توسعه یافته ارائه کند.

نظریه‌های گوناگونی راجع به حس تعلق اجتماعی و سازوکارهای تأثیرگذاری و تأثیرپذیری آن وجود دارد که هر یک از آن‌ها، این موضوع را از زاویه خاصی بررسی و سعی کرده است با توجه به زمینه‌های اجتماعی‌شان، چگونگی تقویت یا فرسایش حس تعلق اجتماعی را در جامعه و بین افراد و به‌خصوص، در اجتماع‌های محله‌ای مشخص کند. این نظریه‌ها براساس عواملی که تأکید می‌کند، در سطوح مختلفی رده‌بندی می‌شود: سطح خرد، سطح میانی، سطح کلان و جامعه.

در این قسمت، با توجه به این‌که سطح تحلیل تحقیق، میانی و در رابطه با محله است، به مواردی از این نظریات و دیدگاه‌های گوناگون که در محله مطرح بوده و مستقیم یا غیرمستقیم با موضوع ما مرتبط است، اشاره می‌شود. تعدادی از این نظریه‌ها مانند نظریه‌های بی‌سازمانی و پنجره شکسته و انزوای اجتماعی، بر فقر و محرومیت محله تأکید

دارند و برخی دیگر مانند کارآیی جمعی و سرمایه اجتماعی، بر دارایی‌ها و ارزش‌های اجتماع محله‌ای.

از دیدگاه نظریه بی‌سازمانی اجتماعی، محرومیت محله ایجاد نظم و حفظ آن را دشوارتر می‌کند. نداشتن منابع و ناهمگونی نژادی و قومی و تغییرات جمعیت (بی‌ثباتی ساکنان)، به کاهش پیوندهای اجتماعی و تضعیف کنترل اجتماعی و توان اجتماعات برای قاعده‌مند کردن رفتار اعضای آن منجر می‌شود؛ درحالی‌که اجتماع‌های دارای شبکه‌های اجتماعی مترکم و غلیظ، توانایی بیشتری برای ایجاد و تقویت هنجارها و ارزش‌های مشترک دارند. به این ترتیب، بی‌سازمانی اجتماعی یا ازدست دادن نظام هنجاری و قانونمندی باعث می‌شود بسیاری از افراد به وضعیت انحرافی کشیده شوند. چنین وضعیتی عموماً در شهر به چشم می‌خورد؛ یعنی مکانی که افراد با فرهنگ‌های مختلف و زمینه‌های ارزشی متفاوت کنار یکدیگر قرار می‌گیرند (هاردینگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷ و ۲۰۰۹). از دیدگاه این نظریه، حس تعلق اجتماعی اساس کنترل اجتماعی است؛ زیرا نیروی جمعی بیرونی را برای تحمیل نظم به وجود می‌آورد (رز<sup>۲</sup> و کلر<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸).

در قیاس با نظریه بی‌سازمانی اجتماعی که بر ظرفیت اجتماع محلی برای کنترل اجتماعی تأکید می‌کند، نظریه انزوای اجتماعی ویلسون بر نتایج فرهنگی محرومیت محله متمرکز می‌شود. ویلسون به این نکته اشاره می‌کند که تغییر اوضاع اقتصادی و اجتماعی در محیط، به ظهور ارزش‌های فرهنگی، شانس‌های زندگی، هنجارها و رفتارهای خاصی منجر می‌شود که بدون در نظر گرفتن محیط، نمی‌توان متوجه آن‌ها شد. بنابراین، وقتی هنجارها و رفتارهای ساکنان محله محرومی ارزیابی می‌شود، هنجارها و ارزش‌های خاص آن‌ها را نباید ویژگی ذاتی افراد دانست؛ بلکه این هنجارها را باید نوعی نشانه‌شناسی از نابرابری<sup>۴</sup> آن‌ها تلقی کرد. در واقع، برای فهم دلایل جرم، بیکاری، افسردگی، ناهنجاری و جز آن، باید تغییرات اجتماعی و اقتصادی و جمعیت‌شناختی رخ داده در محله‌های مرکزی شهر بررسی

1. Harding

2. Rose

3. Clear

4. symptomatology of inequality

و ارزیابی شود (دالین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷).

در مدل ویلسون<sup>۲</sup>، اجتماع محله‌ای طی دو مرحله مواجهه با محرومیت، دچار کمبود منابع و انزوا می‌شود. در مرحله اول، خروج ساکنان طبقه متوسط از مناطق مرکزی شهر (تغییر ترکیب طبقاتی این مناطق) سبب کاهش کارآیی نهادهای محلی از قبیل کلیساهای، مساجد، مدارس، سازمان‌های داوطلبانه و خانواده می‌شود و کاهش ظرفیت ساکنان برای کنترل اجتماعی غیررسمی را در پی خواهد داشت (برونینگ<sup>۳</sup> و کگنی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳؛ برونینگ و دیگران، ۲۰۰۶). در مرحله دوم که توان تنظیمی محله کاهش می‌یابد، افزایش فقر و حاضر نبودن طبقه متوسط و در نتیجه، نبود منابع و سرمشق‌های طبقه متوسط، تغییر و انتقال فرهنگی در رفتار ساکنان محله‌های محروم رخ می‌دهد؛ موضوعی که از دید جریان اصلی جامعه ناسازگاری و انحراف به‌شمار می‌آید. در نتیجه، ساکنان بیش‌ازپیش با رفتارهای مشکل‌زا مواجه می‌شوند و این رفتارها باعث تضعیف اجتماع می‌شود.

ویلسون معتقد است الگوها و هنجارها و رفتارهای فرد را کسانی شکل می‌دهند که بیش‌ترین و پایدارترین رابطه را با وی داشته‌اند؛ بنابراین، تعاملات اجتماعی در محله‌های منزوی شده (انزوای اجتماعی) نیز موجب ایجاد انزوای فرهنگی (شکل‌گیری خرده فرهنگ) می‌شود و زمانی که این عامل با فرصت‌های کم و نادر آموزشی و بازار کار ترکیب می‌شود، باعث ایجاد فضای فرهنگی متفاوت با جریان اصلی و غالب جامعه می‌گردد (هاردینگ، ۲۰۰۹ و ۲۰۰۷؛ دی‌مارکو<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹). از این رو، در محله محروم شاهد شکل‌گیری خرده فرهنگی کچرو خواهیم بود که در نهایت، بر میزان جرم و بزهکاری تأثیر خواهد داشت و این نیز بر احساس امنیت محله تأثیر منفی می‌گذارد و احساس ترس از جرم و بزه‌دیدگی ایجاد می‌کند (شکل ۱).

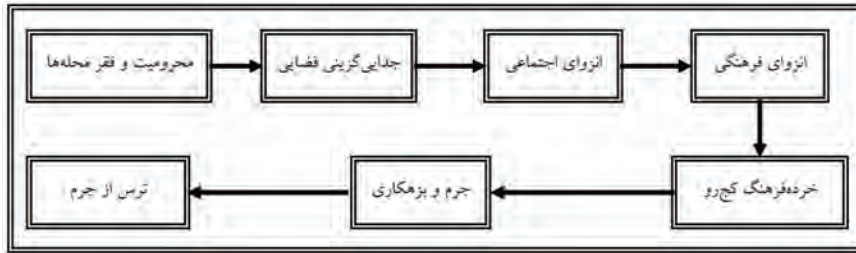
1. Dulin

2. Wilson

3. Browning

4. Cagney

5. De Marco



شکل ۱. مدل انزوای اجتماعی ویلسون.

علاوه بر دیدگاه‌های بالا، نظریه پنجره شکسته نیز با کمک گرفتن از نظریه‌های بی‌سازمانی اجتماعی و انزوای اجتماعی، ادعا می‌کند تمرکز فقر در محله، نظم عمومی را از بین می‌برد. به عبارت دیگر، محله‌های محروم به علت فرصت‌های محدود، فقدان انسجام<sup>۱</sup> و پیوستگی<sup>۲</sup> اجتماعی، فقدان خدمات رسمی و وجود محیط هنجاری مشوق برای رفتارهای غیرعرفی<sup>۳</sup> (منحرف)، بی‌نظمی ایجاد کرده و آن را گسترش می‌دهند. در مکان‌های منزوی و فقیر معمولاً شغل‌های کم‌تری وجود دارد و ساکنان فرصت‌های کم‌تری برای اشتغال دارند. افراد جوان در این اوضاع، احتمال دستیابی به موفقیت را از راه‌های معمولی و ابزارهای مشروع، محدود و کم می‌دانند؛ در نتیجه، به خروج از مدرسه و رهاکردن آن و درگیری در فعالیت‌های نامشروع گرایش می‌یابند. این روند باعث افزایش بی‌نظمی در محله می‌شود. همچنین، محله‌های محروم از نظر پیوندهای اجتماعی غیررسمی که موجب دل‌بستگی همسایه‌ها و کمک به یکدیگر در حفظ نظم می‌شود، پیوندهای اجتماعی غیررسمی ضعیف‌تر و کم‌تری دارند (میروفسکی<sup>۴</sup> و رز<sup>۵</sup>، ۲۰۰۳). این وضعیت همراه با کمبود منابع محلی از قبیل مدارس، پارک‌ها، خدمات پزشکی خوب و مناسب باعث به وجود آمدن این تصور می‌شود که این خدمات در قبضه جریان اصلی جامعه و افراد مرفه قرار دارد که موجب غضب اخلاقی در افراد محل می‌شود و انحرافات زیادی به وجود می‌آورد.

1. integration  
4. Mirowsky

2. cohesion  
5. Ross

3. nonconventional behaviors

در کنار نظریه‌های بالا که بیش‌تر بر محرومیت و فقر محله متمرکز می‌شود، نظریه کارآیی جمعی<sup>۱</sup> ترکیبی از اعتماد متقابل، انسجام، تعلق اجتماعی، ارزش‌های مشترک بین ساکنان اجتماع محلی و انتظارات مشترک برای کنش‌های اجتماعی را به‌منظور دستیابی به اهداف جمعی محله (کنترل اجتماعی غیررسمی)<sup>۲</sup> مطرح می‌کند. درواقع، کارآیی جمعی میانجی رابطه محرومیت ساختاری محله (ثبات ساکنان و ناهمگونی قومی و نژادی و فقر) و آمار جرم است.

