

خدمات شهری شهرداری و سبک زندگی شهروندان

دکتر افسانه ادیسی*

سمانه پالیزبان**

چکیده

تحقیق حاضر به منظور شناخت رابطه میان خدمات شهری و سبک زندگی شهروندان با هدف بررسی نقش تسهیلات شهری بر شیوه زندگی شهرنشینان انجام شده است. در این پژوهش، با استفاده از شیوه پیمایشی، با 734 نفر از سرپرستان خانوارهای ساکن در مناطق بیست و دوگانه شهر تهران یا افراد مطلع خانوار که حداقل 18 سال سن داشته‌اند، مصاحبه شده است.

یافته‌های تحقیق نشان داد میزان برخورداری و استفاده شهروندان تهرانی از خدمات شهری شهرداری کمتر از حد متوسط است. به طور متوسط تمایلات رفتاری پاسخگویان در زمینه نحوه گذران اوقات فراغت، مدیریت بدن، و دیگر سلائق بیشتر سستی بوده و فاصله زیادی تا سبک مدرن دارد.

یافته‌های تحقیق رابطه میان سبک زندگی با برخورداری از خدمات شهری و میزان استفاده از آن‌ها را تأیید کرد و نشان داد شهروندانی که از خدمات شهری برخوردارترند و از آن‌ها بیشتر استفاده می‌کنند، سبک زندگی مدرن‌تری دارند. متغیر میزان استفاده از خدمات شهری تأثیر مستقیم بر سبک زندگی دارد. بنابراین، اگر امکانات و تسهیلات شهری افزایش یابد ولی در کنار آن میزان استفاده از این خدمات رایج نشود، هیچ تغییری در شیوه زندگی شهروندان حاصل نمی‌شود.

کلید واژه‌ها

سبک زندگی، خدمات شهری، شهرداری، شهر تهران.

* استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

** دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

مقدمه

امروزه در جهان، خدمات از تولید پیشی گرفته است. به وضوح شاهدیم که اقتصاد امروز بیشتر به سمت خدماتی شدن پیش می‌رود. به طوری که کشورهایی که از نظر بافت و زیرساخت‌های فرهنگی خود امتیازاتی در این زمینه دارند، از دیگران پیشی گرفته‌اند. به علاوه، ماهیت خدمات به گونه‌ای است که به سبب انعطاف‌پذیری و فضای خلاقانه خود، هیچ‌گونه محدودیتی را بر نمی‌تابد.

خدمات شهری یکی از مهم‌ترین عرصه‌ها در حیطه خدمات‌رسانی است و سازمان‌های متعددی از قبیل سازمان آب، برق، مخابرات، حمل‌ونقل و ترافیک موظف به ارائه آن هستند. شهرداری نیز از جمله سازمان‌هایی است که بخش عمده‌ای از خدمات شهری را به عهده دارد و بیشتر این خدمات، در حیطه وظایف معاونت خدمات شهری این سازمان است.

خدمات شهری با سطح پوشش زیاد، رایج‌ترین فعالیت شهرداری‌های کشور محسوب می‌شود. علت این شمول بالا را می‌توان در چند وجه گوناگون جستجو کرد: نخست به فلسفه و دلیل تشکیل شهرداری مربوط می‌شود که پرداختن به امور بهداشت و ایمنی شهری اولین وظیفه آن است. دلیل دوم به اجتناب‌ناپذیری این خدمات برمی‌گردد که ناشی از عواقب وخیم محیطی و اجتماعی عدم ارائه آن‌هاست. دلیل سوم سابقه زیاد این خدمات و نهادینه شدن آن‌ها در شهرداری‌های کشور است (کاظمیان و رضوانی، 1383: 32).

سبک زندگی پیش از هر چیز مستلزم امکانات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی حاصل از محیط‌ها و پایگاه‌های اقتصادی - اجتماعی است. نابرابری در توزیع فرصت‌ها، امکانات اجتماعی و امکانات زندگی موجب می‌شود تعداد کمی از اعضای جامعه قدرت‌گزینش نوع مصرف را داشته باشند. از این رو، مطالعه تأثیر محیط‌های اجتماعی به لحاظ امکانات موجود بر سبک زندگی افراد ضروری به نظر می‌رسد.

شناسایی خدمات شهری ارائه شده در مناطق مسکونی شهر تهران (که در حوزه فعالیت شهرداری تهران قرار دارند) و ارائه تصویری از سیمای محیط اجتماعی مناطق مسکونی،

۱۱ ■ خدمات شهری شهرداری و سبک زندگی شهروندان

همچنین شناسایی سبک زندگی اقشار گوناگون ساکن در این مناطق از جمله مهم‌ترین اهداف شناختی و کاربردی تحقیق حاضر است.

در این پژوهش، شهر تهران به مثابه کلان‌شهری که جمعیتی زیاد و متراکم دارد و ساکنان آن متأثر از ویژگی‌های شهرنشینی، شیوه‌های رفتاری معینی را از خود بروز می‌دهند، در نظر گرفته شده است. از آنجا که موضوع پژوهش نقش خدمات شهری بر سبک زندگی است، به طور خاص، نقش خدمات شهری که شهرداری تهران در اختیار شهروندان قرار می‌دهد را مد نظر قرار داده‌ایم و درصدد بررسی تأثیر آن در شیوه زندگی خدمات‌گیرندگان هستیم. حوزه بررسی خدمات شهری را نیز به وظایف معاونت خدمات شهری شهرداری تهران، یکی از مهم‌ترین سازمان‌های متولی مدیریت شهری، محدود کرده‌ایم. همچنین، صرف‌نظر از دیگر ابعاد اجتماعی و ارزشی سبک زندگی، زندگی شهروندان را در بُعد رفتاری و در سه زمینه اوقات فراغت، مدیریت بدن و سلیقه بررسی کرده‌ایم.