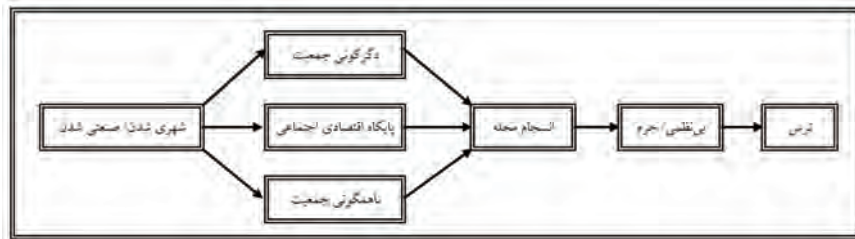
براساس این نظریه، اجتماع‌های محله‌ای که کارآیی جمعی بسیاری دارند، ممکن است به‌صورت بهتری قادر به نظارت و قاعده‌مند کردن رفتارهای عمومی و خصوصی همچون بزهکاری و فعالیت‌های انحرافی باشند (برونینگ و دیگران، ۲۰۰۸). نیز ممکن است موجب افزایش احساس امنیت و کاهش احساس ترس از جرم و بزه‌دیدگی در اجتماع‌های محله‌ای شوند. از دید سمپسون<sup>۳</sup> و گراف<sup>۴</sup>، کارآیی جمعی سازوکاری تسهیل‌کننده برای کنترل اجتماعی است و نیازی به پیوندها و روابط یا اشتراکات مستحکم ندارد و بر ترکیب اعتماد و خواست مشترک ساکنان برای مداخله در کنترل اجتماعی تأکید دارد.

کارآیی جمعی، نوعی سازه با کاربرد خاص همچون حفظ نظم عمومی است که با انتظارات مشترک و فعالیت متقابل ساکنان در زمینه کنترل مدنی سروکار دارد. درواقع، معنای کارآیی از انتظارات موجود درباره اعمال کنترل برگرفته شده است که بر جنبه عملیاتی زندگی اجتماعی تأکید دارد.

(سمپسون، ۲۰۰۳؛ ون<sup>۵</sup>، ۲۰۰۳؛ سمپسون و گراف، ۲۰۰۹). شکل ۲، مدل کارآیی جمعی را به‌وضوح نشان می‌دهد.

1. collective efficacy theory  
3. Sampson

2. informal social control  
5. Wen



شکل ۲. مدل کارآیی جمعی.

حس تعلق اجتماعی از طریق سازوکارهای دیگری نیز بر میزان انحرافات موجود در محله اثر می‌گذارد و آن را کاهش یا افزایش می‌دهد. این سازوکارها را می‌توان در فرایندهای روان‌شناختی اجتماعی و کنش‌های متقابل مشترک با مردم، در تمام بخش‌های ساختار اجتماعی محله جست‌وجو کرد.

نظریه‌های فرایند اجتماعی مانند سرمایه اجتماعی، بر کنش‌های متقابل مردم با انجمن‌های گوناگون و گروه‌ها و فرایندهای اجتماعی موجود در محل سکونت تأکید کرده و مطرح می‌کند اگر روابط ساکنان محله‌ای مثبت و گرم باشد، مردم آن محله از عهده امور اجتماعی آن محل برمی‌آیند؛ اما اگر این روابط منفی و مخرب باشد، مردم را با مشکل مواجه ساخته و جرم و جنایت و بی‌نظمی را در محله افزایش خواهد داد (چلبی، ۱۳۸۴ و مبارکی، ۱۳۸۳). بنابراین، سرمایه اجتماعی مانند «چسبی» اعضای اجتماع محله‌ای را به هم پیوند می‌دهد و باعث رونق فعالیت‌های جمعی برای توسعه اجتماع محله‌ای می‌شود (کای<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵).

اونیکس (۲۰۰۰) سه ویژگی اصلی برای سرمایه اجتماعی برمی‌شمارد: ویژگی نخست، روابط بین افراد یا گروه‌هاست که باید داوطلبانه و مساوی باشد. به عبارت دیگر، سرمایه اجتماعی به فرد بستگی ندارد؛ بلکه نوعی نیروی جمعی است. دومین ویژگی مهم سرمایه اجتماعی، متقابل بودن<sup>۲</sup> است. متقابل بودن به معنای تبادل نیست؛ بلکه به معنای کاهش

1. Kay

2. reciprocity

خودخواهی و افزایش دگرخواهی است؛ یعنی فرد به دیگران نیکی می‌کند و این نیکی، در زمانی نامشخص به وی بازخواهد گشت. سومین ویژگی، اعتماد است. اعتماد یعنی فرد اطمینان داشته باشد دیگران به همان شیوه دلخواه وی رفتار خواهند کرد یا حداقل این‌که آسیمی نخواهند رساند (صلاحی، به نقل از: اونیکس، ۲۰۰۰).

مفرح (۱۳۸۹) به اهمیت سرمایه اجتماعی در ارتقای حس تعلق اجتماعی توجه کرده و معتقد است این مقوله از طریق افزایش مشارکت، باعث ارتقای حس تعلق اجتماعی می‌شود. او برای سرمایه اجتماعی چهار شاخص اعتماد، عضویت در شبکه‌ها، نوع هنجارها و آگاهی را در نظر می‌گیرد.

کلارک (۲۰۰۴) نیز معتقد است شبکه‌های اجتماعی و روابط بین افراد و هنجارهای متقابل، از مفاهیم اصلی سرمایه اجتماعی است و دو ویژگی اصلی آن یعنی اعتماد و هنجارهای متقابل، از طریق تعاملات مکرری به وجود می‌آید که در زمان و مکان روی می‌دهد (بریجر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). ماتسیش<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) نیز معتقد است سرمایه اجتماعی با دو شیوه بر توسعه اجتماع محله‌ای اثر می‌گذارد: ساختاری<sup>۳</sup> و شناختی<sup>۴</sup>. از نظر ساختاری، ارتباطات بین افراد باعث ایجاد شبکه روابط اجتماعی می‌شود. این شبکه از طریق گردش اطلاعات و عقاید، باعث توسعه اجتماع محله‌ای می‌شود. از نظر شناختی هم، ارتباطات باعث ایجاد احساس هدفمندی، تعهد، اعتماد متقابل و تقویت هنجارهای متقابل در اعضای اجتماع محله‌ای می‌شود (ماتسیش، ۲۰۰۹).

مدل سیستمی کازاردا و جانویتز (۱۹۷۴) درباره مفهوم سرمایه اجتماعی نشان می‌دهد هرگاه انسجام و اعتماد متقابلی در ساکنان محله به وجود آید که برآمده از شبکه‌های گسترده و مترکم باشد، ممکن است باعث افزایش تلاش‌های کنترل اجتماعی، از قبیل کنترل جوانان محل شود. در واقع، تأثیر دل‌بستگی اجتماعی و اعتماد بر کنترل اجتماعی غیررسمی، احتمالاً با ساختار پیوندهای اجتماعی تسریع می‌شود (برونینگ و دیگران، ۲۰۰۰).

1. Bridger

2. Mattesich

3. structural

4. cognitive

طرفداران دیدگاه سیستمی، به‌طور مستقیم به کنش‌های متقابل بالقوه بین ابعاد سازمان اجتماعی توجه نمی‌کنند؛ بلکه شبکه‌ها ممکن است از طریق تشویق انتقال اطلاعات و انتظارات مربوط به کنترل اجتماعی در ساکنان اجتماع، باعث افزایش آن در ساکنان شوند. علاوه بر نظریه‌های بالا که بر نقش یک یا چند عامل مهم در تبیین نقش حس تعلق اجتماعی در اجتماع محله‌ای تأکید می‌کنند، برخی نظریه‌پردازان نیز با تلفیق این نظریه‌ها و با در نظر گرفتن بهترین عناصر موجود در این زمینه، ابعاد مختلف تأثیر این مفهوم را بررسی کرده‌اند. این نظریه‌پردازان سعی کردند پیامدهای حس تعلق اجتماعی را بر وضعیت توسعه یافتگی محله‌ها مشخص کرده و آن‌ها را به‌صورت منسجم مطرح کنند. سؤالی که در این نظریه‌ها کم‌تر به آن پرداخته شده، این است: با در نظر گرفتن اهمیت نقش حس تعلق اجتماعی در اجتماع‌های محله‌ای، چگونه می‌توان آن را تقویت کرد؟ امروزه برای پاسخ به این سؤال، دو نوع تفکر وجود دارد: ۱- گروهی عقیده دارند تعلقات محله‌ای از بین رفته است و زندگی مدرن شهری، حس اجتماع محله‌ای ایجاد نمی‌کند؛ ۲- گروه دیگر بر این عقیده‌اند هنوز حس تعلق به محله و ساکنان آن در محله‌های خوب شهری وجود دارد.

وبر (۱۹۶۴) معتقد است مردم می‌توانند هم‌زمان، عضو اجتماع‌های متفاوت جهانی باشند؛ ولی در همه حال، بخشی از اوقات خود را در محدوده زیست و مکان خود سپری می‌کنند. افراد زیادی نیز بخش عمده‌ای از وقت خود را صرف شرکت در فعالیت‌های حوزه زندگی خود می‌کنند. در این باره، بیش‌تر نظریه‌پردازان راهی میانه برگزیده‌اند. به هر حال، باید اذعان داشت امروزه، حتی در شهرهای بسیار بزرگ، مردم هنوز کاملاً از اجتماعات محلی خود نبریده‌اند و گرچه تا حدودی این روابط کم‌رنگ شده؛ ولی حس بی‌مکانی غالب نشده است (قرایی، ۱۳۸۳). از این رو، به گفته هستر (۱۹۹۰) با توسعه فردگرایی، لازم است طراحان شهری اوضاع محیطی را به‌صورتی طراحی کنند که زمینه لازم برای ایجاد روابط متقابل فراهم شود. به‌عقیده وی، زندگی جمعی و حس تعلق



محلّه‌ای از طریق ایجاد فضاهای عمومی مناسب و در وضعیت مطلوب اجتماعی و کالبدی، شگل گرفته و تقویت می‌شود.

با توجه به نظریه‌های مطرح شده، می‌توان گفت در محلّه‌هایی که خانواده‌های فقیر و تک‌سرپرست زندگی می‌کنند، بی‌نظمی بسیار زیاد است. ساکنان در محلّه‌های محروم با نشانه‌هایی روبه‌رو می‌شوند که نشان دهنده از بین رفتن کنترل اجتماعی است: خیابان‌ها کثیف و پرسروصدا است، ساختمان‌ها در حال تخریب و متروک شده است، نقاشی دیواری و وندالیسم عمومیت دارد، افراد در خیابان‌ها مشغول پرسه‌زدن و سوء‌مصرف مواد مخدر هستند و درنهایت، در این محلّه‌ها احساس خطر وجود دارد. همسایه‌ها نیز به این اوضاع اهمیت نداده و مخالفتی نشان نمی‌دهند. در نتیجه، ساکنان محلّه‌های فقیر با محیطی تهدیدزا مواجه هستند که مشخصه آن جرم و بی‌ادبی و مزاحمت است و موجب افسردگی می‌شود و محیطی تهدیدزا و ناخوشایند و ترس‌آور را تجربه می‌کنند. بنابراین، بی‌نظمی محلّه موجب می‌شود ساکنان به‌طور اجتماعی و روانی از اجتماعات خود عقب‌نشینی<sup>۱</sup> کنند، از تعامل با غریبه‌ها دوری کنند، در خانه خود بمانند و به‌طور کلی، فقط مراقب خود باشند.

عقب‌نشینی ساکنان از جریان زندگی در اجتماع و محلّه، کنترل و نظارت بر رفتار در محلّه را تضعیف می‌کند و مشکلات اجتماعی و اعمال مجرمانه گسترش می‌یابد. سپس این رابطه، به‌صورت چرخه درآمده و ناتوانی هرچه بیشتر اجتماع و محلّه را در پی خواهد داشت. از این رو، چنانچه بخواهیم جمع‌بندی کلی از تمام نظریات موجود در این زمینه داشته باشیم، می‌توان آن را در مدل تحلیلی خلاصه کرده و آن را بررسی کنیم (مدل تحلیلی تحقیق).

---

1. withdrawal

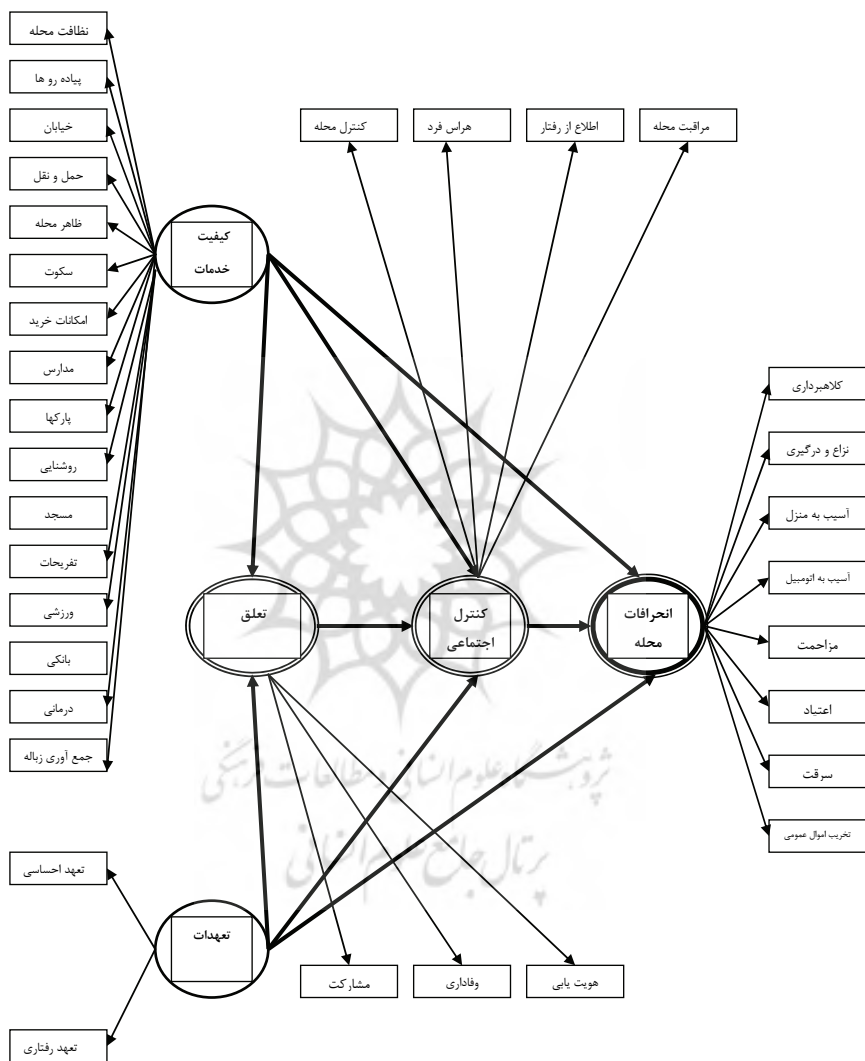
### فرضیه‌های تحقیق

براساس مدل نظری تحقیق، فرضیه‌هایی که در این پژوهش بررسی می‌شود، عبارت است از:  
- سؤال کلی: میزان حس تعلق اجتماعی ساکنان محله‌ها چقدر است؟

### فرضیه‌ها

- ۱- هرچه کیفیت خدمات شهری در محله‌ای مناسب‌تر باشد، میزان حس تعلق اجتماعی ساکنان آن محله بیش‌تر خواهد بود؛
- ۲- هرچه میزان تعهدات شهروندی افراد محله‌ای بیش‌تر باشد، میزان حس تعلق اجتماعی آن‌ها به محله بیش‌تر خواهد بود؛
- ۳- هرچه میزان حس تعلق اجتماعی افراد به محله بیش‌تر باشد، میزان کنترل اجتماعی غیررسمی در آن محله بیش‌تر خواهد بود؛
- ۴- هرچه میزان کنترل اجتماعی غیررسمی در محله‌ای بیش‌تر باشد، میزان انحرافات در آن محله کم‌تر خواهد بود؛
- ۵- هرچه کیفیت خدمات شهری در محله‌ای مناسب‌تر باشد، میزان کنترل اجتماعی غیررسمی در آن محله بیش‌تر خواهد بود؛
- ۶- هرچه میزان تعهدات شهروندی افراد محله‌ای بیش‌تر باشد، میزان کنترل اجتماعی غیررسمی در آن محله بیش‌تر خواهد بود؛
- ۷- هرچه کیفیت خدمات شهری در محله‌ای مناسب‌تر باشد، میزان انحرافات در آن محله کم‌تر خواهد بود؛
- ۸- هرچه میزان تعهدات شهروندی افراد محله‌ای بیش‌تر باشد، میزان انحرافات در آن محله کم‌تر خواهد بود.

### مدل تحلیلی تحقیق



## روش

روش پژوهش حاضر مطالعه میدانی از نوع هم‌بستگی و تکنیک تحقیق پیمایش است که میزان رابطه تغییرات تعلق اجتماعی (متغیر اصلی تحقیق) را با کیفیت خدمات شهری، تعهدات شهروندی، کنترل اجتماعی غیررسمی، میزان انحرافات محلی، ثبات مسکونی و دیگر متغیرهای زمینه‌ای بررسی می‌کند.

جامعه آماری پژوهش، ساکنان بیش از ۱۸ سال منطقه ۱۰ شهرداری تهران است که با در نظر گرفتن امکانات لجستیکی و محدودیت‌های تحقیق، ۱۵۰ نفر از آنها به‌عنوان نمونه در نظر گرفته شدند و با همه آنها، جداگانه مصاحبه شد. برای انتخاب اعضای نمونه، در وهله اول، براساس نقشه‌های شهرداری تهران محله‌های دهگانه منطقه ۱۰ شامل هاشمی، کارون شمالی، هفت‌چنار، سرسبیل شمالی، زنجان جنوبی، سرسبیل جنوبی، سلیمانی تیموری، کارون جنوبی، بریانک و شبیری جی مشخص شد و با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌ای برای هر محله، پانزده نمونه در نظر گرفته شد. سپس برای انتخاب تصادفی افراد، نقشه‌های محله‌های ذکر شده تهیه و بلوک‌ها و کوچه‌های هر محله با علامت‌گذاری مشخص شد. این نقشه‌ها به تعداد پرسشگران تکثیر شد و در اختیار آنها قرار گرفت. در مرحله بعد، هر پرسشگر در بلوک و کوچه مدنظر خود، به‌طور تصادفی خانه‌ای را در نظر گرفته و با اولین کسی که جلوی در منزل حاضر شد و هجده سال یا بیش‌تر داشت، مصاحبه می‌کرد.

### اندازه‌گیری متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق

۱- متغیر اصلی: حس تعلق اجتماعی، اصلی‌ترین متغیر این پژوهش است که ابتدا سه بُعد احساسی (وفاداری) و شناختی (احساس هویت و هویت‌یابی) و عملی یا رفتاری (درگیری و مشارکت) تعریف شد و سپس، از طریق گویه‌های خودساخته و با استفاده از طیف لیکرت پنج قسمتی (خیلی کم تا خیلی زیاد) سنجیده شد. این گویه‌ها در جدول‌های زیر نشان داده شده است.

جدول ۱. گویه‌های ابعاد گوناگون حس تعلق اجتماعی.