پرسش اساسی ما در این بررسی آن است که آیا سبک زندگی شهروندان تهرانی، تحت تأثیر خدمات و تسهیلاتی که شهرداری در شهر تهران ارائه کرده، همچنان از همان الگوهای سنتی پیروی می‌کند یا به سمت شیوه‌های مدرن در حال تغییر است؟ برای مثال آیا ساخت پارک‌های مجهز به وسایل ورزشی، گسترش فضاها و اماکن تفریحی، توسعه فروشگاه‌های زنجیره‌ای و ... بر سبک زندگی شهروندان مؤثر بوده است؟ به دنبال این پرسش، سؤالات دیگری نیز مطرح می‌شود. آیا شهروندان ساکن در مناطق 22 گانه شهر تهران، یکسان از خدمات شهری شهرداری تهران برخوردارند؟ میزان استفاده و بهره‌مندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری تهران چقدر است؟ ارزیابی شهروندان از نحوه خدمات‌رسانی شهرداری چگونه است؟ آیا شهروندان تهرانی از خدمات شهری شهرداری تهران آگاهی دارند؟ آیا در این زمینه با شهرداری مشارکت می‌کنند؟ نگرش کلی شهروندان به عملکرد شهرداری تهران چگونه است؟

مباحث نظری

با توسعه زندگی شهری و به موازات افزایش اهمیت مباحث تمایز و هویت‌یابی، سبک زندگی بیش از گذشته اهمیت یافته است. انسان شهرنشین با به کارگیری سبک زندگی تلاش می‌کند منزلت اجتماعی خود را به دیگران نشان دهد، کاری که در جوامع کوچک لازم نبود (مهدوی کنی، 1386: 17 - 16).

زیمل جامعه را بافت پیچیده‌ای از روابط افرادی می‌داند که با یکدیگر در کنش متقابل هستند. ساختارهای فرافردی مانند دولت، خانواده، کلان‌شهر، و اتحادیه کارگری تنها تبلورهایی از این کنش متقابل‌اند (کوزر، 1377: 249).

وبلن بر وابستگی سبک‌های فکری به سازمان‌های اجتماعی تأکید کرده است. او بر این باور است که «طرح زندگی حاکم بر انسان‌ها، که به اقتضای موقعیت‌های اجتماعی و شغلی‌شان تعیین می‌شود، به عادات فکری و رفتار آن‌ها شکل می‌بخشد» (همان).

از نظر سو بل سبک زندگی عبارت است از: مجموعه‌ای از رفتارهای مشاهده‌پذیر و معنی‌دار که از سوی افراد تعریف می‌شود. در این تعریف نقش کلیدی عامل انسانی در شکل‌گیری سبک زندگی نمایان است. همچنین نشان می‌دهد که تشخیص سبک‌های زندگی از روی رفتار عینی و مشاهده‌شدنی افراد امکان‌پذیر است (عظیمی: 1385).

بورديو سبک‌های زندگی را محصول منظم سرمایه فرهنگی می‌داند که به مراتب به نظام‌هایی از نشانه‌های تمایز اجتماعی تبدیل می‌شوند (گیدنز، 1378: 121). او درباره سبک زندگی، ترکیب‌سازی تازه‌ای ارائه کرده است که آن را «ساختارگرایی مولد» می‌نامد. ساختارگرایی مولد بورديو با نظریه ساختارمندی گیدنز مقایسه شده است (فاضلی، 1382). به این ترتیب می‌بینیم که بورديو بر رابطه دیالکتیکی میان ساختارهای عینی و پدیده‌های ذهنی تأکید می‌کند.

از نظر بورديو وقتی فرد شیوه و سبکی را برای زندگی انتخاب می‌کند که در تعامل با ساختارهای موجود قرار می‌گیرد، ساختارها و نهادهای اجتماعی هم می‌کوشند نابرابری‌های

خدمات شهری شهرداری و سبک زندگی شهروندان ■ ۱۳

خود را بازتولید کنند. بدین ترتیب در فرایندی شرکت کرده‌اند که انتخاب آن‌ها نیز در این بازتولید مؤثر است.

بر اساس مفاهیم و مدل نظری بوردیو درباره سبک زندگی شرایط عینی زندگی و موقعیت فرد در ساختار اجتماعی به تولید منش خاص منجر می‌شود (فاضلی، 1382: 45). مفهوم «آگاهی عملی» گیدنز و «منش» بوردیو نشان می‌دهد که رفتار فرد در سطح مطلق از آگاهی تعیین نمی‌شود و نمی‌بایست از تأثیر ساخت‌ها غافل بود (همان: 55).

از نگاه گیدنز فعالیت‌های انسانی را فقط کنشگران اجتماعی پدید نمی‌آورند، بلکه از همان راه‌هایی که کنشگران برای ابراز وجودشان در پیش می‌گیرند، پیوسته بازتولید می‌شود. عاملان اجتماعی با فعالیت‌هایشان شرایطی را می‌سازند که این فعالیت‌ها را امکان‌پذیر می‌کند.