ابعاد	گویه‌ها
وفاداری	اغلب در قبال محله خود احساس تعهد می‌کنم.
	در برابر افراد محله خود احساس مسئولیت زیادی دارم.
	با افراد محله روابط گرم و صمیمی دارم.
	مسئولیت و وفاداری به اعضای محله بیهوده است.
	آن‌طور که باید و شاید، به محله خود دل‌بستگی ندارم.
	آدم نباید به دلیل تعهد به افراد محله از کار و زندگی خود بماند.
هویت‌یابی	وفاداری به افراد محله بی‌معنی است.
	به ادامه زندگی در این محل، تمایل زیادی دارم.
	هر جایی باشم، به عضو این محل بودن خودم افتخار می‌کنم.
	زندگی در این محل را به زندگی در هر جای دیگر شهر ترجیح می‌دهم.
	برای بهتر شدن محله‌ام، حاضرم هر کاری از دستم برمی‌آید، انجام دهم.
مشارکت	توهین به اعضای این محله را به هیچ وجه تحمل نمی‌کنم.
	در هر وضعیتی، حاضر نیستم پیوند خود را با افراد این محل از دست بدهم.
	در همه حال، به محله خود عشق می‌ورزم.
	افتخار می‌کنم که اعضای خانواده‌ام در این محل زندگی می‌کنند.
مشارکت	تا چه حد، در تصمیم‌گیری‌های محله شرکت می‌کنید؟
	تا چه حد، در مراسم عزاداری و جشن‌های شادی اعضای محله شرکت می‌کنید؟
	تا چه حد، در کارهای گروهی محله همکاری می‌کنید؟
	تا چه حد، در مجالس نذری محله شرکت می‌کنید؟
	مشارکت در فعالیت‌هایی مانند هیئت‌های مذهبی محله، انجمن‌های خیریه محله، شوراباری محله، هیئت‌امناي مسجد محله و پایگاه بسیج محله

۲. متغیرهای فرعی: برای سنجش دیگر متغیرهای تحقیق، ابتدا مفاهیم معرف‌سازی شدند و سپس، در قالب سؤالات و گویه‌ها به گونه‌های متفاوتی از جمله سؤالات دوگزینه‌ای اسمی یا باز یا در یکی از سطوح اندازه‌گیری (اسمی و رتبه‌ای و فاصله‌ای) طراحی شد و توسعه یافت و در آخر، با پاسخ‌گویان مصاحبه شد.

۳- کنترل اجتماعی غیررسمی: گونه‌ای کنترل در اجتماع‌هایی مانند خانواده و مدرسه و محله وجود دارد که اگر افرادی برخلاف هنجارهای رایج عمل کنند، با استفاده از تکنیک‌های فردی، مجازات خفیفی می‌شوند و برای هم‌نوایی با گروه تحت فشار قرار می‌گیرند، در پژوهش حاضر، شامل چهار بُعد مراقبت محله، اطلاع از رفتار، هراس فرد و کنترل محله می‌شود.

۴- انحرافات در محله: انحرافات در محله با سنجش میزان وجود مواردی مانند کلاهبرداری، نزاع و درگیری بین همسایه‌ها، آسیب زدن و لگزدان یا اوباش به منزل، آسیب زدن به اتومبیل یا سایر وسایل نقلیه، مزاحمت‌های خیابانی، اعتیاد به مواد مخدر، سرقت و تخریب اموال عمومی سنجیده شد.

۵- کیفیت خدمات شهری: کیفیت خدماتی، امور کالبدی محله است؛ مانند کیفیت روشنایی، پیاده‌روها، خیابان‌ها، حمل‌ونقل عمومی، امکانات خرید و ورزشی، کیفیت مدارس، مسجد، مراکز بهداشتی، کیفیت امکانات گذران اوقات فراغت، بهداشت محله، آرامش و سکوت، شکل ظاهری محله، دسترسی به خدمات بانکی و جمع‌آوری به‌موقع زباله.

۶- تعهدات شهروندی: تعهد در پژوهش کنونی شامل دو بُعد احساسی و رفتاری است. بُعد احساسی تعهد، به معنای احساس مسئولیت در برابر شهر و بُعد رفتاری، تجلی این احساس مسئولیت در وظایف و رفتارهای فرد است.

پایایی<sup>۱</sup> و روایی<sup>۲</sup> تحقیق  
برای سنجش پایایی این تحقیق از روایی سازه<sup>۳</sup> بهره گرفته شده است. در مدل اندازه‌گیری ضرایب متغیرهای مشاهده شده بر متغیر پنهان، روایی آن شاخص در نظر گرفته شده است؛ یعنی هرچه ضرایب به دست آمده بیش‌تر باشد، روایی سازه افزایش می‌یابد. همچنین در پژوهش حاضر، از ضریب آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی شاخص‌ها

1. reliability 2. validity 3. construct validity

استفاده شده است و گویه‌هایی که موجب کاهش ضریب آلفای مقیاس شده، از مقیاس حذف شده است. جدول ۲ نتایج مربوط به آزمون پایایی مقیاس‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۲. ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای اصلی پژوهش.

متغیرها	پرسش‌نامهٔ مقدماتی		متغیرها	پرسش‌نامهٔ مقدماتی	
	تعداد گویه‌ها	ضریب روایی		تعداد گویه‌ها	ضریب روایی
حس تعلق اجتماعی (کل)	۲۴	۰/۸۸۸۳	تعهدات شهروندی	۱۶	۰/۷۶۵۴
مشارکت	۴	۰/۷۶۸۲	کیفیت خدمات شهری	۱۶	۰/۸۷۶۰
وفاداری	۸	۰/۷۴۰۸	کنترل اجتماعی غیررسمی	۶	۰/۸۲۳۹
هویت‌یابی	۷	۰/۸۹۱۵	انحرافات محلی	۸	۰/۸۹۶۵

## یافته‌ها

### الف. یافته‌های تک‌متغیره

۱- کیفیت خدمات شهری: جدول ۲، درصد توزیع فراوانی نسبی دیدگاه افراد بررسی شده برحسب کیفیت خدمات شهری را نشان می‌دهد. چنانچه ملاحظه می‌شود، از کل حجم نمونهٔ تحقیق (N=۱۵۰)، ۵۵ درصد پاسخ‌گویان مرد کیفیت خدمات شهری را در محلهٔ خود، خوب و خیلی خوب ارزیابی کرده‌اند؛ در صورتی که این مقدار در زنان ۴۶/۶ درصد بوده است.

جدول ۳. درصد توزیع فراوانی نسبی دیدگاه افراد برحسب کیفیت خدمات شهری.

درصد کل	جنسیت		درصد فراوانی کیفیت خدمات شهری
	زن (درصد)	مرد (درصد)	
۲	۰	۲/۷	خیلی کم
۶/۱	۵/۶	۶/۳	کم
۴۰/۱	۵۲/۸	۳۶	تا حدودی
۴۸/۳	۳۳/۳	۵۳/۲	زیاد
۳/۴	۸/۳	۱/۸	خیلی زیاد
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد کل

۲- **تعهد شهروندی:** در مطالعه حاضر، برای بررسی تعهد شهروندی، ابتدا دو بُعد احساسی و رفتاری آن در نظر گرفته شدند؛ سپس برای هر یک از آنها، گویه‌هایی طرح‌ریزی و سنجیده شد. نتایج جدول ۳، درصد توزیع فراوانی میزان تعهدات شهروندی را در افراد نمونه نشان می‌دهد. با توجه به نتایج جدول، ۷/۵۱ درصد مردان و زنان نمونه، تعهدات شهروندی کم و خیلی کم دارند. این موضوع نشان می‌دهد هنوز در شهر تهران، فرهنگ شهروندی به اندازه مطلوب نرسیده است؛ زیرا لازمه شهروندی، داشتن احساس مسئولیت در برابر محیط و قانون‌گرایی و احترام به حقوق دیگران است.

جدول ۴. درصد توزیع فراوانی سؤالات مربوط به متغیر تعهد شهروندی.

درصد کل	جنسیت		درصد فراوانی تعهدات شهروندی
	زن (درصد)	مرد (درصد)	
۸/۲	۱۳/۹	۶/۳	خیلی کم
۴۳/۵	۴۱/۷	۴۴/۱	کم
۳۳/۳	۳۸/۹	۳۱/۵	تا حدودی
۱۱/۶	۵/۶	۱۳/۵	زیاد
۳/۴	۰	۴/۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد کل

۳- **حس تعلق اجتماعی:** جدول ۴، درصد توزیع فراوانی نسبی افراد بررسی شده را برحسب حس تعلق اجتماعی نشان می‌دهد. با توجه به این که حس تعلق اجتماعی در سه بُعد اساسی سنجیده شد، در این بخش صرفاً نیم‌رخ کلی از حس تعلق اجتماعی کل ارائه می‌شود و در بخش‌های بعدی، تحلیل اساسی آن آورده خواهد شد. نتایج جدول ۴ نشان دهنده آن است که فقط، ۱۶/۳ درصد نمونه‌ها از منطقه ۱۰ تهران، حس تعلق اجتماعی زیادی به محله خود دارند. در این بررسی، وضعیت مردان از زنان وخیم‌تر است؛ بنابراین، حس تعلق اجتماعی کم در ساکنان محله‌های منطقه ۱۰ تهران، معضل اجتماعی به‌شمار می‌آید که ممکن است پیامدهای منفی زیادی داشته باشد و به‌گشت اجتماعی در این منطقه را به تأخیر اندازد.



جدول ۵. درصد توزیع فراوانی افراد برحسب حس تعلق اجتماعی.

درصد کل	جنسیت		درصد فراوانی حس تعلق اجتماعی
	زن (درصد)	مرد (درصد)	
۱۰/۹	۱۱/۱	۱۰/۸	خیلی کم
۳۷/۴	۳۶/۱	۳۷/۸	کم
۳۵/۴	۲۷/۸	۳۷/۸	تا حدودی
۱۴/۳	۱۹/۴	۱۲/۶	زیاد
۲	۵/۶	۹	خیلی زیاد
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد کل

۴- کنترل اجتماعی غیررسمی: با توجه به نتایج جدول ۵، میزان کنترل اجتماعی غیررسمی در محله‌های منطقه ۱۰ شدت خاصی نداشته است؛ به طوری که ۲۳/۱ درصد نمونه‌ها، کنترل کم و خیلی کم را گزارش داده‌اند. در مقابل، ۲۹/۳ درصد نیز آن را زیاد و خیلی زیاد ارزیابی کرده‌اند. این وضعیت، بین مردان و زنان تفاوت چندانی نشان نمی‌دهد.

جدول ۶ درصد توزیع فراوانی افراد برحسب دیدگاه‌شان درباره کنترل اجتماعی غیررسمی.

درصد کل	جنسیت		درصد فراوانی کنترل اجتماعی
	زن (درصد)	مرد (درصد)	
۳/۴	۵/۶	۲/۷	خیلی کم
۱۹/۷	۱۹/۴	۱۹/۸	کم
۴۷/۶	۴۴/۴	۴۸/۶	تا حدودی
۲۴/۵	۲۵	۲۴/۳	زیاد
۴/۸	۵/۶	۴/۵	خیلی زیاد
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد کل

۵- انحرافات محلی: جدول ۶، درصد توزیع فراوانی نسبی انحرافات محلی را در ساکنان منطقه ۱۰ تهران به تفکیک جنسیت نشان می‌دهد. براساس یافته‌های این جدول، ۴۸/۳ درصد افراد میزان انحرافات محلی را زیاد و خیلی زیاد ارزیابی کرده‌اند؛ درحالی‌که

فقط ۱۳ درصد افراد آن را کم و خیلی کم بیان کرده‌اند. بنابراین و با توجه به نتایج، میزان انحرافات و نابهنجاری‌ها در محله‌های منطقه ۱۰ بیش‌تر بوده و برنامه‌ریزی اساسی در این زمینه را طلب می‌کند. گفتنی است این نتیجه را می‌توان با میزان کم حس تعلق اجتماعی مقایسه کرده و اهمیت موضوع را درک کرد. نمودار ۵ نیز این نتایج را به‌وضوح نمایان می‌کند.

جدول ۷. درصد توزیع فراوانی دیدگاه افراد برحسب انحرافات محلی.

درصد کل	جنسیت		درصد فراوانی انحرافات محلی
	زن (درصد)	مرد (درصد)	
۴/۸	۱۳/۹	۱/۸	خیلی کم
۸/۲	۱۳/۹	۶/۳	کم
۳۸/۸	۳۸/۹	۳۸/۷	تا حدودی
۲۹/۹	۱۶/۷	۳۴/۲	زیاد
۱۸/۴	۱۶/۷	۱۸/۹	خیلی زیاد
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد کل

#### ب. یافته‌های چندمتغیره

۱- مشارکت نسبی متغیرهای مستقل و زمینه‌ای در تبیین حس تعلق اجتماعی: در این قسمت، ابتدا به بررسی تأثیر متغیرهای کیفیت خدمات شهری و تعهدات شهروندی و متغیرهای زمینه‌ای بر حس تعلق اجتماعی پرداخته می‌شود تا رابطه آن‌ها با این متغیر مشخص شود. برای این منظور، از روش رگرسیون گام‌به‌گام استفاده شد و نتیجه آن در جدول ۷ آمده است. هر متغیر در یک مدل آمده و ضرایب بتا و معنی‌داری آن‌ها همراه با میزان تبیین آن‌ها آورده شده است.

همان‌گونه که جدول ۷ نشان می‌دهد، در مدل اول و دوم، دو متغیر کیفیت خدمات شهری و تعهدات شهروندی جداگانه آمده است. از این دو متغیر، کیفیت خدمات شهری فاقد معنی‌داری و تعهدات شهروندی دارای رابطه مثبت و معنی‌دار با حس تعلق اجتماعی است. این دو متغیر، به ترتیب ۰/۰۰۱ و ۰/۰۷۰ درصد از تغییرات حس تعلق اجتماعی را در مدل‌های ۲ و ۱ تبیین می‌کند.

جدول ۸. رگرسیون چندمتغیره تأثیر متغیرهای مستقل و زمینه‌ای بر حس تعلق اجتماعی.

متغیرهای مستقل و زمینه‌ای		مدل ۱	مدل ۲	مدل ۳	مدل ۴	مدل ۵	مدل ۶
کیفیت خدمات شهری	B	-۰/۰۲۶		۰/۰۶۰	۰/۰۵۹	۰/۰۲۹	۰/۰۴۹
	SIG	۰/۷۵۷		۰/۴۷۶	۰/۵۰۳	۰/۷۴۸	۰/۵۷۴
تعهدات شهروندی	B		۰/۲۶۴	۰/۲۸۲	۰/۲۸۳	۰/۲۹۹	۰/۲۷۹
	SIG		۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۲	۰/۰۰۱	۰/۰۰۲
مدت سکونت	B				-۰/۰۴۴	-۰/۰۰۴	-۰/۰۲۷
	SIG				۰/۶۰۲	۰/۹۵۹	۰/۷۵۳
میزان تحصیلات	B					-۰/۱۷۸	-۰/۰۸۷
	SIG					۰/۰۴۱	۰/۳۵۸
سن	B						۰/۲۴۴
	SIG						۰/۰۰۸
R <sup>۲</sup>		۰/۰۰۱	۰/۰۷۰	۰/۰۷۳	۰/۰۷۷	۰/۱۰۷	۰/۱۶۷

در مدل سوم، دو متغیر کیفیت خدمات شهری و تعهدات شهروندی با هم وارد شده است تا اثر آن‌ها بر یکدیگر کنترل شود؛ اما براساس نتایج، در این مدل نیز معنی‌داری، مربوط به متغیر تعهدات شهروندی است. در مدل چهارم و پنجم، متغیرهای مدت سکونت و میزان تحصیلات به همراه دو متغیر قبلی وارد معادله رگرسیونی شده است که باز در هر مدل، متغیر تعهدات شهروندی معنی‌داری خود را حفظ کرده است. همچنین، متغیر میزان تحصیلات نیز در مدل پنجم، تأثیر منفی و معنی‌داری بر حس تعلق اجتماعی داشته؛ اما متغیر مدت زمان سکونت تأثیر معنی‌داری نشان نداده است.

در مدل ششم، متغیرهای قبلی به همراه متغیر سن وارد مدل رگرسیونی شده است و از بین آن‌ها، متغیر تعهدات شهروندی معنی داری خود را حفظ کرده است؛ ولی متغیر میزان تحصیلات با وارد شدن متغیر سن، معنی داری خود را از دست داده است. معنی داری متغیر سن، اهمیت متغیر آن را در مقایسه با میزان تحصیلات نشان می‌دهد. در مدل ششم، متغیرهای وارد شده تقریباً ۱۷ درصد تغییرات متغیر حس تعلق اجتماعی را تبیین می‌کند و نشان دهنده اهمیت تعهدات شهروندی در تبیین متغیر حس تعلق اجتماعی است.

۲- مشارکت نسبی متغیرهای مستقل و زمینه‌ای در تبیین کنترل اجتماعی غیررسمی: در ادامه، تأثیر تمام متغیرهای مستقل و زمینه‌ای قبلی به همراه متغیر حس تعلق اجتماعی بر کنترل اجتماعی غیررسمی (به عنوان متغیر وابسته) بررسی شد. در این مرحله، متغیر حس تعلق اجتماعی که دارای سه بُعد بود، با هم ترکیب شده و به صورت متغیر کلی وارد معادله رگرسیون شده است. نتیجه رگرسیون گام به گام نشان می‌دهد متغیرهای کیفیت خدمات شهری و تعهدات شهروندی و میزان تحصیلات تأثیر مثبت و معنی داری بر متغیر کنترل اجتماعی دارد. به عبارت دیگر، هرچه کیفیت خدمات شهری محله خوب و تعهدات شهروندی زیاد باشد، با افزایش تحصیلات ساکنان، میزان کنترل اجتماعی غیررسمی رفتارهای ساکنان محله افزایش می‌یابد. در واقع، این سه متغیر روی هم تقریباً ۱۲ درصد تغییرات متغیر کنترل اجتماعی غیررسمی را تبیین می‌کنند.

۳- مشارکت نسبی متغیرهای مستقل و زمینه‌ای در تبیین انحرافات محلی: در تحقیق حاضر، متغیرهای مستقل و زمینه‌ای، تبیین متغیر انحرافات محلی (متغیر وابسته) را بررسی کرده است. نتیجه رگرسیون حاکی از آن است که از بین متغیرهای مستقل و زمینه‌ای، فقط متغیر کیفیت خدمات شهری، به طور مستقیم، بر میزان انحرافات محلی تأثیر منفی و معنی داری داشته است و تأثیر دیگر متغیرها، بیش تر غیرمستقیم و از طریق متغیرهای واسطه بوده است. به عبارت دیگر، هرچه وضعیت امکانات و خدمات شهری مناسب تر