گیدنز همانند بوردیو با مسئله رقابت میان اندیشه‌های خرد و کلان روبه‌رو است، یعنی رقابت میان عاملیت و ساختار. گیدنز به نقش کنشگر توجه ویژه‌ای دارد. از منظر او کنشگر چنان رفتار ساختار نیست که هیچ انتخابی پیش رو نداشته باشد، بلکه قدرت انتخاب‌گری دارد (ریتزر، 1379: 602 - 601). نزد گیدنز تحول سبک‌های زندگی به دلیل زندگی اجتماعی امروز، کثرت زمینه‌های کنش و تعداد مراجع مقتدر، نقش انتخاب سبک زندگی در هویت شخصی و در پیش گرفتن فعالیت‌های روزانه اهمیت فزاینده‌ای می‌یابد (رحمت‌آبادی، 1385: 241).

اما چه عواملی انتخاب‌ها و الگوهای رفتاری مؤثر در انتخاب سبک زندگی را تعیین می‌کنند؟ در نظریه ساخت‌یابی گیدنز عامل انسانی و ساخت اجتماعی با هم در ارتباط هستند و تکرار رفتارهای افراد، ساخت‌ها را بازتولید می‌کند و با همین بازتولید کنش انسانی، ساخت برای کنش انسان‌ها محدودیت می‌آفریند (گیدنز، 1384: 18). ساخت تا آنجا وجود دارد که مردم کارها را با معرفت و آگاهی و در شرایط معینی با پیامدهای خاص انجام دهند (ریتزر، 1379: 601).

از نظر گیدنز ساخت‌های اجتماعی در سطح کلان بر افکار و انتخاب‌های افراد در زندگی روزمره (سطح خرد) تأثیرگذارند. قواعد و منابع موجود در ساختارها و عامل‌ها بر گزینش سبک زندگی مؤثر است. دسترسی افراد به هر یک از این منابع با توجه به نوع ساختارهای اجتماعی (مانند امکانات و تسهیلات شهری)، می‌تواند در انتخاب و الگومند ساختن آن‌ها در مدیریت زندگی مؤثر باشد. ساختارها خواص ساخت‌یافته‌ای هستند که همزمان پیامد و وسیله کنش افرادی هستند که آن را انجام می‌دهند. زندگی اجتماعی مستمر و تصادفی از سوی فاعلان انسانی باشعور و آگاه بازتولید می‌شود. به‌علاوه، رفتار عاملان با توجه به تأثیر ساخت‌ها شکل می‌گیرد. وجود ساخت‌های متفاوت در جامعه و تأثیر آن‌ها باعث شده تا رفتار افراد با هم یکسان نباشد و این گوناگونی در نهایت منجر به تنوع انتخاب سبک زندگی خواهد شد (عظیمی: 1385).

تغییرات سطح کلان (ساختارها) منجر به تغییراتی در سطوح خرد (عاملیت) می‌شود که به نوبه خود بر مدیریت سبک زندگی تأثیر می‌گذارد. به نظر گیدنز عاملیت از راه قواعد و منابع موجود در ساختارها دست به گزینش می‌زند. فردی که امکان دسترسی بیشتری به قواعد و منابع داشته باشد، الگوی رفتاری متفاوتی با فردی دارد که دسترسی کمتری به امکانات داشته باشد. الگوهای رفتار در مدیریت سبک زندگی مؤثرند. به‌طوری که در دسترس بودن امکانات گذران اوقات فراغت و ورزش‌های سودمند برای حفظ سلامت بدن، رفتار افراد را در گزینش انواع فعالیت‌های فراغتی، تفریحی، ورزشی و... تغییر می‌دهد. چنانچه طبقه بالای اجتماع شیوه تفریح، سفر، معاشرت، مطالعه، برنامه‌های تلویزیونی و دیگر روش‌های گذران اوقات فراغت خاص خود را دارند و با همین مفاهیم از طبقه پایین یا متوسط متمایز می‌شوند (محسنی، 1379: 311). بنابراین، دسترسی افراد به فرصت‌ها و منابع سبک زندگی را مشخص می‌کند و می‌توان نتیجه گرفت خدمات شهری، که یکی از فرصت‌های عاملان اجتماعی (شهروندان) است، بر سبک زندگی آنان بالاخص الگوهای گذران اوقات فراغت تأثیر بسزایی دارد.

روش تحقیق

در پژوهش حاضر با توجه به ماهیت موضوع، محدودیت زمان، گستردگی جامعه آماری و ضرورت تعمیم نتایج به کل جامعه آماری (شهروندان تهرانی)، در بخش نظری از روش کتابخانه‌ای (اسنادی) و در بخش عملی با استفاده از روش میدانی به پیمایش کمی پرداخته‌ایم. با توجه به هدف تحقیق، جامعه آماری خانوارهای ساکن در شهر تهران بزرگ و واحد آماری افراد مطلع خانوار (سرپرست خانوار یا همسر یا یکی از افراد مطلع خانوار دست‌کم سن 18 ساله) بود که از راه مراجعه پرسشنامه مربوطه تکمیل شده است، به طوری که با 734 نفر فرد واجد شرایط مصاحبه حضوری گرفته است.