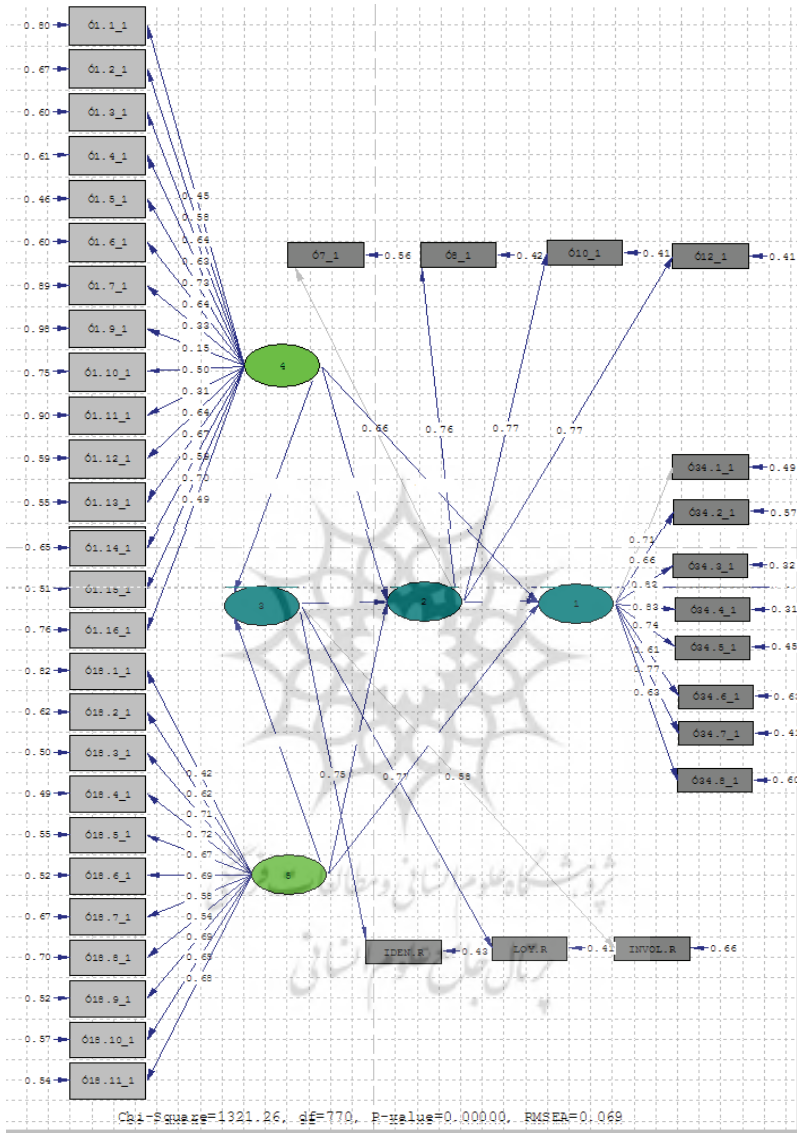
باشد، از میزان انحرافات آن کاسته می‌شود. کیفیت خدمات شهری توانسته است با قرار گرفتن کنار سایر متغیرها، ۱۴ درصد تغییرات متغیر انحرافات را تبیین کند.

این نتایج با یافته‌های نظریه‌های بی‌سازمانی اجتماعی و پنجره شکسته همخوانی دارد و نشان دهنده آن است که هرچه امکانات شهری در محله‌ای زیاد باشد، ساکنان آن محله سعی خواهند کرد محله خود را حفظ کرده و از وقوع انحرافات و جرائم مختلف جلوگیری کنند. این فرایند باعث می‌شود به مرور زمان، میزان انحرافات محلی در آن محله کاهش یابد.

۴- الگوسازی معادلات ساختاری: <sup>۱</sup> در تحقیق حاضر، از آنجاکه از قبل ساختار نظری مشخصی داشتیم، برای آزمون روایی سازه وسیله اندازه‌گیری خود و آزمون نیکویی برازش ساختار مدنظر و دیگر ویژگی‌های نظری مرتبط با داده‌های مشاهده شده، با استفاده از نرم‌افزار لیزرل (جورسکاگ و سوربوم، ۱۹۸۹؛ قاضی طباطبایی، ۱۳۷۶ و ۱۳۷۴)، با دراختیار داشتن داده‌های مربوط به متغیرها، تحلیل عوامل تأییدی انجام شد. پس از اجرای برنامه و ارائه تغییرات لازم، مدل برازش‌شده فرضیه‌ها و روابط عنوان شده در تحقیق، به صورت شکل ۴ نمایان شد.

همان‌گونه که نتایج نشان می‌دهد، این مدل دارای دو بخش اصلی است: ۱- بخش اندازه‌گیری که رابطه متغیرهای نهفته و متغیرهای مشاهده شده را به نمایش می‌گذارد و نوعی تحلیل عاملی است؛ ۲- بخش ساختاری که روابط متغیرهای مستقل و وابسته را نشان می‌دهد و نوعی تحلیل مسیر است.

## 1. Structural Equation Modeling (SEM)



شکل ۳. مدل لیزرل تحقیق.

در باره بخش اندازه‌گیری چنان‌که از مدل برمی‌آید، اکثر بارگویه‌ها به‌جز چند مورد، بیش از ۰/۴۰ است. این مقدار نشان می‌دهد معرف‌های متغیرهای مکنون، به‌خوبی روی آن‌ها بار شده است و البته متغیرهایی که بارگویه کمی داشته، از معادله خارج شده است. در بخش ساختاری نیز متغیرهای کیفیت خدمات شهری (۰/۳۰۵-) و تعهدات شهروندی (۰/۲۸۲)، به‌ترتیب، بیش‌ترین مقدار واریانس متغیرهای انحرافات محلی و حس تعلق اجتماعی را تبیین کرده است.

جدول ۱۰ آزمون نیکویی برازش ساختار نظری مطرح شده با داده‌های مشاهده شده و پایایی سازه‌ای وسیله اندازه‌گیری مورد بحث را نشان می‌دهد. از آنجاکه معیارهای  $G.F.I=0/70$  و  $A.G.F.I=0/66$  است، برازش نسبتاً خوب مدل و معیار  $R.M.S=0/069$  حاکی از عملکرد ضعیف باقی‌مانده‌ها در مدل است. براساس جدول، به‌جز روابط ۳۱۷ (رابطه کیفیت خدمات شهری و حس تعلق اجتماعی)، ۱۲۷ (رابطه تعهدات شهروندی و انحرافات محلی)، ۱۲۳ (رابطه کنترل اجتماعی و انحرافات محلی) و ۲۳۳ (رابطه حس تعلق اجتماعی و کنترل اجتماعی غیررسمی)، دیگر فرضیات تحقیق تأیید شده است. بنابراین، با توجه به نتایج می‌توان گفت هرچه کیفیت خدمات شهری در محله زیاد باشد، میزان انحرافات محلی آن محله کم‌تر خواهد بود (۰/۳۰۵- = ۰/۱۱۷). همچنین، هرچه میزان تعهدات شهروندی در محله‌ای افزایش یابد، به همان نسبت، میزان حس تعلق اجتماعی در آن نیز افزایش می‌یابد (۰/۲۸۲ = ۰/۲۲۷). از طرف دیگر، افزایش کیفیت خدمات شهری محله و افزایش تعهدات شهروندی ساکنان آن، باعث افزایش کنترل اجتماعی غیررسمی در آن محله خواهد شد (۰/۱۶۷ = ۰/۲۱۷ و ۰/۱۹۷ = ۰/۲۲۷).

جدول ۹. برآوردها و مشخصات کلی مدل.

Latent Variables Model Multiple items per (construct)						
Path	Standardized path estimates					
$\gamma_{11}$	-۰/۳۰۵***					
$\gamma_{21}$	۰/۱۶۷*					
$\gamma_{31}$	۰/۰۶۰					
$\gamma_{32}$	۰/۲۸۲**					
$\gamma_{22}$	۰/۱۹۷*					
$\gamma_{12}$	-۰/۰۴۱					
$\gamma_{12\beta}$	-۰/۳۰۵					
$\gamma_{32\beta}$	۰/۰۲۹					
Latent Variables Model Multiple items per (construct)	Stand - alone fit indexes					
	$\chi^2$	D.F	GFI	AGFI	R.M.S	P-Value
	۱۳۲۱/۲۶	۷۷۰	۰/۷۰	۰/۶۶	۰/۰۶۹	۰/۰۰۰۰

\* کمیت تی معنی دار، در مقدار  $p < ۰/۰۵$

## بحث

حس تعلق اجتماعی یکی از نیازهای اساسی انسان است که کاهش یا افزایش آن، پیامدهای منفی همانند افزایش میزان جرم در محله‌ها و افسردگی و بزهکاری و پیامدهای مثبتی همانند بهبود کیفیت زندگی و سلامت روان و افزایش احساس شادمانی در پی دارد. هدف اصلی این مطالعه، بررسی عوامل مؤثر بر حس تعلق اجتماعی محله و پیامدهای آن است. به منظور بررسی ابعاد این موضوع و سازوکارهای تأثیرگذاری آن، نظریه‌های گوناگون بررسی شد و تا حدودی عوامل تعدیل کننده این رابطه مشخص شد. سپس، با الهام از این دیدگاه‌ها و با هدف توسعه مدلی ترکیبی، عوامل مؤثر بر حس تعلق اجتماعی ساکنان محله‌ها و عوامل واسط در این زمینه بررسی شد. پس از آن با توجه به داده‌های پیمایش، با استفاده از آزمون‌های مختلف آماری، مدل توسعه داده شد و روابط بین سازه‌های آن آزموده شد. یافته‌های مهم این بررسی در ادامه آمده است.



بررسی رابطه متغیرهای زمینه‌ای با متغیر وابسته نشان می‌دهد متغیرهای میزان تحصیلات فرد و سن، تأثیرات تعیین کننده‌ای بر حس تعلق اجتماعی دارد. هرچند متغیر سن در مقایسه با متغیر تحصیلات، تعیین کننده اصلی بوده است.

بر اساس معادله رگرسیونی انجام شده می‌توان گفت از دو متغیر مستقل کیفیت خدمات شهری و میزان تعهدات شهروندی، اولی تأثیر مستقیمی بر میزان حس تعلق اجتماعی افراد محل ندارد؛ در صورتی که متغیر تعهدات شهروندی بیشترین تأثیرات خود را بر انحرافات محلی از طریق متغیر حس تعلق اجتماعی اعمال می‌کند. در مقابل، کیفیت خدمات شهری به‌طور مستقیم بر متغیر انحرافات محلی اثر می‌گذارد. این نتایج با یافته‌های نظریه بی‌سازمانی و پنجره شکسته همخوانی دارد و نشان دهنده آن است که هر قدر امکانات شهری در محله با کیفیت‌تر باشد، ساکنان آن سعی می‌کنند محله را حفظ کرده و از وقوع جرم در آن جلوگیری کنند. در واقع، افزایش کیفیت خدمات شهری در محله، به افزایش تعهدات و کنترل اجتماعی غیررسمی می‌انجامد و در نتیجه، میزان جرم کاهش می‌یابد.

یزدانی (۱۳۸۹) نیز در پژوهشی نشان می‌دهد حس تعلق و مشارکت اجتماعی در پیشگیری از انحرافات اجتماعی مؤثر است و تلاش در جهت استحکام پیوندهای همسایگی و مشارکت، باعث کاهش گرایش جوانان به سوء مصرف مواد مخدر می‌شود.

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد میزان حس تعلق اجتماعی در محله‌های منطقه ۱۰ تهران نسبتاً کم است (۴۷ درصد نمونه‌ها، تعلق کم و خیلی کمی به محله سکونت‌شان داشته‌اند). در مقابل، این محله‌ها میزان انحرافات محلی نسبتاً زیادی از خود نشان داده‌اند. با مقایسه این نتایج می‌توان گفت کم بودن حس تعلق اجتماعی در محله‌های منطقه ۱۰، در حال تبدیل شدن به موضوعی اجتماعی است که بی‌توجهی به آن ممکن است پیامدهای منفی زیادی، از جمله گسترش انواع انحرافات و آسیب‌های اجتماعی، برای این محله‌ها در پی داشته باشد.

علاوه بر این، نتایج مدل‌های رگرسیونی و معادلات ساختاری حاکی از آن است که هر قدر محله‌های مذکور از نظر کیفیت خدمات شهری وضعیت بهتری داشته باشد، میزان آسیب‌ها و انحرافات محلی کاهش می‌یابد. این نتیجه با نتایج نظریه‌های بی‌سازمانی اجتماعی و پنجره شکسته همخوانی دارد. مسئولان محترم شهرداری و سازمان‌های ذی‌ربط می‌توانند اقدامات لازم را در این خصوص انجام داده و آسیب‌های اجتماعی در محله‌های مسکونی را کاهش دهند. هر چند نتایج توصیفی تحقیق حاضر، نمایان‌کننده عملکرد نسبتاً خوب شهرداری در این خصوص است؛ ولی لازم است در این زمینه، بیش‌تر عمل شود تا به اهداف توسعه شهری نزدیک‌تر شویم.

به‌طورکلی، یافته‌های رگرسیون نشان دهنده این است که ۱۷ درصد متغیر حس تعلق اجتماعی را متغیرهای مستقل تبیین می‌کند که مهم‌ترین این متغیرها، تعهدات شهروندی است. در مجموع، می‌توان نتیجه گرفت حس تعلق اجتماعی تحت تأثیر عوامل گوناگون اجتماعی و فضایی قرار دارد و مهم‌ترین عامل اجتماعی تعهدات شهروندی است که شامل حس مسئولیت‌پذیری و احترام متقابل است. این یافته مطابق با نظریه‌های سرمایه اجتماعی و نظریه کارآیی جمعی است: هرچه ارزش‌هایی مانند احترام و اعتماد و انسجام در محله بیش‌تر باشد، حس تعلق اجتماعی افزایش یافته و میزان جرم کاهش می‌یابد. عوامل فضایی مانند خدمات شهری و کیفیت ظاهری محله نیز، غیرمستقیم به افزایش کنترل غیررسمی و کاهش انحرافات محلی می‌انجامد.

یافته‌های پژوهش، نظریه دیدگاه سیستمی را نیز تأیید می‌کند؛ زیرا نتایج نشان می‌دهد تعهدات شهروندی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر کنترل اجتماعی غیررسمی دارد و ساختار پیوندهای اجتماعی، این کنترل را تسریع می‌کند. کنترل غیررسمی نیز به کاهش انحرافات در محله می‌انجامد.

یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که متغیر تعهدات شهروندی، ابتدا باعث افزایش حس تعلق اجتماعی در محله‌ها شده و به دنبال آن، کنترل اجتماعی غیررسمی افزایش

می‌یابد و باعث کاهش انحرافات محلی می‌شود. نتایج ذکر شده با یافته‌های نظریه‌های کارآیی جمعی و سرمایه اجتماعی و دیدگاه‌های سیستمی همخوانی دارد و می‌توان با برانگیختن تعهدات شهروندان، حس تعلق و دل‌بستگی را در محله‌ها افزایش داد. البته گفتنی است در پژوهش حاضر، تعهدات شهروندان نسبتاً کم گزارش شده است. این امر نشان دهنده آن است که مسئولان باید با برنامه‌ریزی‌های مختلف در این خصوص، تعهدات شهروندی افراد را افزایش دهند تا شاهد پویایی و توسعه محله‌های مسکونی باشیم.

### پیشنهادها

با توجه به این‌که نتایج پژوهش حاضر با بیش‌تر نظریات حس تعلق اجتماعی و یافته‌های تحقیقات قبلی همخوانی دارد و از آن‌ها حمایت می‌کند، می‌توان گفت تحقیق حاضر از پشتوانه نظری قوی و محکمی برخوردار است و می‌توان نتایج آن را با اطمینان به کل جامعه آماری تعمیم داد؛ بنابراین با در نظر گرفتن این یافته‌ها، پیشنهاداتی برای محله و جامعه مطرح می‌شود:

#### محله

- ۱- تقویت ارتباط و اعتماد متقابل بین ساکنان محله توسط شوراباری‌ها؛ به‌طوری‌که ساکنان محله‌ها وقت زیادی را صرف بررسی امور محله خود کرده و با یکدیگر ارتباط کافی برقرار کنند. البته این ارتباط باید مبتنی بر اعتماد و صمیمیت باشد؛ زیرا فقط در این وضعیت است که حس تعلق اجتماعی که شاخص برجسته آن، حضور فعال ساکنان محله در حل مشکلات محل سکونتی است، افزایش یافته و به افزایش سرمایه اجتماعی محله منجر می‌شود.
- ۲- گسترش فرهنگ گفت‌وگو در محله‌ها و تقویت احساس مسئولیت‌پذیری و به‌دنبال آن، افزایش حس تعلق اجتماعی در ساکنان محله‌های مسکونی.

- ۳- تقویت و ایجاد روحیه مدارا و از خودگذشتگی بین اعضای محله؛ به طوری که اگر اعضای محله، تا حدودی از حق خودشان به نفع همسایگان بگذرند، سبب پایداری تعاملات شده و انسجام محله‌ها را افزایش می‌دهند که همه این کارها در افزایش حس تعلق اجتماعی مؤثر است.
- ۴- با توجه به این که کیفیت خدمات شهری، رابطه منفی و معنی داری با میزان انحرافات محلی و آسیب‌های اجتماعی دارد، باید عملکرد شهرداری‌ها به گونه‌ای باشد که مدام نیازها و کمبودهای محله‌ها را شناسایی کرده و سریع برای برطرف کردن آن‌ها اقدام کنند تا از این طریق، آسیب‌های محلی فرصت بروز پیدا کند.
- ۵- اعضای شورایی‌هایی که در محله فعال هستند، بهترین گروهی به شمار می‌آیند که شهرداری‌ها می‌توانند از طریق آن‌ها حس تعلق اجتماعی افراد را تقویت کنند. این افراد با تشکیل انجمن‌های فرهنگی و اجتماعی مختلف و تشویق ساکنان محله به فعالیت در آن‌ها، به مرور زمان اعتماد متقابل را در ساکنان به وجود می‌آورند. این انجمن‌ها باعث تقویت سرمایه اجتماعی محله‌ها و افزایش حس تعلق اجتماعی آنان در برابر محل زندگی خود می‌شوند.
- ۶- ساکنان محله با ایجاد شبکه‌های حمایتی، به خانواده‌هایی که از نظر اقتصادی ضعیف هستند، کمک کنند. با این کار، احساس محرومیت نسبی افراد و غضب اخلاقی آن‌ها کاهش یافته و جای خود را به احساس همدلی و از خودگذشتگی می‌دهد. همچنین، باعث تقویت اعتماد متقابل و تعاملات ساکنان شده و حس تعلق اجتماعی به محل زندگی را افزایش می‌دهد.
- ۷- افزایش آگاهی ساکنان محله درباره وظایف خود در قبال همسایگان و تقویت حس مسئولیت‌پذیری در آنان توسط انجمن‌های محلی.
- ۸- افزایش فعالیت‌های گروهی ساکنان، به منظور تقویت روحیه جمع‌گرایی و گسترش شبکه ارتباطی همسایگان، به منظور افزایش حس تعلق اجتماعی آنان به محل زندگی.

۹- افزایش ارتباط محله‌های مختلف و ایجاد زمینه برای بازدید شورایاری‌ها و دیگر افراد محله از محله‌هایی که دارای عملکرد و وضعیت خوبی در خصوص ایجاد فضای مناسب برای زندگی ساکنان خود هستند تا از این طریق، انگیزه شرکت در بازسازی محله و روحیه همکاری و کار گروهی را در ساکنان به وجود آورند.

جامعه

۱- از آنجاکه بین تعهدات شهروندی و میزان حس تعلق اجتماعی افراد محله رابطه وجود دارد، برای افزایش حس تعلق اجتماعی ساکنان محله‌ها در جامعه باید از دو روش اصلی اقدام کرد:

الف. نهادهای جامعه‌پذیری در سنین نوجوانی و جوانی، باید طوری برنامه‌ریزی کنند که مسئولیت‌پذیری افراد را در برابر جامعه به‌خصوص، محل زندگی‌شان پرورش داده و از دوران نوجوانی، تعلق اجتماعی آن‌ها را به محل سکونت‌شان افزایش دهند. به عبارت دیگر، باید محتوای برنامه‌های جامعه‌پذیری به‌نحوی باشد که ارزش حس تعلق را در افراد نهادینه کند. برای این کار، نهادها و گروه‌های ذی‌ربط باید برای تعیین محتوای برنامه‌های جامعه‌پذیری از متخصصان امر استفاده کنند.