جهت سنجش اعتبار سازه‌ای تحقیق، علاوه بر استفاده از روش‌های معمول، از نظرات کارشناسان معاونت خدمات شهری شهرداری هم استفاده و تأییدیه ناظران طرح در شهرداری تهران نیز دریافت شده است.

به منظور سنجش متغیر وابسته پژوهش (سبک زندگی) این مفهوم را به سه بُعد اوقات فراغت، مدیریت بدن و سلیقه تقسیم کرده‌ایم؛ سپس، در هر بعد رویکرد سبک زندگی سستی و مدرن را مدنظر قرار داده‌ایم. منظور ما از سبک زندگی سستی شیوه‌ای است که بر عناصر معطوف به گذشته تأکید دارد و شیوه‌های گذراندن اوقات فراغت، طرز عادت‌ها و روابط اجتماعی بر الگوهای جامعه سستی مبتنی است (رسولی‌پور، 1382: 60). برعکس، سبک زندگی مدرن شامل دخالت عناصر مدرن در ابعاد گوناگون شیوه زندگی است. بدین معنا که افراد در زندگی روزمره خود از الگوهای رفتاری کلان‌شهرهای مدرن پیروی می‌کنند.

متغیر مستقل تحقیق خدمات شهری شهرداری است. کلیه تسهیلات و امکاناتی که سازمان‌های مدیریت شهری در اختیار شهروندان و ساکنین شهر قرار می‌دهد خدمات شهری نامیده می‌شود. خدمات سازمان آب، برق، گاز، تلفن، حمل‌ونقل و ترافیک، پارک‌ها و فضای سبز، بهشت‌زها را بخشی از خدمات شهری به عهده سازمان شهرداری است که بنا به وظایف تعریف شده حوزه‌های گوناگون این سازمان، میان آن‌ها تقسیم می‌شود. به گفته

۱۶ ■ نامه پژوهش فرهنگی، سال دهم، دوره سوم، شماره ششم

یکی از کارشناسان معاونت خدمات شهری شهرداری تهران، بنا به مصوبات فعلی، در حال حاضر حدود 5 درصد از کل خدمات شهری به عهده معاونت خدمات شهری شهرداری است که در چند گروه طبقه‌بندی می‌شود:

« - تنظیف و نگهداری معابر، فضای شهری و عمومی، انهار و مجاری آب و فاضلاب،

- جمع‌آوری و دفع بهداشتی زباله،

- ارائه خدمات آتش‌نشانی و ایمنی،

- ساماندهی و مبلمان شهری شامل نام‌گذاری معابر، اماکن و نصب تابلو، پلاک‌گذاری

ساختمان‌ها، نصب سطل زباله و ...» (کاظمیان و رضوانی، 1383: 32).

مهم‌ترین فرضیه‌های تحقیق

- برخورداری از خدمات شهری شهرداری بر سبک زندگی شهروندان مؤثر است. هر

چه شهروندان از خدمات برخوردارتر باشند، سبک زندگی نیز مدرن‌تر خواهد بود.

- میزان استفاده از خدمات شهری شهرداری بر سبک زندگی شهروندان تأثیر دارد. با

افزایش میزان استفاده از این امکانات سبک زندگی شهروندان مدرن‌تر می‌شود.

- میزان برخورداری از خدمات شهری شهرداری، بر میزان استفاده از آن مؤثر است. با

افزایش میزان برخورداری، میزان استفاده نیز افزایش می‌یابد.

- سرمایه فرهنگی شهروندان بر سبک زندگی آنان مؤثر است. به گونه‌ای که با افزایش

سرمایه فرهنگی سبک زندگی مدرن‌تر خواهد شد.

- به نظر می‌رسد میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری بر میزان استفاده از

خدمات شهری شهرداری تأثیر دارد. با افزایش رضامندی از عملکرد شهرداری، میزان استفاده

از خدمات شهری این سازمان نیز افزایش می‌یابد.

- مشارکت شهروندان با شهرداری در امور خدمات شهری بر سبک زندگی مؤثر است.

سبک زندگی شهروندانی که مشارکت بیشتری دارند، مدرن‌تر است.

یافته‌ها

همان‌طور که قبلاً اشاره شد جمعیت نمونه تحقیق از میان سرپرستان خانوارها و افراد مطلع از امور خانوار که دست‌کم 18 سال داشته‌اند انتخاب شده است، لذا میانگین سن پاسخگویان حدود 40 سال بوده و نزدیک به 93 درصد جمعیت نمونه از اقشار فعال جامعه محسوب می‌شوند. به‌طور میانگین جمعیت نمونه 32 سال است که در تهران ساکن هستند. یافته‌های تحقیق نشان داد که:

میانگین میزان برخورداری پاسخگویان از خدمات شهری شهرداری تهران، کمتر از حد متوسط است. در محل سکونت 57 درصد از پاسخگویان زمین ورزشی وجود ندارد. 39 درصد به فروشگاه شهروند، 36 درصد به کتابخانه عمومی، 34 درصد به فرهنگسرا یا خانه فرهنگ اصلاً دسترسی ندارند. از سوی دیگر، در نزدیکی منزل 69 درصد از پاسخگویان بوستان یا فضای سبز و 53 درصد پارک‌های مجهز به وسایل بازی کودکان وجود دارد. همچنین نزدیک به 50 درصد از پاسخگویان به میدین و بازارهای میوه و تره‌بار و 49 درصد نیز به پارک‌های مجهز به وسایل بدنسازی دسترسی دارند.

نکته جالب توجه آنکه بهره‌مندی از خدمات شهری شهرداری در مناطق گوناگون تفاوت معنی‌داری دارد. به طوری که بیشترین برخورداری را شهروندان ساکن در مناطق بیست‌ودو، نه، هفده، شش و کمترین میزان برخورداری را نیز پاسخگویان مناطق یک، بیست‌ویک و دوازده اظهار کرده‌اند.

میزان استفاده شهروندان از خدمات شهری شهرداری نیز کمتر از حد متوسط است. بیشترین فراوانی استفاده به ترتیب به میدین و بازارهای میوه و تره‌بار (46/5 درصد، فراوانی نسبی گزینه خیلی زیاد و زیاد)، بوستان یا فضای سبز (22/2 درصد)، فروشگاه شهروند (19/8 درصد)، و پارک‌های مجهز به وسایل بازی کودکان (15/9 درصد) اختصاص دارد. کمترین میزان استفاده نیز به ترتیب مربوط به زمین ورزش (75/7 درصد فراوانی نسبی گزینه هیچ)، کتابخانه، عمومی (64/9 درصد) و فرهنگسرا و خانه فرهنگ (62/1 درصد) است.

۱۸ ■ نامه پژوهش فرهنگی، سال دهم، دوره سوم، شماره ششم

ارزیابی عملکرد معاونت خدمات شهری نشان می‌دهد در بعد اول (طرح مکانیزاسیون جمع‌آوری زباله و وضعیت مخازن مکانیزه) بالاتر از حد متوسط است. گفتنی است ارزیابی 54 درصد از پاسخگویان از وضعیت مخازن مکانیزه خوب، 20 درصد متوسط و 26 درصد بد است. در بُعد دوم (عملکرد سازمان‌های وابسته به معاونت خدمات شهری) نیز موفقیت سازمان‌های تابعه معاونت خدمات شهری شهرداری بیشتر از حد متوسط (موفق) ارزیابی شده است. مجموع این دو شاخص نیز بیانگر ارزیابی مثبت شهروندان از عملکرد معاونت خدمات شهری شهرداری تهران است. پاسخگویان ساکن مناطق سیزده، بیست‌ودو، چهارده، هفده، و بیست بهترین ارزیابی و ساکنان مناطق بیست‌ویک، هجده، نوزده، هشت، و دوازده بدترین ارزیابی را از نحوه ارائه خدمات شهری شهرداری داشته‌اند.

بررسی شاخص آگاهی از خدمات شهری نشان داد که در حدود یک‌پنجم جمعیت نمونه (22 درصد) از خدمات شهری آگاهی زیادی دارند.

مشارکت پاسخگویان در امور خدمات شهری شهرداری نیز در دو بعد مشارکت خانواده و مشارکت فردی سنجیده شده است. بیشتر پاسخگویان میزان همکاری و مشارکت خود و خانواده‌شان را «زیاد» دانسته‌اند. به طوری که 90 درصد از خانواده‌ها نان خشک را که از جمله زباله‌های خشک است، همیشه یا بیشتر اوقات از زباله‌های دیگر جدا می‌کنند. درباره سایر زباله‌های خشک (شیشه، پلاستیک، فلز و ...) این آمار به 50 درصد تقلیل می‌یابد.

در حدود 60 درصد از خانواده‌ها کیسه‌های زباله خود را «همیشه» داخل مخازن مکانیزه می‌اندازند. با اضافه کردن گزینه «بیشتر اوقات» این آمار به 80 درصد افزایش می‌یابد. 55 درصد از خانواده‌ها همیشه و 23 درصد بیشتر اوقات زباله‌های خود را شب‌هنگام از منزل خارج می‌کنند. نزدیک به 92 درصد از خانواده‌ها نیز از کیسه‌های مطمئن و مناسب برای بسته‌بندی زباله استفاده می‌کنند. همچنین 58 درصد از پاسخگویان به نریختن آشغال در معابر عمومی به میزان خیلی زیادی توجه دارند. 30 درصد نیز همیشه به اطرافیان خود توصیه می‌کنند نظافت شهر را رعایت کنند. در مجموع بررسی شاخص مشارکت کلی پاسخگویان

خدمات شهری شهرداری و سبک زندگی شهروندان ■ ۱۹

نیز بیانگر مشارکت زیاد شهروندان با شهرداری در زمینه امور خدمات شهری است. این در حالی است که شهروندان مناطق بیست و دو، سه، دو، بیست، دوازده، و هفده بیشترین همکاری و پاسخگویان منطقه بیست و یک کمترین میزان مشارکت را دارند.

همچنین شاخص کلی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری تهران و شهرداری منطقه سکونت‌شان نیز بیانگر رضایت بالای آنان از عملکرد شهرداری است. به طوری که 46/5 درصد از عملکرد شهرداری تهران، به میزان زیاد و خیلی زیاد و 42/5 درصد در حد متوسط ابراز رضایت کرده‌اند. این آمار درباره شهرداری مناطق به ترتیب 37/5 و 44/4 درصد است. گفتنی است پاسخگویان مناطق سیزده و بیست و دو بیشترین رضایت و شهروندان مناطق هجده، بیست و یک، نوزده، دوازده، و یازده کمترین رضایت را از عملکرد شهرداری منطقه خود دارند.

آماره‌های شاخص سرمایه فرهنگی نیز بیانگر این مطلب است که به طور متوسط سرمایه فرهنگی پاسخگویان کم است. به طوری که بالاترین نمره اکتسابی پاسخگویان فاصله زیادی تا بالاترین نمره شاخص دارد. از نظر سرمایه فرهنگی ساکنان مناطق گوناگون شهر تهران تفاوت معناداری دارند و به طور کاملاً محسوس، پاسخگویان منطقه سه از بیشترین میزان و پاسخگویان منطقه بیست و یک از کمترین میزان سرمایه فرهنگی بهره‌مند هستند.

ابعاد سبک زندگی در این پژوهش شامل: نحوه گذران اوقات فراغت، سلیقه و مدیریت بدن است. بررسی یافته‌ها نشان داد گرایش غالب شهروندان در زمینه فعالیت‌های فراغتی به سمت شیوه‌های سستی است و فاصله زیادی تا سبک مدرن دارد. بهتر است یادآوری شود که جامعه آماری این تحقیق را سرپرستان و افراد مطلع خانوار که غالباً افراد میانسال و بزرگسال جامعه هستند، تشکیل داده‌اند و اگر جمعیت جوان ساکن در شهر تهران امکان حضور داشتند، احتمالاً نتیجه تغییر می‌کرد. گفتنی است پاسخگویان ساکن منطقه یک بیشتر از سایر مناطق و پاسخگویان مناطق نوزده و دوازده کمتر اوقات فراغت خود را به شیوه‌های مدرن می‌گذرانند.

۲۰ ■ نامه پژوهش فرهنگی، سال دهم، دوره سوم، شماره ششم

مدرن یا سنتی بودن سلیقه پاسخگویان در انتخاب نوع ورزش، موسیقی، غذا، و کالاهای فرهنگی و مادی مدنظر قرار گرفت. یافته‌های حاصل از این شاخص نشان داد که (به طور میانگین) سلیقه پاسخگویان نیز بیشتر به سمت شیوه‌های سنتی گرایش دارد و سبک زندگی شهروندان در این بعد هم از شیوه‌های مدرن فاصله دارد.

با توجه به یافته‌های حاصل از بررسی شیوه مدیریت بدن پاسخگویان نیز می‌توان گفت شهروندان تهرانی از این نظر هنوز در طیف سنتی قرار دارند. به تعبیر دیگر، در حال گذار از شیوه سنتی به مدرن هستند و هنوز فاصله زیادی تا سبک مدرن دارند.

بررسی ابعاد گوناگون شاخص سبک زندگی نشان داد که شیوه زندگی شهروندان بیشتر به سمت انواع سنتی تمایل دارد. شاخص کلی سبک زندگی نیز نشان داد که شهروندان تهرانی در وسط طیف سنتی - مدرن قرار دارند. البته نمره بیشتر پاسخگویان پایین‌تر از حد متوسط است و گرایش بیشتر شهروندان هنوز به شیوه‌های سنتی است. سبک زندگی شهروندان مناطق گوناگون تهران تفاوت معنی‌داری دارد. به طوری که شیوه زندگی پاسخگویان مناطق یک، هشت، و سیزده مدرن‌تر و سبک زندگی شهروندان مناطق نه و نوزده سنتی‌تر از مناطق دیگر است.

جدول ۱- آماره‌های شاخص‌های مورد بررسی

شاخص	N	حداقل - حدبیشتر	میانگین	انحراف معیار
برخورداری از خدمات شهری	734	8 تا 40	22/3	5/9
میزان استفاده از خدمات شهری	710	0 تا 37	12/2	7/4
ارزیابی از وضعیت جمع‌آوری زباله	728	6 تا 30	19/8	5/3
ارزیابی از عملکرد سازمان‌های وابسته به معاونت خدمات شهری	621	18 تا 89	55/9	9/3
ارزیابی از عملکرد معاونت خدمات شهری	618	30 تا 113	75/7	12/3
آگاهی از خدمات شهری شهرداری	733	0 تا 5	2/05	1/6
مشارکت خانواده در امور خدمات شهری	733	5 تا 25	20/9	3/2

خدمات شهری شهرداری و سبک زندگی شهروندان ■ ۲۱

ادامه جدول ۱- آماره‌های شاخص‌های مورد بررسی

شاخص	N	حداقل - حدبیشتر	میانگین	انحراف معیار
مشارکت فرد در امور خدمات شهری	732	4 تا 25	20/3	3/7
مشارکت کلی در امور خدمات شهری	731	9 تا 50	41/1	5/9
رضایت از عملکرد شهرداری	732	2 تا 10	6/6	1/7
سرمایه فرهنگی	660	0 تا 78	27	15/2
اوقات فراغت	692	3 تا 77	34/5	15/9
سلیقه	707	7 تا 71	33/7	11/8
مدیریت بدن	715	12 تا 72	39/1	12/7
سبک زندگی	658	33 تا 208	107/5	33/9

همان‌طور که گفته شد هدف اصلی تحقیق بررسی ارتباط خدمات و تسهیلات شهری با سبک زندگی بود و به دنبال پاسخگویی به این پرسش که «آیا در دسترس بودن خدمات شهری موجب تغییر شیوه زندگی شهروندان می‌شود یا خیر» به بررسی رفتارها و تمایلات شهروندان تهرانی پرداختیم. یافته‌های تحقیق ارتباط میان برخورداری از خدمات شهری و سبک زندگی را تأیید کرد و نشان داد: هر چه شهروندان از خدمات شهری بیشتری برخوردار باشند، سبک زندگی آنان مدرن‌تر می‌شود. این ارتباط درباره میزان استفاده شهروندان از خدمات شهری نیز مشاهده شد، به طوری که با افزایش میزان استفاده شیوه زندگی نیز بیشتر در جهت رفتارهای مدرن تغییر یافته است. از دیگر یافته‌های تحقیق می‌توان اشاره کرد:

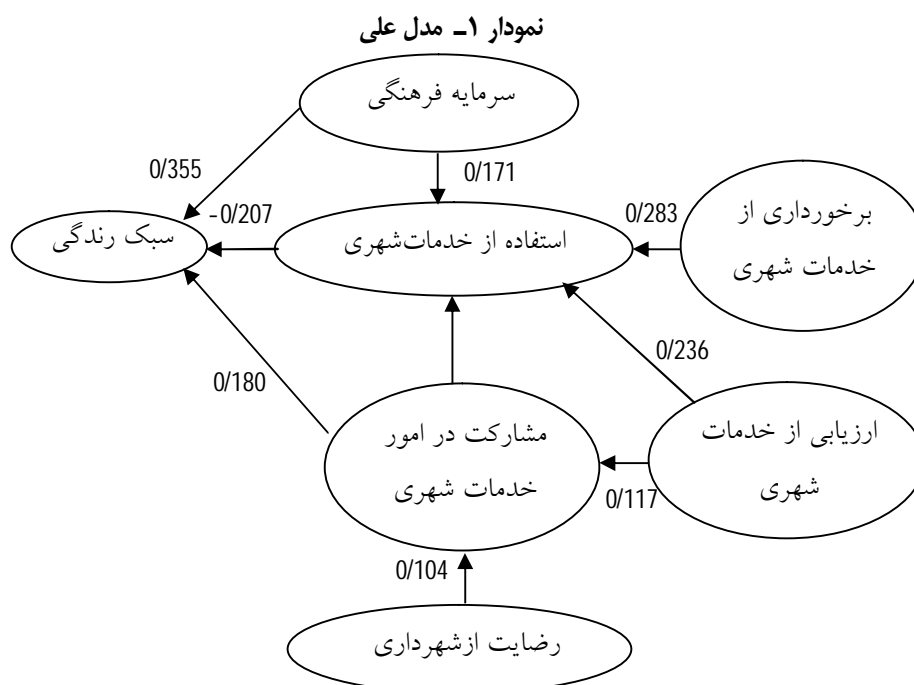
- هرچه میزان سرمایه فرهنگی شهروندان افزایش می‌یابد، سبک زندگی آنان نیز مدرن‌تر می‌شود.

- هرچه میزان سرمایه فرهنگی شهروندان افزایش می‌یابد، مشارکت آنان با شهرداری در زمینه خدمات شهری بیشتر می‌شود.

- هرچه رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری افزایش می‌یابد، مشارکت آنان با شهرداری در زمینه خدمات شهری نیز بیشتر می‌شود.

۲۲ ■ نامه پژوهش فرهنگی، سال دهم، دوره سوم، شماره ششم

- با افزایش آگاهی شهروندان از خدمات شهری شهرداری، مشارکت آنان با شهرداری در زمینه خدمات شهری نیز بیشتر می‌شود.
- هرچه میزان رضایت از عملکرد شهرداری بیشتر می‌شود، میزان استفاده از خدمات شهری این سازمان نیز افزایش می‌یابد.
- با افزایش مشارکت شهروندان در امور خدمات شهری شهرداری، سبک زندگی آنان بیشتر به سمت شیوه سستی تمایل پیدا کرده است. به عبارت دیگر، شهروندانی که سبک زندگی سستی‌تری دارند، با سازمان شهرداری مشارکت و همکاری بیشتری می‌کنند.
- هرچه میزان برخورداری از خدمات شهری شهرداری بیشتر می‌شود، استفاده و بهره‌مندی شهروندان از این نوع خدمات نیز افزایش می‌یابد.
- با افزایش سن، تحصیلات و درآمد خانوار میزان استفاده از خدمات شهری نیز افزایش می‌یابد. به عبارت دیگر، بزرگسالان بیشتر از جوانان، تحصیلکرده‌ها بیشتر از کم‌سوادها و درآمدبالاها بیشتر از کم‌درآمدها از خدمات و تسهیلات شهری استفاده می‌کنند.
- میزان بهره‌مندی شهروندان تهرانی مناطق گوناگون از خدمات شهری شهرداری تفاوت معناداری دارد. به طوری که مناطق 22، 17، 9، و 6 بیشترین بهره‌مندی و مناطق 1، 12، و 21 کمترین بهره‌مندی را داشته‌اند.
- از میان متغیرهای مستقل تبیین سبک زندگی در مدل نظری سرمایه فرهنگی، میزان استفاده از خدمات شهری، و میزان آگاهی از خدمات شهری تأثیر مستقیم بر سبک زندگی نشان داد. نکته مهم این است که متغیر اصلی برخورداری از خدمات شهری بود که اگرچه با سبک زندگی رابطه همبستگی دارد، اما وقتی وارد مدل رگرسیونی می‌شود، تأثیر آن از بین می‌رود.



بحث و نتیجه گیری

چنانکه در مباحث نظری تحقیق گفته شد، بورديو و گيدنز به مفهوم آگاهی عملی کنشگران اذعان داشتند و معتقد بودند رفتار فرد در سطح مطلقى از آگاهی تعیین نمی شود و ساختها تأثیر بسزایی در تعیین کنش عاملان دارند. از سوی دیگر، کنشگر به گونه‌ای در دست ساختار گرفتار نیست که هیچ انتخابی پیش رو نداشته باشد، بلکه قدرت انتخاب‌گری دارد. مطابق نظریه ساخت‌یابی گیدنز عامل انسانی و ساخت اجتماعی با هم در ارتباط هستند. نتایج تحقیق نیز این نظریه را به وضوح تأیید می‌کند و نشان می‌دهد بهره‌مندی شهروندان (عاملان) از خدمات شهری شهرداری تحت تأثیر فعالیت‌های سازمان شهرداری ساختار اجتماعی) است. با این حال نباید از نقش آگاهی عاملان غافل بود میزان بهره‌مندی از این خدمات به کنش عاملان نیز بستگی دارد. به عبارت دیگر، ساختها تا جایی نقش دارند که آگاهی و معرفت کنشگران پیامدهای ناشی از آنها را بپذیرند. بنابراین، تا وقتی تغییر ساختارها منجر به تغییر

۲۴ ■ نامه پژوهش فرهنگی، سال دهم، دوره سوم، شماره ششم

در عاملان نشود، سبک زندگی آنان تغییر نمی‌کند.

از سوی دیگر، تحقیق حاضر نشان داد که برخورداری از خدمات شهری بُعدی ساختاری و بُعدی انسانی (عاملیت) دارد. زمانی عاملان (شهروندان) از این امکانات برخوردارند که خود فعالانه از آن‌ها استفاده و احساس بهره‌مندی کنند. به عبارت دیگر، رسالت خدمات‌رسانی به شهروندان فقط با ارائه امکانات به پایان نمی‌رسد، بلکه استفاده آگاهانه و هدفمند از آن‌هاست که نتیجه مطلوب را به دست می‌دهد. چنانکه دیدیم برخورداری از خدمات شهری صرفاً موجب تبدیل سبک زندگی سنتی به مدرن نخواهد شد، بلکه استفاده از این خدمات (رفتار کنشگران) موجب اصلاح و بهبود شیوه زندگی شهروندان می‌شود.

نتیجه آنکه اگر امکانات و تسهیلات شهری افزایش یابد ولی میزان استفاده از این خدمات رایج نشود، تغییری در شیوه زندگی شهروندان حاصل نمی‌شود. مثلاً سبک زندگی شهروندان در خصوص رفتارهای فراغتی و مدیریت بدن صرفاً با ساخت و گسترش پارک و اماکن تفریحی، زمین ورزشی رایگان، فرهنگسرا و کتابخانه عمومی، نصب دستگاه‌های ورزشی در پارک‌ها و ... تغییر نخواهد کرد، بلکه استفاده از این امکانات است که موجب تغییر نحوه گذران اوقات فراغت و مدیریت بدن از شیوه سنتی به شیوه مدرن می‌شود.

بنابراین، به شهرداری تهران پیشنهاد می‌شود علاوه بر افزایش خدمات شهری و توزیع گسترده آن، جهت فعال کردن کنشگران و برقراری تعامل بیشتر، با جلب مشارکت و همکاری نهادها و رسانه‌هایی که نقش اطلاع‌رسانی، تبلیغاتی و آگاهی‌بخشی دارند، فرهنگ استفاده از این خدمات را نیز ترویج کند، چرا که با تغییر شیوه مصرف سبک زندگی شهروندان نیز تغییر می‌یابد و اصلاح می‌شود.

منابع و مأخذ

- رحمت آبادی، الهام و دیگران، 1385. «سبک زندگی و هویت جوانان»، نامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، ش پیاپی 20.
- ریترز، جورج، 1379. نظریه‌های جامعه‌شناسی در دوران معاصر، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: علمی.
- عظیمی، لیلا، 1385. «بررسی تأثیر رسانه‌های جمعی بر سبک زندگی»، رساله دکتری، استاد راهنما: غلامعباس توسلی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- فاضلی، محمد، 1382. مصرف و سبک زندگی، قم: صبح صادق.
- کاظمیان، عباس، سعیدی‌رضوانی، 1383. امکان‌سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداری‌ها، ج 4، تهران: سازمان شهرداری‌های کشور.
- کوزر لوئیس، روزنبرگ، 1379. نظریه‌های بنیادی جامعه‌شناختی، ترجمه فرهنگ ارشاد، تهران: نی.
- محسنی، منوچهر و همکاران، 1379. بررسی آگاهی‌ها نگرش‌ها و رفتارهای اجتماعی و فرهنگی در ایران، تهران: معاونت پژوهشی و آموزشی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.

۲۶ ■ نامه پژوهش فرهنگی، سال دهم، دوره سوم، شماره ششم

- گیدنز آنتونی، 1384. مسائل محوری در نظریه اجتماعی، ترجمه محمد رضایی، تهران: سعاد.
- _____، 1377. پیامدهای مدرنیت، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: مرکز.
- _____، 1378. تجدد و تشخیص، ترجمه ناصر موفقیان، تهران: نی.
- مهدوی کنی، محمدصادق، 1387. دین و سبک زندگی مطالعه موردی شرکت کنندگان در جلسات مذهبی، تهران: دانشگاه امام صادق (ع).