ب. رفتار مسئولان اجرایی مرتبط باید طوری باشد که فضای اعتماد و صمیمیت را در محله و بین ساکنان ایجاد کند و مهم‌تر از همه، رفتار آن‌ها باید برای اعضای محله الگو باشد. در واقع، مسئولان اجرایی از قبیل شهردار منطقه و اعضای شورایاری‌ها و دیگر انجمن‌های محلی، باید قبل از هر چیز، حس تعلق اجتماعی را در عمل داشته باشند تا ساکنان محله‌ها با مشاهده رفتار آنان، حس دل‌بستگی به محل سکونت را یاد گرفته و در خود نهادینه کنند.

۲- با توجه به این‌که میزان حس تعلق اجتماعی افراد و به‌خصوص، میزان انحرافات محلی با متغیر کیفیت خدمات شهری رابطه دارد، مسئولان شهرداری در جامعه به‌طور عام و

در محله‌ها به‌طور خاص، باید سعی کنند از طریق تقویت عام‌گرایی و نوع‌دوستی و توزیع برابر امکانات، حس فردگرایی و احساس محرومیت نسبی افراد را کاهش داده و میزان رضایت اجتماعی را افزایش دهند تا حس تعلق اجتماعی افراد به محل زندگی افزایش یابد.

۳- سیاست‌های شهرداری‌ها باید از طریق ارزش‌های فرهنگی جدید با اشکال مختلف جامعه‌پذیری، بیش‌تر رفتار و انگیزه‌های افراد را دگرگون کند. لازمه تغییر رفتار و انگیزه‌های ساکنان محله‌ها نیز به وجود آمدن انجمن‌های گوناگون در محله و جامعه است. به‌همین دلیل، مسئولان شهرداری باید برای تقویت حس تعلق اجتماعی بین ساکنان محله‌ها، زمینه مشارکت فعال افراد و خانوارها را در انجمن‌های داوطلبانه اجتماعی و محلی فراهم سازند و موجب تعامل گسترده آنان با یکدیگر شوند که آن نیز اعتماد تعمیم یافته را به‌وجود آورده و تعلق اجتماعی آنان را افزایش خواهد داد.

درنهایت، با توجه به آنچه درباره اهمیت حس تعلق اجتماعی افراد به محله‌ها و رابطه آن با سایر متغیرها گفته شد، باید امیدوار بود متفکران حوزه‌های مختلف اجتماعی با تصریح و بررسی این مفهوم، ابعاد مختلف آن را بررسی کرده و امکان عملی ساختن آن را در جامعه و به‌خصوص در ساکنان محله‌ها مهیا کنند تا از این طریق، باعث کاهش آسیب‌های اجتماعی در محله شده و به‌دنبال آن، پویایی و توسعه شهری به وجود آید.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

- چلبی، م و مبارکی، م. (۱۳۸۴)، تحلیل رابطه سرمایه اجتماعی و جرم در سطوح خرد و کلان، *مجله جامعه‌شناسی ایران*، دوره ۶ (۲).
- صلاحی، س. (۱۳۸۹)، بررسی عوامل اجتماعی فضایی مؤثر بر توسعه اجتماع محله‌ای (بررسی نمونه‌ای از محله‌های شهر تهران)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات دانشگاه شهید بهشتی.
- قرائی، ف. (۱۳۸۳)، نقش خصوصیات کالبدی در افزایش تعاملات اجتماعی و ایجاد حس جامعه محلی (با توجه به مطالعه میدانی در دو محله شهر تهران)، همایش توسعه اجتماع محله‌ای.
- مبارکی، م. (۱۳۸۳)، بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و جرم، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه شهید بهشتی.
- مفرح، ف. (۱۳۸۹)، بررسی نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای تعلق اجتماعی شهروندان در محله، چکیده مقاله‌های همایش منطقه‌ای در حوزه اجتماعی و فرهنگی، تهران.
- ناطق‌پور، م. ج. (۱۳۸۳)، توسعه و تعلق اجتماعی با تأکید بر نقش شوراهای اسلامی، آموزش علوم اجتماعی، دوره ۷ (۲).
- یزدانی، ع. (۱۳۸۹)، احساس تعلق به اجتماع و گرایش به سوء مصرف مواد، چکیده مقاله‌های همایش منطقه‌ای در حوزه اجتماعی و فرهنگی، تهران.
- Qutaiba, A & Tamie, R. (2010), Self control and a sense of social belonging as moderators of the link between poor subjective wellbeing and aggression among Arab Palestinian adolescents in Israel, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 5 (2010) 1058-1069.
- Baumiester, R.F & Leary, M. R. (1995), The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation, *Psychological Bulletin*, Vol. 117, No. 3, pp 497-529.
- Besten, Olga den (2010), Local belonging and 'geographies of emotions': Immigrant children's experience of their neighbourhoods in Paris and Berlin, <http://chd.sagepub.com/content/17/2/181>.
- Bridger, J & Alter, T. (2006), Place, community development and social capital, *Journal of community development society*, Vol. 37, No. 1, spring 2006.
- Browning, C. R. et al (2000), Negative Social Capital and Urban Crime: A Negotiated Coexistence Perspective, *URAI working paper* No. 00-07 at the Ohio state university: 1-59, <http://www.urai.ohio-state.edu>.

- Browning, C. R. & Kathleen A. C. (2003), Moving Beyond Poverty: Neighborhood Structure, Social Process, and Health, *Journal of Health and Social Behavior*, vol. 44, no. 4 (December), pp: 552-571.
- Browning, C. R. et al (2006), Neighborhood Social Process, Physical Conditions, and Disaster-Related Mortality: The Case of the 1995 Chicago Heat Wave, *American Sociological Review*, Vol. 71, (August), pp:661-78.
- Browning, C. R. et al (2008), Neighborhood Structural Inequality, collective Efficacy, and Sexual Risk Behavior among Urban Youth, *Journal of Health and Social Behavior*, vol. 49 (September), pp: 269-285.
- Carpiano, R. W & Hystad, P. (2010), Sense of community belonging” in health surveys: What social capital is it measuring?, *health&Place*, doi:10. 1016/j. healthplace.
- Chow, H. (2007), Sense of Belonging and Life Satisfaction among Hong Kong Adolescent Immigrants in Canada; *Journal of Ethnic and Migration Studies*, Vol. 33, No. 3, pp. 511-520.
- Dulin, A. (2007), An Evaluation of Neighborhood Context and Health Lifestyles: Implication for Obesity Outcomes among Children, Ph.D. Dissertation, Department of Sociology, The University Of Alabama at Birmingham.
- Everett, B. (2009), Belonging: Social exclusion, social inclusion, personal safety and the experience of mental illness, Copyright Mood Disorders Society of Canada.
- Gustafson, P. (2010), International Migration and National Belonging in the Swedish Debate on Dual Citizenship, *Acta Sociologica*, Vol. 48, No. 1 (Mar., 2005), pp. 5-19
- Hagerty, B. et al (1992), Sense of Belonging: A Vital Mental Health Concept; *Archives of Psychiatric Nursing*, Vol. VI, No. 3, pp. 172-177.
- Harding, D. J. (2007), Cultural Context, Sexual Behavior, and Romantic Relationships in Disadvantaged Neighborhood, *American Sociological Review*, vol. 72 (June), pp: 341-364.
- Harding, D. J. (2009), Violence, Older Peers, and the Socialization of Adolescent Boys in Disadvantaged Neighborhood, *American Sociological Review*, vol. 74 (June), pp: 445-464.
- Hung Ng, S. et al (2005), People living in ageing buildings: Their quality of life and sense of belonging, *Journal of Environmental Psychology*, No. 25 (2005) 347–360
- Kay, A. (2005), Social capital, the social economy and community development, *Oxford university pree and community development journal*, Vol. 41, No. 2 April, pp. 160-173.
- Lipovcan, k Larsen, P. Zganec. (2004), Quality of life, life satisfaction and happiness in shift- and non-shiftworkers, *Rev sauda publica*, Vol 38. Pp 3-10.
- Lochner, K. et al (1999), Social capital: A guide ti its measurement, *Health and place Journal*.
- Mattessich, P. (2009), Social capital and community building,



- Routledge publication.
- Mirowsky, J. & Catherine E. R. (2003), *Social Causes of Psychological Distress*, New York: Aldine de Gruyter, second edition.
  - Onyx, J. & Bullen, P. (2000), Measuring social capital in five communities, *The journal of applied behavioral science*, sage publication, Vol. 36, No. 1, March, pp. 23-42.
  - Rose, D. A. & Clear, T. R. (1998), Incarceration, Social Capital, and Crime: Implications for Social Disorganization Theory, *Criminology*, Beverly Hills: Vol. 36, Iss. 3; PDF (Pg. 441-479), Full text (1-16).
  - Ross, Catherine E. & John Mirowsky (2009), Neighborhood Disorder, Subjective Alienation, and Distress, *Journal of Health and Social Behavior*, vol. 50, no. 1 (March), pp: 49-64.
  - Sampson, R. J. (2003), The Neighborhood Context of Well-Being, *Perspective in Biology and Medicine*, vol. 46, no.3 supplement (summer), pp:S53-S64.
  - Sampson, R. J & Corina G. (2009), Neighborhood Social Capital as Differential Social Organization: Resident and Leadership Dimensions, *American Behavioral Scientist*, vol. 52, no. 11 (July), pp: 1579-1605.
  - Sampson, R. J. et al (1997), Neighborhoods and Violent Crime: A *Multilevel Study of Collective efficacy*, *Science*, vol. 277 (15 August), pp: 918-924.
  - Sihlongonyane, Mfaniseni (2009), Community development as a buzzword, *Development in practice*, April 2009.
  - Social Issues Research Centre (2007), Belonging, *Research commissioned by The Automobile Association*.
  - Wen, M. et al (2003), Poverty, Affluence, and Income Inequality: Neighborhood Economic Structure and its Implications for Health, *Social Science & Medicine*, Vol, 57: 843-860.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی