

Sociological study of the quality of social demands among the citizens of Sanandaj

Fardin Mohammadi ¹✉  | Mohsen Noghani dokht bahmani ² 

1. Corresponding Author, Assistant Professor, Department of Social Sciences, Farhangian University, Tehran, Iran. E-mail: fardin.mohammadi@gmail.com
2. Professor, Department of Sociology, Faculty of Literature and Humanities, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran. E-mail: Noghani@um.ac.ir

Article Info	Extended Abstract
Article type: Research Article Article history: Received: 19 - 8 - 2024 Received in revised form: 13 - 10 - 2024 Accepted: 1 - 7 - 2025 Published online: 28 - 8 - 2025 Keywords: <i>Social demand, urban services, structural blockage, lack of habit, Sanandaj.</i>	Objective: This article attempts to explain the social demands of Sanandaj citizens in order to solve problems in the field of urban services. and also what items and conditions have played a role in the formation of the citizens' social demand or lack of it. In the present study, social demands in the field of urban services in Sanandaj were examined by using a set of related conceptual/theoretical constructs, including the concepts of action, bureaucracy, habitus, and desire for progress, profit-loss, social demand, Blasé, and citizenship rights. Method: To collect and analyze the data was used thematic analysis method. Participants included those Sanandaj citizens who lived in Sanandaj in 1403 and had a residence history of more than ten years. Purposive sampling method was used to select the samples. The selection of samples was also done by considering diversity in social and economic background, age range, field of study, and willingness to cooperate in the research. To collect data, a semi-structured in-depth qualitative interview technique was used, and 38 people were interviewed. Then, the interviews were analyzed by using maxqda software and coding techniques. The Osterberg, Depuy, and Gitlin model was used for data analysis. Based on this model, the data were analyzed in six stages: data management, theme preparing, theme grouping at higher levels of abstraction, data mapping, discovery of meanings and underlying themes or development of analysis, and thematic saturation. Results: The research findings included 35 concepts that were categorized into 11 themes. The obtained themes were also categorized into three main themes; on the one hand, these themes indicate that the lack of social demand education in the family and education institutions, long and inefficient bureaucratic processes, and negative social conformity have prevented the formation of social demand areas in the field of urban services (structural blockage) and on the other hand, the feeling of need and desire to solve problems in the field of urban services or improve them has not been formed and the belief in change through social demand has no place in the people's intellectual system (lack of social demand habit).

Such conditions have caused the citizens of Sanandaj to have no social demand in the field of urban services.

Conclusion: This result indicates that structural and agency factors play a role in the formation of lack of social social demand in the field of urban services. Therefore, social demand is neither purely agency nor purely structural, but rather includes both dimensions of action. Another result of the research indicates that in Sanandaj society, structural blockage and sick bureaucracy have led to the formation of Blasé in bureaucratic organizations, which can be called Bureaucratic Blasé.

Cite this article: Mohammadi, F & Noghani dokht bahmani., M. (2025). Sociological study of the quality of social demands among the citizens of Sanandaj. *Biopolitics and Development*, 1 (2), 45-62. DOI: <http://doi.org/10.22034/jbpd.2025.141934.1013>



© The Author(s).

Publisher: University of Kurdistan Press.

DOI: : [http://doi.org/ 10.22034/jbpd.2025.141934.1013](http://doi.org/10.22034/jbpd.2025.141934.1013)

مطالعه جامعه‌شناختی کیفیت مطالبه‌گری اجتماعی در بین شهروندان سنندج

فردین محمدی^۱  | محسن نوغانی دخت بهمنی^۲ 

۱. نویسنده مسئول، استادیار، گروه آموزشی علوم اجتماعی، دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران. رایانامه: fardin.mohammadi@gmail.com.

۲. استاد، گروه جامعه‌شناسی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران. رایانامه: Noghani@um.ac.ir.

اطلاعات مقاله	چکیده مبسوط
نوع مقاله: مقاله پژوهشی تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۵/۲۹ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۷/۲۲ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۴/۱۰ تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۰۶/۰۱ کلیدواژه‌ها: مطالبه اجتماعی، خدمات شهری، انسداد ساختاری، فقدان عادتواره، سنندج.	هدف: مقاله حاضر سعی در تبیین این مسأله را دارد که مطالبات اجتماعی شهروندان سنندجی در راستای حل مشکلات در حوزه خدمات شهری به چه صورت بوده است و چه مؤلفه‌ها و شرایطی در شکل‌گیری مطالبه اجتماعی شهروندان یا عدم آن نقش داشته است. در تحقیق حاضر چگونگی مطالبات اجتماعی در حوزه خدمات شهری در سنندج با بهره‌گیری منظومه‌ای از سازه‌های مفهومی / نظری مرتبط از جمله مفاهیم کنش، بوروکراسی، عادتواره، میل به پیشرفت، سود-زبان، مطالبه اجتماعی، دلزدگی و حقوق شهروندی مورد بررسی قرار گرفت. روش: جهت نیل به هدف تحقیق از روش تحلیل مضمون (به مثابه روش) بهره گرفته شد. مشارکت‌کنندگان شامل آن دسته از شهروندان سنندجی است که در سال ۱۴۰۳ در شهر سنندج زندگی می‌کردند و بیش از ده سال سابقه سکونت داشتند. جهت انتخاب نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده گردید. انتخاب نمونه‌ها نیز با رعایت تنوع در پایگاه اجتماعی و اقتصادی، طیف‌های سنی، رشته تحصیلی و تمایل بیشتر به همکاری در پژوهش، انجام گردید. برای گردآوری داده‌ها از تکنیک مصاحبه کیفی عمیق به شیوه نیمه ساخت‌یافته استفاده گردید و با ۳۸ نفر مصاحبه به عمل آمد. سپس مصاحبه‌ها با استفاده از نرم‌افزار <i>maxqda</i> و تکنیک‌های کدگذاری مورد تحلیل قرار گرفتند. در راستای تحلیل داده‌ها از مدل استربرگ و دیوی و گیتلین بهره گرفته شد. براساس این مدل، داده‌ها در شش مرحله مدیریت داده‌ها، ساخت و تدوین مضمون‌ها، گروه‌بندی مضمون‌ها در سطوح بالاتر انتزاع، ترسیم داده‌ها، کشف معانی و تم‌های زیرین یا توسعه تحلیل و اشباع تماتیک تحلیل شدند. یافته‌ها: یافته‌های تحقیق دربرگیرنده ۳۵ مفهوم بود که در ۱۱ مضمون طبقه‌بندی شدند. مضمون‌های به دست آمده نیز در سه مضمون اصلی دسته‌بندی شدند؛ این مضامین حکایت از آن دارند که از یک سو، عدم آموزش مطالبه اجتماعی در نهاد خانواده و نهاد آموزش و پرورش، فرایندهای بوروکراتیک طولانی و ناکارآمد و همنوایی اجتماعی منفی مانع شکل‌گیری زمینه‌های مطالبه اجتماعی در حوزه خدمات شهری شده‌اند (انسداد ساختاری) و از سوی دیگر، احساس نیاز و تمایلی در زمینه حل مشکلات حوزه خدمات شهری یا ارتقای آن شکل نگرفته است و در نظام فکری مردم باور به تغییر به واسطه مطالبه اجتماعی جایگاهی ندارد (فقدان عادتواره مطالبه اجتماعی). چنین شرایطی موجب شده است که شهروندان سنندجی در حوزه خدمات شهری مطالبه اجتماعی نداشته‌اند. نتیجه: این نتیجه بیانگر آن است که در شکل‌گیری عدم مطالبه اجتماعی در حوزه خدمات شهری عوامل ساختاری و عاملیتی نقش دارند. بنابراین مطالبه اجتماعی نه صرفاً امری عاملیتی است و نه صرفاً امری ساختاری، بلکه دربرگیرنده هر دو بُعد کنش می‌باشد. دیگر نتیجه تحقیق حکایت از آن دارد که در جامعه سنندج انسداد ساختاری و بوروکراسی بیمار منجر به شکل‌گیری دلزدگی در سازمان‌های بوروکراتیک شده است که می‌توان آن را دلزدگی بوروکراتیک نامید.

استناد: محمدی، فردین و نوغانی دخت بهمنی، محسن. (۱۴۰۴). مطالعه جامعه‌شناختی کیفیت مطالبه‌گری اجتماعی در بین شهروندان سنندج. زیست سیاست و توسعه، ۱ (۲)، ۴۵-۶۲.

DOI: <http://doi.org/10.22034/jbpd.2025.141934.1013>

DOI:: <http://doi.org/10.22034/jbpd.2025.141934.1013>



© نویسندگان.

ناشر: انتشارات دانشگاه کردستان.

۱. مقدمه

توسعه یکی از مهم‌ترین مفاهیم و پدیده‌های اجتماعی حال حاضر است. این مفهوم که دارای پیچیدگی و سرشار از قضاوت‌های ارزشی است، به شیوه‌های مختلفی تعریف شده است (Barnett, 2005: 175-182). در یک تعریف جامع، توسعه فرایندی چند بُعدی است که شامل ابعاد سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی می‌باشد و متضمن ارتقای مستمر کل جامعه در همه‌ی عرصه‌های زندگی انسانی اعم از مادی و معنوی و بهبود مداوم بنیان‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی است و در نهایت سبب زندگی بهتر و انسانی‌تر می‌شود (Todaro, 1989: 135-136). موضوع توسعه و چگونگی حصول آن، سیر نظری پیچیده و گسترده‌ای داشته است؛ تاریخ این مفهوم بیانگر آن است که حرکت از موضوع رشد و توسعه اقتصادی به سوی موضوع توسعه، اجتماعی، فرهنگی، انسانی و در نهایت به سوی توسعه همه جانبه حرکت کرد. منظور از توسعه همه جانبه آن است که توسعه باید تمام بخش‌های جامعه را در برگیرد و نیز همزمان باشد. از سوی دیگر، توسعه همه جانبه نباید به گونه‌ای باشد که به کاهش منابع، تخریب محیط زیست و اغتشاش در ساختار اجتماعی بینجامد و آینده را به قیمت مصرف‌گرایی حال از یاد ببرد. در توسعه همه جانبه هدف نهایی سلامت بشریت و انسان‌هاست (Lohsaizadeh, 2012: 109). در این معنا توسعه دیگر به معنای افزایش سرمایه اقتصادی، رشد اقتصادی و درآمد نیست، بلکه به معنای شیوه صحیح استفاده از منابع طبیعی، حامل‌های انرژی (برق، گاز، بنزین)، کاهش مصرف‌گرایی، کاهش فقر، تولید صنعتی بهتر، کاهش تولید زباله و استفاده بهتر از محیط زیست و غیره است. یکی از مهم‌ترین نکاتی که در رویکرد جدید توسعه به طور ضمنی وجود دارد، عبارت است از تحول از ساختار به عاملیت یا ترکیب ساختار-عاملیت در توسعه. این تحول حاکی از آن است که نیل به توسعه علاوه بر توجه به ابعاد ساختاری و کلان، نیازمند توجه به سطح خرد و بُعد عاملیت است، زیرا عاملان اجتماعی با عاملیت و کنش خود از یک سو، زمینه‌های توسعه را فراهم می‌نمایند و از سوی دیگر، روند دستیابی به توسعه را سرعت بخشند. به لحاظ حقوق شهروندی این امر بدان معناست که انسان‌ها در قبال توسعه جامعه نه تنها صاحب حق می‌باشند، بلکه دارای تکلیف نیز هستند (Molaii, 2010).

یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های عاملیت اجتماعی که در توسعه جوامع نقش اساسی دارد، مطالبه‌گری اجتماعی است. مطالبه، خواسته‌ای است آگاهانه که از یک نیاز برمی‌خیزد و از سوی افراد جامعه در قبال خود، خانواده و جامعه درخواست می‌گردد. وقتی این مطالبه شکل اجتماعی به خود گیرد و از سوی افراد زیادی، گروه‌های حقیقی، حقوقی و در سطح وسیع طرح و با یک هویت جمعی آمیخته گردد می‌توان به آن مطالبه اجتماعی اطلاق نمود (Mirhosseini et al, 2019). بنابراین مطالبه‌گری اجتماعی به معنای پیگیری خواسته‌های مردم در حوزه سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی توسط خود آنهاست. مطالبه اجتماعی تأثیر مستقیمی بر توسعه‌یافتگی به ویژه به لحاظ سیاسی، اقتصادی و اجتماعی دارد. به عبارت دیگر، شکل‌گیری و گسترش این پدیده موجبات رشد و توسعه جامعه را فراهم می‌آورد و شاخص‌های توسعه اجتماعی را از جمله تأمین اجتماعی، حمل و نقل، سلامت، سطح زندگی، محیط اجتماعی، محیط فیزیکی، تفریح و اوقات فراغت و امنیت (Aramaki Taghi e al, 2012) را ارتقا می‌بخشد. بر این اساس ضروری است که این پدیده مورد توجه و عنایت دولتمردان و پژوهشگران قرار گیرد.

ایران از جمله کشورهایی است که طی سده گذشته سعی نموده است که به توسعه دست یابد، اما به دلایلی هنوز در این مسیر به موفقیت دست نیافته و به لحاظ شاخص‌های توسعه‌یافتگی وضعیت مناسبی ندارد (Al-Yasin, 2016). این وضعیت در همه استان‌ها به به ویژه در استان کردستان مشهود است. این استان به لحاظ توسعه انسانی در رتبه ۲۹ کشوری، به لحاظ درآمد سرانه در رتبه ۲۷، به لحاظ سرانه تولید ناخالص ملی بدون نفت در رتبه ۲۸، به لحاظ بیکاری در رتبه پنجم، (با ۱۳ درصد)، به لحاظ حاشیه‌نشینی در رتبه اول کشور (با ۱۸/۸ درصد)، به لحاظ نسبت طلاق به ازدواج تا پایان سال ۱۴۰۲ در رتبه چهاردهم (با ۴۷/۹ درصد) و به لحاظ شاخص توسعه‌یافتگی مناطق روستایی نیز در رتبه ۱۹ کشوری قرار دارد بوده است (اداره کل ثبت احوال استان کردستان، ۱۴۰۲، فتاحی و همکاران، ۱۳۹۵: ۴، فیض‌آبادی و ملکی، ۱۳۹۴: ۷۷). به لحاظ شاخص ترکیبی کل توسعه استان کردستان جزء پنج استانی است که پایین‌ترین درجه توسعه‌یافتگی را کسب کرده است (Fallah Haghighi & Ramezanpour Nargesi,)

(2021). تجربه زیسته محقق نیز بیانگر آن است این استان به لحاظ فضا و خدمات شهری نیز مشکلات زیادی دارد. در این راستا می‌توان به کیفیت پایین آسفالت، تعداد انگشت شمار سطل‌های زباله در پارک‌ها و پیاده‌روها، عدم سرویس‌های بهداشتی مناسب در پارک‌ها، عدم تناسب فضای سبز شهری با جمعیت، فقدان پل عابر پیاده استاندارد، تعداد اندک شهر بازی و امکانات ورزشی عمومی در سطح شهر و فقدان پارکینگ‌های عمومی در سطح شهرهای استان اشاره کرد.

با توجه به این که ایجاد بسترهای توسعه و سرعت بخشیدن به آن، علاوه بر اقدامات سطح کلان و تغییرات ساختاری، مستلزم کنشگری عاملان اجتماعی به ویژه مطالبه‌گری آنهاست، مسأله اساسی تحقیق حاضر آن است که آیا عاملان اجتماعی استان کردستان (با تأکید بر شهروندان سنندج) در راستای حل مشکلات مذکور در حوزه خدمات شهری و سرعت بخشیدن به توسعه شهر، مطالبه‌ای داشته‌اند؟ مطالبه اجتماعی آنها به چه صورت بوده است؟ و چه مؤلفه‌ها و شرایطی در شکل‌گیری مطالبه اجتماعی شهروندان نبود آن نقش داشته است؟

۲. پیشینه تجربی

تحقیقاتی که به مطالعه توسعه پرداخته‌اند بسیارند، اما تعداد تحقیقاتی که به طور مشخص مطالبات اجتماعی در حوزه شهری را به مثابه پدیده‌ای اجتماعی بررسی کرده باشند، خیلی کم می‌باشند. در این بخش به چند مورد از پژوهش‌هایی که قرابت موضوعی و مفهومی-نظری با تحقیق حاضر دارند اشاره می‌شود.

عبدالرحمانی، کیانی و شاه‌میرزایی (Abdolrahmani et al, 2018) در پژوهشی با بهره‌گیری از روش پیمایش تأثیر مطالبات (چهارگانه فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی) قوم کرد بر امنیت عمومی استان کردستان را مورد بررسی قرار دادند. نتایج تحقیق بیانگر آن است که بین مطالبات قوم کرد و امنیت عمومی استان کردستان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد. در پژوهشی دیگر، علیزاده و باغدار دلگشا (Alizadeh & Baghdar Delgosha, 2016) با بهره‌گیری از روش تحلیل اسنادی به بررسی مطالبات اجتماعی زنان در جراید عصر مشروطه پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که ایجاد مدارس و برای دختران و تلاش برای فراهم نمودن زمینه‌های سوادآموزی دختران از مهم‌ترین مطالبات اجتماعی زنان آن دوره بوده است. آبادیان و صفری (Abadian & Safari, 2014) نیز در پژوهشی خواسته‌های اجتماعی و فرهنگی زنان (مانند آموزش و پرورش، ارتقای سطح بهداشت عمومی، جلب رضایت دختران به هنگام ازدواج، شروط ضمن عقد، و سپردن مدیریت امور بانوان به خود آن‌ها) را از دوران مشروطه تا مقطع سلطنت رضاشاه بررسی کردند. نتایج تحقیق بیانگر آن است که برخلاف تصور رایج، زنان ایرانی حتی در مقطع بعد از کودتای سوم اسفند و حکومت رضاشاه هم تلاش داشتند مطالبات خود را بر اساس بازتفسیری از آن چیزی استوار کنند که به مثابه عرف و عادت در بین مردم رایج بود و بیشتر درصدد بودند رفتار مردم عادی با زنان را، که توأم با خشونت و نادیده گرفتن حقوق ایشان بود، اصلاح کنند نه این که لزوماً امری را ترویج کنند که مغایر با موازین فرهنگ مسلط برخاسته از احکام مدنی شرع باشد. رحمت‌اللهی و موسوی زاده (Rahmatollahi & Mousavizadeh, 2011) نیز در پژوهشی با بهره‌گیری از روش کیفی و آمار مرتبط با تحولات جمعیتی به بررسی نقش طبقه متوسط جدید در مطالبات مردم سالارانه دوره پهلوی پرداختند. نتایج تحقیق بیانگر آن است که طبقه متوسط جدید نقش محوری در ظهور و رشد مطالبات مردم سالارانه در دوره پهلوی دارد؛ به طوری که هرگاه در دوره پهلوی دامنه طبقه متوسط جدید گسترده تر شده، مطالبات مردم سالارانه نیز بروز و ظهور بیشتری یافته‌اند. بنابراین طبقه متوسط جدید پیش شرط مردم سالاری در دوره پهلوی بوده است که بدون آنها مردم سالاری معنا نداشته است. در پژوهشی دیگر، متقی و روشنایی (Mottaqi & Roshani, 2011) به بررسی نقش دولت در توسعه و تحدید گفتمان‌های مطالبات مدنی معاصر زنان ایران پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد مطالبات مدنی زنان همواره به عنوان تابعی از گفتمان‌های مسلط به حیات خود ادامه داده و گاه تحت فشارهای مختلف قرار گرفته است. اکسوی و رایبیز (۲۰۰۳) در پژوهشی به این مقاله به بررسی ایده مطالبه اجتماعی مهاجران ترک زبان ساکن لندن پرداختند. نتایج بیانگر آن است که مهاجران ترک زبان موقعیت فراملی خود، خواسته‌های اجتماعی متمایزی را فراتر از چارچوب ملی تدوین می‌کنند، کاری که این

مهاجران انجام می‌دهند مذاکره در مورد موضع بین حوزه‌های مختلف فرهنگی و سیاسی است. مرور و بررسی پژوهش‌های مرتبط با مطالبات اجتماعی حاکی از آن است که مطالبات اجتماعی بیشتر با رویکرد تاریخی بررسی و به خواسته‌های زنان محدود شده است و مطالبات اجتماعی شهروندان در حوزه شهری مورد بررسی قرار نگرفته است. همچنین دیگر وجه تمایز تحقیق آن است که تحقیق حاضر درصدد بازسازی معنایی مطالبات اجتماعی در حوزه مذکور است، امری که در سایر تحقیقات مغفول واقع شده است.

۳. چارچوب مفهومی

یکی از وجوه تمایز پژوهش‌های کمی و کیفی در شیوه به‌کارگیری و استفاده آن‌ها از مفاهیم نظری است؛ بدین معنا که تحقیقات کمی بیشتر بر پایه آزمون فرضیات مستخرج شده از چارچوب نظری هدایت می‌شوند، اما در پژوهش کیفی از نظریه به شیوه هدایتی در جهت صورتبندی مفاهیم اصلی و سؤالات پژوهش بهره گرفته می‌شود (Qaderzadeh et al, 2017: 12). بر این اساس، پژوهش حاضر بر مفاهیم شهروندی، مطالبه اجتماعی، حقوق اجتماعی، میل به پیشرفت، عادتواره و سود-زیان مبتنی است که در زیر بدان پرداخته می‌شود:

مارشال معتقد است شهروندی، منزلتی اعطا شده به آنهایی است که اعضای کامل یک اجتماع هستند. همه افرادی که از این منزلت برخوردارند، نسبت به حقوق و وظایفی که این منزلت به آنها بخشیده، برابرند. مارشال شهروندی را دربرگیرنده سه نوع حقوق می‌داند: مدنی، سیاسی و اجتماعی. در رابطه با حقوق اجتماعی وی معتقد است که این شکل از حقوق در قرن بیستم با ایجاد نهادی دولت رفاه شامل نظام آموزش ملی همگانی و خدمات بهداشتی و اجتماعی توسعه یافت. حقوق اجتماعی طیف وسیعی از حقوق که برخورداری از حداقلی از رفاه اقتصادی و امنیت تا برخورداری کامل از میراث اجتماعی و حق زندگی به عنوان یک موجود متمدن طبق معیارهای حاکم بر یک جامعه را دربر می‌گیرد (نش، ۱۳۸۷: ۱۹۳). از دیدگاه وی، شهروندی دربرگیرنده عناصر منفعل و فعال است. وجوه انفعالی آن حاکی از آن است که شهروندان علی‌رغم این که از حقوق تعریف شده‌ای برخوردارند در نهادهای اجتماعی و به طور کلی در جامعه مشارکت چندانی ندارند، اما وجوه فعال شهروندی مستلزم مشارکت فعال در جامعه است. در این معنا مطالبه اجتماعی شکل می‌گیرد (Amin Aghaee and Ghiasvand, 2020).

مطالبه اجتماعی با میل به پیشرفت اجتماعی قرابت دارد. در این راستا مک کله لند معتقد است زمانی یک جامعه به توسعه دست می‌یابد که در آن جامعه میل به پیشرفت به وجود آید. یعنی اعضای جامعه مدام به دنبال بهبود وضعیت فعلی خود باشند. منظور او از نیاز به موفقیت، تمایل به انجام کار بهتر و سریع‌تر و با زحمت کمتر و بازده بیشتر است (Harrison, 1997). وی میل به پیشرفت را ویروس ذهنی می‌داند که نمودار اندیشه‌هایی است که سروکار آن‌ها با «خوب انجام دادن کاری» و یا «انجام دادن کاری به نحوی بهتر از پیش است»: یعنی کاراتر، سریع‌تر و با زحمت کمتر و با نتیجه و غیره می‌باشد وی این ویروس ذهنی را «روش خاصی از فکر کردن می‌داند که نسبتاً کمیاب است، ولی هنگامی که در شخصی این ویروس حادث شود وی را وادار می‌سازد که به شیوه ویژه‌ای پشتکار داشته باشد (Azkia & Ghaffari, 2009). از نظر مک‌کلاند در کشورهایی که این ویروس ذهنی میل به پیشرفت وجود داشته باشد، شاهد رشد و توسعه اقتصادی هستیم، زیرا بین نیاز به پیشرفت و تولید ناخالص ملی همبستگی وجود دارد (Azkia, 1994). مک‌کلاند معتقد است که میل به پیشرفت به لحاظ روانشناختی دارای دو جنبه است:

میل به پیشرفت خود: که فضیلتی شخصی است

میل به بالا بردن سطح رفاه عمومی (علاقه به سعادت دیگران): که فضیلتی اجتماعی است.

او معتقد است که برای احراز موفقیت‌های اقتصادی به دو این عنصر روانی نیاز است (همان: ۱۱۳). از نظر ایشان ریشه‌های ایجاد انگیزه پیشرفت در خانواده و در فرایند جامعه‌پذیری نهفته است (سو، ۱۳۸۸: ۴۸). البته از طریق مدرسه و مطبوعات نیز می‌توان میل

به پیشرفت را به وجود آورد. (Azkia, 1994)

لازم به ذکر است که میل به پیشرفت زمانی در شکل‌گیری مطالبات اجتماعی و توسعه نقش خواهد داشت که در وجود افراد رسوب نماید و به قول پیر بوردیو به عادت‌واره افراد تبدیل شود. عادت‌واره مفهومی ارسطویی- توماسی است (Wacquant, 2004) که در رویکرد جامعه‌شناسانه بوردیو به ویژه در نظریه میدان و فلسفه کنش وی نقش اساسی دارد. بوردیو عادت‌واره را نظامی از خوی‌ها، خصلت‌ها، ارزش‌ها و تمایلات گذرا و در عین حال (نسبتاً) ماندگاری می‌داند که در شخصیت کنشگر به وسیله تجربه و در تعامل با دیگران فراهم آمده که ضمن تعیین شیوه‌های زندگی (Bourdieu, 2002)، نحوه مواجهه او با موقعیت‌های مختلف را جهت می‌بخشد و کنش را اداره می‌کند. بنابراین عادت‌واره ماتریس ادراکات، ارزیابی و اعمال است و منبع انتخاب‌های افراد است و کنش آن‌ها را اداره می‌کند (Bourdieu, 1995). بوردیو معتقد است عادت‌واره محصول تجربیات دوران کودکی است به‌ویژه جامعه‌پذیری در درون خانواده، البته در مواجهه با جهان خارج اصلاح می‌شود (Ray et al, 2009).

به زعم بوردیو عادت‌واره شامل توانش فرهنگی، آشنایی با رمزگان فرهنگی، سلیقه، قریحه، مهارت، احساسات، علایق، کنش، نگرش، عقیده، آداب معاشرت و رفتار است. عاملان اجتماعی از طریق مؤلفه‌های عادت‌واره به جهان نگاه می‌کنند، جهان و پدیده‌های اجتماعی را درک و بر اساس آن عمل می‌نمایند. این امر بدان معناست که از یک سو، عاملان هر چیزی را از مجرای شاکله‌های ادراک و ارزیابی عادت‌واره‌شان درمی‌یابند. به همین دلیل بوردیو عادت‌واره را ماتریس ادراکات می‌نامد (Bourdieu, 2012). از سوی دیگر، بر اساس این ماتریس، به کنش می‌پردازند. بنابراین عادت‌واره از یک سو، ساختاری ساخت‌یافته است و از سوی دیگر، ساختاری ساخت‌دهنده است (Kloot, 2009). بر اساس مفهوم عادت‌واره، شهروندان سنندجی دارای نظامی از تمایلات، علایق، ارزش‌ها، سلاقی، رفتارها، عادات و نگرش‌های آموزشی هستند که کنش آن‌ها را هدایت می‌کند.

هر اندازه که میل به پیشرفت، مطالبه اجتماعی را قوت می‌بخشد، نگاه ابزاری و منطقی سود و زیان کنشگران آن را تضعیف می‌نماید. این مفهوم که متعلق به نظریه مبادله هومنز است، حاکی از آن است که افراد رفتارهایی را که در قبال انجام‌شان، پاداش می‌گیرند، تکرار می‌کنند و از رفتارهایی که قبلاً هزینه زیادی برای آنان دربر داشته است پرهیز می‌کنند. در این نظریه، رفتار اجتماعی عبارت است از مبادله یا عملی محسوس یا نامحسوس، توأم با میزانی از پاداش یا هزینه، که دست‌کم بین دو فرد رخ می‌دهد (Ritzer, 2011). به‌طور کلی این نظریه معتقد است که محیطی که رفتار در آن رخ می‌دهد (خواه اجتماعی و خواه فیزیکی) تحت تأثیر رفتار قرار می‌گیرد و آن به نوبه خود به روش‌های گوناگون بازخورد دارد. این واکنش (مثبت، منفی و خنثی) بر رفتار بعدی کنشگر تأثیرگذار است. اگر این واکنش برای کنشگر پاداش داشته باشد، احتمالاً همان رفتار در آینده در موقعیت‌های مشابه تکرار می‌شود (Ritzer, 2011). بنابراین در نظریه مبادله رفتار انسان مدل‌های اقتصاد و سود و زیان در بازار است، یعنی خواهان حداکثر پاداش و حداقل هزینه هستند.

۱. روش‌شناسی

در این پژوهش به دلیل تناسب روش تحقیق برای کشف پیچیدگی‌ها و زوایای پنهان یک پدیده، از تحلیل مضمون^۱ متا به روش (Braun & Clarke, 2006) بهره گرفته شد. مشارکت‌کنندگان شامل آن دسته از شهروندان سنندجی هستند که در سال ۱۴۰۳ در شهر سنندج زندگی می‌کردند و بیش از ده سال سابقه سکونت داشتند. جهت انتخاب نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری هدفمند^۲ استفاده گردید؛ به طوری که شهروندانی که بیش از ده سال در این شهر سکونت داشتند شناسایی شدند و بعد از هماهنگی‌های لازم با آن‌ها مصاحبه گردید. انتخاب نمونه‌ها نیز با رعایت تنوع در پایگاه اجتماعی و اقتصادی، طیف‌های سنی، رشته تحصیلی و تمایل بیشتر به همکاری در پژوهش، انجام گردید. در این تحقیق گردآوری و تحلیل داده‌ها به طور همزمان انجام گردید. برای گردآوری داده‌ها از

^۱ Thematic Analysis

^۲ Purposive Sampling

تکنیک مصاحبه کیفی عمیق به شیوه نیمه ساخت یافته استفاده گردید و مصاحبه‌ها در قالب فایل صوتی بین ۴۵ تا ۱۰۰ دقیقه گردآوری شدند.

روند پژوهش به گونه‌ای پیش رفت که در مصاحبه ۳۱ اشباع داده‌ها حاصل شد. یعنی هیچ ایده و بینش جدیدی از گسترش بیشتر نمونه‌ها حاصل نگردید و پاسخ‌گویان داده‌های مشابه با داده‌های کسب شده پیشین ارائه می‌دادند. البته برای اطمینان بیشتر از پدید نیامدن مضمون جدید مصاحبه‌ها را تا مصاحبه ۳۸ ادامه داده شد. در راستای تحلیل داده‌ها از مدل استربرگ^۱ و دپوی و گیتلین^۲ بهره گرفته شد. براساس این مدل، داده‌ها در شش مرحله مدیریت داده‌ها (سازماندهی و مدیریت داده‌ها در یک نظم زمانی یا سازماندهی براساس عنوان، نوع داده یا نوع سند)، ساخت و تدوین مضمون‌ها (مفهوم‌بندی و مضمون‌بندی براساس کدگذاری باز^۳)، گروه‌بندی مضمون‌ها در سطوح بالاتر انتزاع (مضمون‌بندی مضمون‌ها در سطح انتزاعی براساس منطق مقایسه معنایی)، ترسیم داده‌ها (به تصویرکشیده شدن مضمون‌ها، تم‌ها و الگوهای یافته شده در قالب نقشه‌های داده‌ای و دیاگرام‌های مفهومی)، کشف معانی و تم‌های زیرین یا توسعه تحلیل (الگویابی مبتنی بر داده‌ها) و اشباع تماتیک^۴ (اشباع همگرایی مفهومی کدها، تم‌ها، الگوها و سنخ‌شناسی‌ها تا حد امکان) تحلیل شدند (Mohammadpour, 2013).

در مرحله ساخت و تدوین مضمون‌ها نیز برای بخش‌بندی و تقطیع داده‌ها از روش سطر به سطر استفاده شد، به طوری که داده‌ها به بخش‌های مجزا تفکیک شدند و پس از بررسی دقیق شباهت‌ها و تفاوت‌های موجود بین واحدهای متنی مورد نظر، به هر کدام از بخش‌ها با توجه به بار معنایی یا ایده اصلی موجود در آن، عناوین مفهومی معینی اختصاص یافت. در نام‌گذاری مفاهیم سعی گردید که از کدهای جنینی و تفسیری استفاده شود. در مرحله مضمون‌بندی نیز براساس تکنیک مقایسه، مفاهیم بررسی شدند و مفاهیم مشترک در ذیل مضمون‌های معین قرار گرفتند. در این پژوهش برای رسیدن به معیار قابلیت اعتماد^۵ داده‌های خام در فرآیند پژوهش چندین بار بررسی و ارزیابی شدند و سعی گردید که نتایج به دست آمده با داده‌های خام مقایسه و ارزیابی گردد (مقایسه تحلیلی). همچنین مراحل کدگذاری، مفهوم‌سازی و استخراج مقولات با راهنمایی و تحت نظارت اساتیدی که در زمینه روش تحقیق کیفی تخصص داشتند، انجام گردید (تکنیک ممیزی^۶). در ذیل به نمونه‌ای از نحوه مفهوم‌بندی و مضمون‌بندی اشاره می‌شود:

^۱ Esterberg

^۲ Depoy & Gitlin

^۳ Open coding

^۴ Thematic Saturation

^۵ Trustworthiness

^۶ Auditing

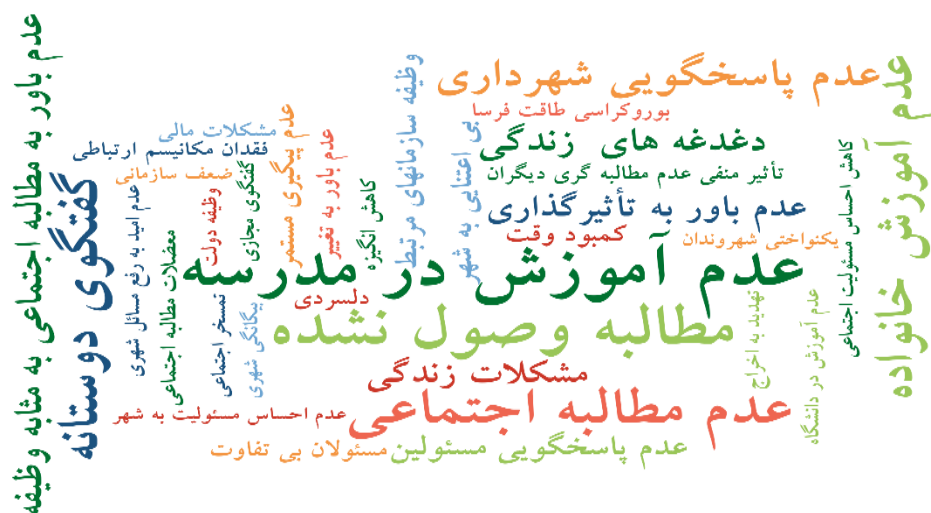


میدان مورد مطالعه در این تحقیق شامل ۳۸ نفر از شهروندان شهر سنندج بود که به لحاظ جنسیت ۲۳/۶ درصد زن و ۷۶/۴ درصد مرد و به لحاظ تحصیلات نیز ۱۶ درصد دارای مدرک تحصیلی دیپلم و سیکل، ۷۳/۶ درصد از آن‌ها دارای مدرک کارشناسی، ۷/۸ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۲/۶ درصد نیز دارای مدرک تحصیلی دکتری بودند. دامنه سنی مشارکت‌کنندگان نیز بین ۲۰ تا ۶۲ سال قرار دارد و میانگین سنی آن‌ها ۲۸/۴۱ سال می‌باشد.

ردیف	جنسیت	سن	مدرک تحصیلی	ردیف	جنسیت	سن	مدرک تحصیلی
۱	مرد	۲۴	کارشناسی ارشد	۲۰	مرد	۲۲	کارشناسی
۲	زن	۲۴	کارشناسی ارشد	۲۲	مرد	۲۱	کارشناسی
۳	مرد	۲۲	کارشناسی	۲۲	زن	۴۴	دیپلم
۴	مرد	۲۴	کارشناسی	۲۳	زن	۴۷	سیکل
۵	زن	۴۵	کارشناسی	۲۴	مرد	۲۵	کارشناسی
۶	مرد	۲۲	کارشناسی	۲۵	مرد	۲۳	کارشناسی
۷	مرد	۲۳	کارشناسی	۲۶	مرد	۲۹	کارشناسی ارشد
۸	مرد	۲۶	دیپلم	۲۷	مرد	۲۲	کارشناسی
۹	مرد	۲۳	کارشناسی	۲۸	زن	۲۱	کارشناسی
۱۰	زن	۲۰	دیپلم	۲۹	زن	۲۲	کارشناسی
۱۱	مرد	۲۱	کارشناسی	۳۰	مرد	۲۲	کارشناسی

کارشناسی	۲۲	مرد	۳۱	کارشناسی	۳۰	مرد	۱۲
کارشناسی	۲۲	مرد	۳۲	کارشناسی	۲۵	مرد	۱۳
کاردانی	۶۲	مرد	۳۳	دکتری	۳۵	مرد	۱۴
سیکل	۶۰	مرد	۳۴	کارشناسی	۵۲	مرد	۱۵
کارشناسی	۲۲	زن	۳۵	کارشناسی	۲۱	مرد	۱۶
کارشناسی	۲۴	مرد	۳۶	کارشناسی	۲۲	مرد	۱۷
کارشناسی	۲۲	زن	۳۷	کارشناسی	۲۶	زن	۱۸
کاردانی	۲۲	مرد	۳۸	دیپلم	۲۴	مرد	۱۹

تحلیل داده‌ها با بهره‌گیری از نرم‌افزار مکس کیو دی ای دربرگیرنده ۳۵ مفهوم بود که در شکل شماره ۲ ترسیم شده‌اند.



شکل ۲: مفاهیم مطالبه اجتماعی در حوزه خدمات شهری

در مرحله بعد مفاهیم به دست آمده در ۱۱ مضمون فرعی طبقه‌بندی شدند. این فرایند در جدول شماره ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲: مفاهیم و مضامین مطالبه اجتماعی در حوزه خدمات شهری

ردیف	مفاهیم	مضامین فرعی	مضامین اصلی
۱	کمبود وقت، مشکلات مالی، دغدغه های زندگی، مشکلات زندگی	ارجحیت زندگی شخصی بر مطالبه اجتماعی	فقدان عادتواره مطالبات اجتماعی
۲	مطالبه محقق نشده، معضلات مطالبه اجتماعی، تهدید به اخراج، تمسخر اجتماعی	تجارب ناخوشایند	
۳	ناامیدی به رفع مسائل شهری، عدم باور به تغییر، عدم باور به تأثیرگذاری	نبود باور به عاملیت	
۴	عدم احساس مسئولیت به شهر، بی اعتنایی به شهر، بیگانگی شهری	بیگانگی شهری	
۵	وظیفه دولت، وظیفه سازمانهای مربوطه، عدم باور به مطالبه اجتماعی به مثابه وظیفه.	کژفهمی اجتماعی	
۶	عدم مطالبه اجتماعی، عدم پیگیری مستمر	عدم مطالبه اجتماعی	بیگانگی شهری
۷	دلسردی، کاهش احساس مسئولیت اجتماعی، کاهش انگیزه	کاهش انگیزه	
۸	گفتگوی مجازی، گفتگوی دوستانه	بحث و گفتگو	
۹	یکنواختی شهروندان، تأثیر منفی عدم مطالبه گری دیگران	همنوایی اجتماعی منفی	انسداد ساختاری مطالبات اجتماعی
۱۰	عدم آموزش خانواده، عدم آموزش در مدرسه، عدم آموزش در مدرسه عدم آموزش در دانشگاه	نبود آموزش	
۱۱	فقدان مکانیسم ارتباطی، بوروکراسی طاقت فرسا، عدم پاسخگویی مسئولین، مسئولان بی تفاوت، عدم پاسخگویی شهرداری، ضعف سازمانی	بوروکراسی بیمار	

تشریح مضامین به دست آمده در تحقیقات کیفی یکی از مهمترین مراحل در تحقیقات کیفی به شمار می‌آید. بنابراین در این بخش، مضامین مذکور مورد تشریح قرار می‌گیرند.

مضمون اول: ارجحیت زندگی شخصی بر مطالبه اجتماعی

این مضمون بیانگر آن است که زندگی مدرن دربرگیرنده مشکلات و مسائل زیادی است که موجب شده است، شهروندان برای حل آن‌ها همواره در تلاش و کوشش باشند و همه توجه خود را به این امر معطوف نمایند و در زندگی شخصی غرق شوند. توجه و عنایت به این مسائل سبب می‌شود که شهروندان نسبت به مسائل اجتماعی بی‌اعتنا باشند و به مسائل زندگی از جمله مطالبات اجتماعی در حوزه خدمات شهری نپردازند. این امر نیز به نوبه خود منجر شده که شهر با مشکلات و مسائل متعددی در حوزه خدمات شهری مواجه شود.

مشغله ذهنی و شخصی خودم را ارجحیت دادم (مصاحبه شماره ۱۱).

دیگه مشغله‌ها انقدر زیاد شده آدم اصلا به فکر مسایل شهر نمی افته (مصاحبه شماره ۱۶).

دغدغه های زیاد در امرار معاش زندگی موجب شد تا من اولویت خود را بیشتر به مشکلات خود بدهم تا سایر مشکلات به

همین دلیل توجه کمتری نسبت به مشکلات پیرامون خود داشتم. (مصاحبه شماره ۷).

خب این مشکلات و درگیری های ذهنی که توی زندگی هممون وجود داره باعث نشده که من به درپوش فاضلاب توجه کنم ،

مشکلات بزرگتری هست، حالا اگه بوده هم در حد یک گفتگوی ساده و کوتاه. (مصاحبه شماره ۹).

مضمون دوم: بحث و گفتگو

بحث و گفتگو یکی از اشکال تعامل اجتماعی است. این مضمون حاکی آن است که شهروندان در مورد مسائل، مشکلات، کمبودهای زندگی اجتماعی به ویژه در حوزه خدمات شهری در محافل دوستانه، مهمانی‌ها، شب‌نشینی‌ها و گروه‌های مجازی گفتگو می‌کنند و ضمن واکاوی ریشه این مشکلات به ارائه راه حل نیز در مورد آن می‌پردازند. اما آنچه حائز اهمیت است، این است که این بحث و گفتگو منجر به شکل‌گیری یک اراده جمعی در راستای حل این مشکلات یا مطالبه اجتماعی نمی‌شود و شهروندان به همین بحث و گفتگو بسنده می‌کنند.

مثلا یک مشکلی می‌بینم و در مورد آن بحث می‌کنیم که چرا اینگونه است چرا پیگیری نمی‌کنند چرا باید اینقدر ضعیف باشد. ولی این بحث‌ها منجر به پیگیری نشده است. (مصاحبه شماره ۱۰).

در مورد این مسائل که زیاد صحبت می‌شود ولی اکثرا به صورت یک شکایت گذرا و بدون پیگیری (مصاحبه شماره ۱۲).

بله بحث اصلی ما درباره آب نامطلوب آشامیدنی است و آب نامطلوب یکی از معضلات شهری می‌باشد، حقیقتا این بحث‌ها منجر به پیگیری نشده. (مصاحبه شماره ۱۳).

مضمون سوم: بوروکراسی بیمار

پیچیدگی زندگی مدرن و غلبه و سلطه کنش عقلانی موجب شکل‌گیری و گسترش بوروکراسی در این جوامع شده است؛ بوروکراسی که دربرگیرنده مراحل اداری متعدد و طاقت‌فرسایی است که در شکل رادیکال خود منجر به قفس آهنینی می‌شود که اختیار و اراده را از انسان مدرن سلب می‌کند. واژه بوروکراسی را اولین بار دوگورنی^۱ در سال ۱۷۴۵ مطرح نمود و از آن به عنوان بیماری جنون اداره نام برد و بالزاک^۲ نیز از آن به عنوان قدرت غول‌آسایی کوتوله‌ها یاد کرد (گیدنز^۳، ۱۳۸۶، ۳۱۵). دوگورنی با طرح این مسأله در واقع اشاره به سیستمی داشت که در عین تقبل مسئولیت سرنوشت زندگی مردم در یک جامعه، کارگزاران آن در پیچ و تاب حاصل از مقررات، عنکبوت‌وار چنان در تارهای خود اسیر بودند که بدون آن که نسبت به احوال خود آگاه باشند، توان پاسخ‌گویی به هیچ مشکلی را نداشتند (پاشا، ۱۳۸۰، ۸۲). در این راستا نتایج به دست آمده بیانگر آن است که نهادهای بوروکراتیک به دلیل کاغذبازی فراوان و مراحل اداری گسترده موجب شده‌اند که مطالبه اجتماعی شهروندان در حوزه خدمات شهری با موانع گسترده‌ای روبرو شود؛ موانعی که از یک سو، فرایند رفع این گونه مشکلات و مسائل را افزایش می‌دهد و از سوی دیگر، منجر به نوعی خستگی و نارضایتی شهروندان مطالبه‌گر می‌شود. بنابراین نهادهای بوروکراتیک جامعه سنندج در حوزه خدمات شهری با نوعی بیماری مواجه هستند و این سبب شده که کارکردشان را به درستی انجام ندهند و مشکلاتی که مربوط به آنهاست را برطرف نمی‌کنند. این شکل از بوروکراسی نه تنها منجر به حل مسائل حوزه خدمات شهری نمی‌شود، بلکه منجر به نوعی خستگی، نارضایتی، پشیمانی و عدم پیگیری این گونه مسائل می‌شود.

خب وقتی زنگ می‌زنید طرف میگه باشه رسیدگی میکنیم یا کلاً رسیدگی نمیشه یا یه جور دیگه جوابتو میدن یا سیستم قطعه کلا سیستم اداری ما همیشه قطعه از یه طرفی این اتاق اون اتاق میکن آدم کلا همه دلسرد میشن اصلا کلا از کارهای اداری فرار می‌کند

¹ De Guornie

² Balzac

³ Giddens

رسیدگی زنگ زدن در دسر داره (مصاحبه شماره ۲۵).

آنچه که اطرافیان من تجربه کردن این بوده که اگر پیگیر هم شده انقدر این سیستم بوروکراسی و اداری شهر ما زمان بر هست که عمدتاً از یک تایمی به بعد بیخیال این مسئله میشن. (مصاحبه شماره ۲۶).

اصلاً پاسخگو نبودن شفاهی جواب می‌دادند چرا ولی در عمل اصلاً هیچ کاری انجام نمی‌دادند (مصاحبه شماره ۱۴).
بله یکی از مهمترین دلایل همین میتونه باشه و برای مثال میتونم بگم در منطقه خودمون خیلی از کوچه ها آسفالت نیست با وجود اینکه سالهاست دارند پیگیری میکنند هیچ یک از پیگیری ها جواب نداده و اگر جواب داده باشه خیلی به صورت محدود و اون هم شاید با هزینه خود مردم بوده باشه. (مصاحبه شماره ۲۱).

مضمون چهارم: بیگانگی شهری

بیگانگی اجتماعی از جمله پدیده‌هایی است که در مدرنیته در اشکال مختلف ظاهر شده است. این مضمون بیانگر آن است که بسیاری از شهروندان نسبت به شهر و جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنند شناختی ندارند و مشکلات و مسائلی که گریبانگیر شهر شده‌اند را نمی‌شناسند و در صورت آگاهی و شناخت، نسبت به آن‌ها بی‌تفاوت هستند و تلاشی در راستای رفع این مسائل نمی‌کنند، انگار که این مشکلات، مسائل و کمبودها ربطی به آنها ندارد و خارج از قلمرو زندگی آنهاست. این امر بیانگر بی‌اعتنایی به شهر و بیگانگی شهری است.

در کل من نه اصلاً به این موارد فکر نکردم (مصاحبه شماره ۱۶).

توضیح دادم که طبیعی است که مردم آنقدر مشکل اقتصادی و فکری روحی بسیاری دارند که وقتی به فاضلابی می‌رسند که درپوش ندارد راه خود را کج کنند تا در آن نیفتند دیگر آنقدر برایشان مهم نیست که امروز تا عصر حتماً این درپوش روی فاضلاب گذاشته شود که بچه‌ای در آن نیفتد، هر کسی سعی می‌کند گلیم خودش را از آب بیرون بکشد آنقدر شرایط سخت است. (مصاحبه شماره ۵).

مشکلات شهری که من دیدم مثلاً خیلی مهم نیست برام و دقت نمیکنم به سری از مشکلات رو پیگیری میکنم ولی خیلی دنبالش نیستم. (مصاحبه شماره ۲۳).

مضمون پنجم: تجارب ناخوشایند

زندگی اجتماعی هر فرد در برگزیده تجربیاتی است که بر جهان‌بینی و کنش‌های بعدی آن‌ها تأثیرگذار است. در واقع این تجربیات به زندگی انسان جهت می‌بخشد. شواهد و مستندات حاکی از آن است که شهروندان سنندجی در حوزه مطالبات اجتماعی به ویژه در بخش خدمات شهری تجربه ناخوشایندی دارند. بسیاری از این شهروندان برای حل مسائل حوزه خدمات شهری داوطلبانه فعالیت نموده‌اند و تلاش کرده‌اند که مشکلات شهری را رفع نمایند. اما پیگیری و مطالبه آنها در این حوزه با موانع و مشکلات متعددی از جمله فرایند اداری گسترده، بی‌اعتنایی بوروکرات‌ها به آنها، عدم حمایت اجتماعی و غیره منجر شده است که موجب آزرده‌گی خاطر و نازاحتی آن‌ها شده است. علاوه بر این، تلاش و مطالبه این دسته از شهروندان علی‌رغم تلاش‌های مستمر، به دلیل موانع بالا به ویژه بوروکراسی بیمار، منجر به حل مشکلات حوزه خدمات شهری نشده و مطالبات آنها در حوزه خدمات شهری متمرکز نشده است. بنابراین تجربه آنها این زمینه تجارب ناخوشایند و منفی است که حکایت از عدم به نتیجه رسیدن فعالیت‌های مرتبط با مطالبه اجتماعی

دارد.

دقیقا یکی از دلایل عدم پیگیری همین مورد بوده چون خیلی از اوقات دیدیم و شنیدیم که برای موردی تماس گرفته اند و پیگیری خاصی صورت نگرفته برای همین پیگیر نشده ایم (مصاحبه شماره ۱۳).

همین الان گفتم خدمتون که بله عدم پاسخگویی سازمان ها و مسئولان باعث عدم پیگیری بنده نیز شده است . (مصاحبه شماره ۱۸).

خیر تماس نگرفته ایم . حقیقتا نمونه اش ما کابل تلفن مان را دزدیدند ، پیگیری کردیم اما هی چند هفته عقب می انداختند و میگفتند میایم و اخرش هم انقدر نیامدند خودمان درستش کردیم . حالا برای این موضوع تماس بگیریم . انسان وقتی از چیزی ناامید میشود دیگر از مسائل دیگر چه انتظاری داشته باشیم . (مصاحبه شماره ۲).

شاید دلیلش این باشه که بیشتر مردم این کار رو کردن و بعضی مشکلاتی که توی شهر است این قدر قدیمی این قدر تماس گرفته شده یا پیگیری شده که جواب نداده دیگه این کار رو بیهوده بینم و فکر کنم که تکراریه (مصاحبه شماره ۲۱).

مضمون ششم: نبود آموزش

آموزش، چه به صورت رسمی و چه به صورت غیر رسمی، یکی از مهم ترین عوامل تأثیرگذار بر نگرش، بینش، منش، عادت‌واره و کنش انسان‌هاست. انسان‌ها نسبت به بسیاری از پدیده‌ها شناختی ندارند و با آموزش نسبت به آنها شناخت پیدا می‌کنند و یاد می‌گیرند در رابطه با آنها چگونه رفتار کنند یا به کنش بپردازند. این مضمون بیانگر آن است که بسیاری از مشارکت کنندگان در رابطه با مطالبه اجتماعی در حوزه‌های مختلف به ویژه در حوزه خدمات شهری آموزش اثربخشی ندیده‌اند. این در حالیست که در جامعه مدرن، نهاد آموزش و پرورش وظیفه تعلیم و تربیت شهروندان و جامعه‌پذیر نمودن آنها را دارد و بایستی آنها را برای زندگی اجتماعی مهیا نماید. در این زمینه، نهاد آموزش و پرورش موظف است که نه تنها میل به مطالبه‌گری را در شهروندان ایجاد نماید بلکه باید نحوه اجرای مطالبه اجتماعی را نیز به آنها آموزش دهد. نکته حائز اهمیت آن است که شهروندان اذعان داشتند که نه تنها در مدرسه، بلکه در دانشگاه و خانواده نیز در این زمینه به آنها آموزش خاصی نداده‌اند که به تدریج در آنها درونی شود و در موقعیت‌های مناسب راهنمای کنش آنها باشد.

خیر واقعا چیز زیادی در این مورد نشنیدم توی خانواده خودم (مصاحبه شماره ۱۱).

خیر در این مورد هیچ آموزشی به من ندادند. (مصاحبه شماره ۱۵).

توی خانواده خیلی کمتر تا جایی که بدونم بیشتر بحث ها این بوده که مشکل فلان جا است . (مصاحبه شماره ۲۱).

در خانواده که من اول از این رو خدمتون عرض کنم که همچین مسئله ای فک نکنم بازگو شده باشه که چه جوری پیگیری کنیم از چه راه حل هایی ما استفاده کنیم (مصاحبه شماره ۲۶).

خیر سطح دغدغه ها در خانواده فراهم کردن مایحتاج روزانه است مثلا پدر خانواده که مشغول به کار است دغدغه ی اصلی اش این است نیاز های خانواده را برطرف نماید و به دلیل مشکلات زیاد وقتی برای آموزش چنین مطالبی نمی ماند تا به عنوان یک شهروند احساس مسولیت داشته باشد. (مصاحبه شماره ۷).

متاسفانه در مدرسه و دانشگاه به ندرت درباره این موضوع صحبت می‌کنند و آگاه سازی می‌کنند (مصاحبه شماره ۱۱).

مضمون هفتم: نبود باور به عاملیت

یکی از توانایی‌های انسان، توانایی تغییر محیط و قلمرو اجتماعی است که در آن زندگی می‌کند. باور به این توانایی موجب می‌شود که انسان در برابر مشکلات اجتماعی مقاومت کند و درصدد رفع آنها برآید. اما مضمون به دست آمده در این راستا بیانگر آن است که مشارکت‌کنندگان خود را فاقد توانایی تغییر می‌دانند. آنها بر این باورند که مطالبه اجتماعی در حوزه خدمات شهری، رفع مسائل و مشکلات شهر و تغییر و ارتقای زندگی به طور کلی خارج از قلمرو توانایی آنهاست و تلاش و کوشش آنها در این زمینه منجر به نتیجه نمی‌شود. همین امر موجب شده که امیدی به رفع مسائل شهری از طریق مطالبات اجتماعی نداشته باشند. شکل‌گیری این باور می‌تواند ناشی از شرایط مختلفی از جمله بوروکراسی بیماری است که شهروندان را در قفس آهنین خود اسیر نموده است. به نظر ما آنقدر تاثیرگذار نیستیم. (مصاحبه شماره ۱۰).

ما کار زیادی نمیتوانیم بکنیم و بیشتر در این حوزه مسئولین باید پیگیر باشند (مصاحبه شماره ۱۰).
اون که بله مشغله که زیاده ولی باز ما پیگیری به جایی نمیرسه (مصاحبه شماره ۱۲).
دلیل خاصی نداشته ام، امیدی نداشته که مشکلات فضای شهر رفع شود و فکر می‌کنم تماس گرفتن بیهوده است (مصاحبه شماره ۱۳).

بارها و بارها ما در این مورد بحث کرده ایم. دلیلی وجود ندارد که از این بحث‌ها فارغ شویم. همیشه بحث می‌کنیم ولی متاسفانه هیچ کاری هم از دست ما بر نمی‌آید. (مصاحبه شماره ۲۲).
بله من همیشه احساس مسئولیت در برابر این مشکلات میکنم و ناراحت نیز هستم اما متاسفانه کاری از دستم بر نمی‌آید (مصاحبه شماره ۳۷).

مضمون هشتم: عدم مطالبه اجتماعی

این مضمون بیانگر آن است که شهروندان سنندجی، در حوزه خدمات شهری مطالبه‌گر نیستند. این امر بدان معناست که از یک سو، آنها نسبت به شهر و امکانات شهری بی‌تفاوت هستند و در این زمینه به کنش نمی‌پردازند و از سوی دیگر، آنها نسبت به شهر بی‌اعتنا نیستند، بلکه مسائل، مشکلات و کمبودهای شهری را می‌بینند و ارتقای زندگی شهری را مطالبه می‌کنند اما این مطالبه مستمر و مداوم نیست، بلکه مقطعی و زودگذر است.

همین الان گفتم اون فضای سبز کنار خونه‌ی ما کلی رفت و آمد کردیم و دیدیم اصلاً جوابی از سمت شهرداری نیومد دیگه ولش کردیم (مصاحبه شماره ۳۰).

— همین زمستون گذشته یکی دوبار با شهرداری تماس گرفتیم برای برف روبی و پاکسازی جاده‌ها و جدول، یکی دوبار اقدام کردیم اصلاً پاسخگو نبودند دیگ ما هم پیگیری نکردیم. (مصاحبه شماره ۸).

خیر تاکنون تماس نگرفته ام. شاید آنقدر پیگیر نبوده ام. (مصاحبه شماره ۱۰).

واقعاً این کارو انجام ندادم حق یه کوتاهی کردم در حق خودم و شهرم هر کدوم از شهروندای سنندج اگه این فکری مثل من داشته باشن و مثل من عمل کرده باشند واقعاً به خودشون و به حقوق شهروندی خود و دیگران آسیب رسوندن (مصاحبه شماره ۱۱).

با توجه به اینکه این مسائل از مشکلات بزرگ شهری است و نیاز به بودجه زیادی دارد و از طرف دیگر مسئولین جواب گو نیستند خیر تا به حال پیگیری نکرده ام (مصاحبه شماره ۱۲).

بله مشاهده کردم اما تماسی نگرفتم، فکر نمی‌کنم زیاد پیگیر باشن چون دیدم یه سری مواردی دیدم مثلاً پیگیر بودن اما توجه زیادی بهشون نشده، مردم پیگیر بودن اما از طرف مسولین اصلاً توجهی نشده، نتیجه‌ای نداشت و خیر من پیگیر نبودم زیاد، ولی مشاهده کردم (مصاحبه شماره ۱۶).

خیر متأسفانه با وجود اینکه مشاهده کرده ام خودم اقدام به پیگیری نکردم (مصاحبه شماره ۲۱).

مضمون نهم: کاهش انگیزه

یکی از مهم‌ترین عواملی که منجر به شکل‌گیری مطالبه اجتماعی در حوزه خدمات شهری می‌شود، میل و انگیزه است. انگیزه موجب می‌شود که شهروندان خواسته‌های خود را مطالبه نمایند و در راستای توسعه و پیشرفت جامعه خود بکوشند. نتایج به دست آمده در این حوزه بیانگر آن است که مشارکت‌کنندگان تحقیق انگیزه‌ای برای مطالبات اجتماعی در حوزه خدمات شهری ندارند. آنها اذعان داشتند که در حوزه خدمات شهری مشکلات زیادی وجود دارد که باید مطالبه شود، اما به دلایلی مانند تجربه منفی و ناخوشایند و پیچیدگی و مسائل زندگی مدرن آنها انگیزه‌ای برای مطالبه اجتماعی در این حوزه ندارند. به عبارت دیگر، شرایط اجتماعی موجب شده که شهروندان میل، رغبت و انگیزه‌ای برای مطالبه اجتماعی نداشته باشند.

آره دیگه طبیعی است وقتی یک بار دوبار و چند بار پیگیری کنید و جوابی نشنوی خیلی طبیعی است که انسان دلسرد بشود (مصاحبه شماره ۱۴).

زمانی که انسان فکر میکند پیگیری کرده است اما جوابی دریافت نکرده است بعد از آن انگیزه اش را از دست می‌دهد مثلاً زمانی که مردم پیگیر آسفالت کوچه بودند و جوابی دریافت نکردند من هم انگیزه ام را از دست دادم (مصاحبه شماره ۳۱).
هم پیگیری کردم و هم در برهه های از زمان عدم پاسخگویی مسئولین باعث شده دلسرد بشم و اصلاً خودم رو به ندیدن مشکل بزنم (مصاحبه شماره ۱۴).

خب وقتی زنگ می‌زنید طرف میگه باشه رسیدگی میکنیم یا کلاً رسیدگی نمیشه یا یه جور دیگه جوابتو میدن یا سیستم قطعه کلا سیستم اداری ما همیشه قطعه از یه طرفی این اتاق اون اتاق میکن آدم کلا همه دلسرد میشن. اصلاً کلا از کارهای اداری فرار میکند رسیدگی زنگ زدن در دسر داره (مصاحبه شماره ۲۵).

مضمون دهم: کژفهمی اجتماعی

حقوق اجتماعی ضمن آن که بیانگر رابطه متقابل دولت و ملت است، دربرگیرنده وظایف و حقوق و تکالیف آنها نیز است. به عبارت دیگر، هم دولت و هم ملت دارای حقوق و تکالیفی هستند که نه تنها باید نسبت به آنها شناخت داشته باشند، بلکه باید وظایف و تکالیف خود را نیز به جا بیاورند. نتایج به دست آمده بیانگر آن است که مشارکت‌کنندگان تحقیق نسبت به تکالیف خود در حوزه خدمات شهری شناختی ندارند و مطالبه اجتماعی را وظیفه و تکلیف خود نمی‌دانند. در عوض معتقدند که حل مسائل و مشکلات شهری برعهده نهادهای مدرن از جمله شهرداری است و بایستی توسط آنها رفع شود. در حالی است که که توسعه زمانی شکل می‌گیرد که مردم نیز از نهادهای اجتماعی حمایت نمایند و در کنار آنها فعالیت نمایند.

متأسفانه این کار رو وظیفه شخصی خودم ندونستم اقدامی نکردم (مصاحبه شماره ۱۱). اگه حقیقت بگم وظیفه شخصی خودم ندونستم (مصاحبه شماره ۱۱).

من خودم رو مسئول پیگیری هر مشکلی که تو شهر هست نمی بینم هرچند ما انسان های شرقی همیشه یه احساس مسئولیت هایی داریم ولی در کل هر جا شهروند بیش از حد احساس مسئولیت کرد دولت کم کار می شود و از مسئولیت خود سر باز میزند و دولت را پاسخگوی این کار ها را می بینم. (مصاحبه شماره ۱۴).

همونجور که عرض کردم من خیلی به این اعتقاد ندارم که خودم باید خیلی پیگیر باشم برای همچین مسائلی این مسائل همونجور

که خدمتتون عرض کردم جزو حقوق بنده هست که بیان آب آشامیدنی مناسب رو برای من تامین کنند یا اینکه خیابون های من پیاده رو های من مناسب باشه اینکه من پارک و فضای سبز مناسب داشته باشم این جزو حقوق منه (مصاحبه شماره ۲۶).

پیگیری و رفع مشکلات شهری برادر من جزو وظایف نهاد ها و سازمان هاست نه وظایف من شهروند (مصاحبه شماره ۲۶).

مضمون یازدهم: همنوایی اجتماعی منفی

یکی از ویژگی های زندگی اجتماعی اثر هم نشینی است. به عبارت دیگر، زندگی اجتماعی موجب می شود که انسان ها تحت تأثیر یکدیگر قرار گیرند و چیزهای جدیدی بیاموزند. این تأثیر و تأثر ممکن است مثبت یا منفی باشد. در این راستا مشارکت کنندگان اذعان داشتند که عدم مطالبه اجتماعی توسط اکثر شهروندان بر زندگی آنها تأثیر منفی گذاشته است و موجب شده که آنها نیز در این زمینه همنوایی کنند و مطالبه اجتماعی را وظیفه خود ندانند یا نسبت به آن بی اعتنا باشند. این امر در نهایت منجر شده که شهروندان سمنجی در حوزه خدمات شهری اقدام به مطالبه اجتماعی نکنند.

بیشتر هم به خاطر آن است که همسایه من، همشهری من مانند من پیگیر نیست پس من هم سعی می کنم عقب گرد داشته باشم و عقب نشینی کنم از این موضوع این تنها دلیل است ولی کم نمی دارم سر این قضیه و سعی می کنیم پیگیر باشیم. (مصاحبه شماره ۵).

مدتی برای مشکلات جامعه پیگیری هایی انجام میدادم و انتظار داشتم که مردم اطرافم تا حدودی من را در این موضوع همکاری کنند ؛ اما به جای همکاری بنده را به سخره می گرفتند و این من را دلسرد می کرد. ولی باید همیشه احساس مسئولیت کرد. (مصاحبه شماره ۱).

معمولا همه هم شهریم اینجوری هستند. (مصاحبه شماره ۳۸).

شبکه مضامین

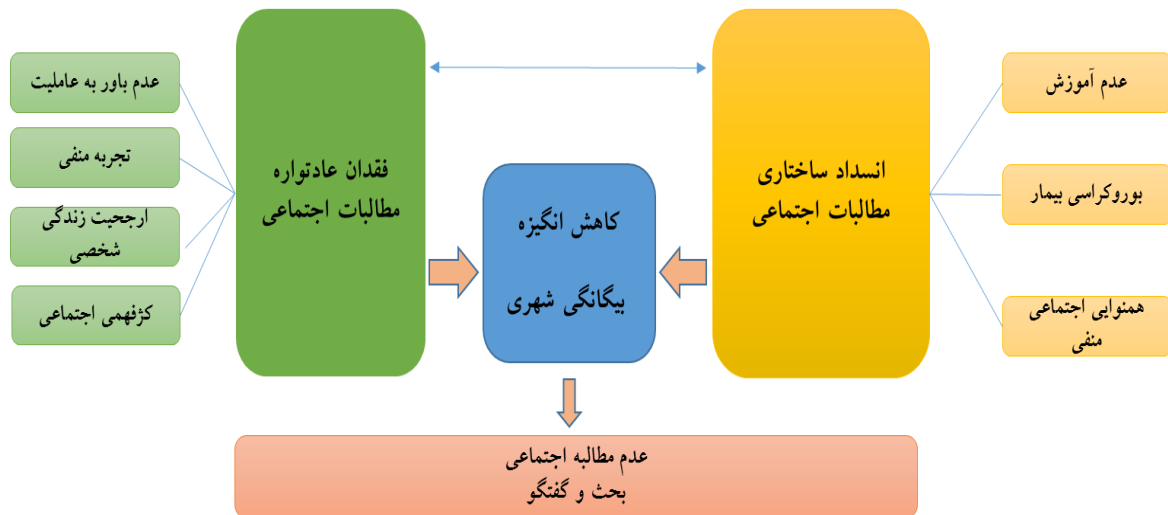
در این مرحله با بهره گیری از تکنیک مقایسه، شباهت ها و تفاوت های مضمون های به دست آمده مورد بررسی، سازماندهی و دسته بندی قرار گرفتند و در سه مضمون اصلی ذیل دسته بندی شدند:

انسداد ساختاری مطالبه اجتماعی: این مضمون دربرگیرنده شرایط و زمینه های بیرونی است که رفتار انسانی را تحت تأثیر قرار داده و موجب شده اند که مطالبات اجتماعی در حوزه خدمات شهری شکل نگیرد. از جمله این شرایط می توان به نبود آموزش مطالبه اجتماعی توسط نهاد خانواده، نهاد آموزش و پرورش، بوروکراسی بیمار و همنوایی اجتماعی منفی اشاره کرد. فقدان عادت واره مطالبات اجتماعی: این مضمون بدان معناست که نظامی از تمایلات، نگرش و علایق که بیانگر رفع مشکل، میل به پیشرفت و ارتقای زندگی اجتماعی است و جهت دهنده به کنش اجتماعی در حوزه خدمات شهری است، هنوز در کنشگران و عاملان اجتماعی شکل نگرفته است. در این راستا می توان به عدم باور به عاملیت، کژفهمی اجتماعی، ارجحیت زندگی اجتماعی و تجربه منفی اشاره کرد.

بیگانگی شهری: این مضمون بدان معناست که عاملان اجتماعی نسبت به شهری که در آن زندگی می کنند، بیگانه هستند. بیگانه بدان معنا، که آنچه در شهر روی می دهد برای آنها حائز اهمیت نیست. انگار حیات اجتماعی آنها منفک از حیات شهر است. همین امر سبب شده که تمایل و انگیزه ای برای مطالبه اجتماعی در راستای احیا یا توسعه شهر نداشته باشند.

شبکه مضامین حاکی از آن است که از یک سو، عدم آموزش مطالبه اجتماعی توسط نهاد خانواده، نهاد آموزش و پرورش،

بوروکراسی بیمار و همنوایی اجتماعی منفی و از سوی دیگر، مؤلفه‌هایی مانند عدم باور به عاملیت، کژفهمی اجتماعی، ارجحیت زندگی اجتماعی و تجربه منفی موجب شده‌اند که عاملان اجتماعی شناخت لازم از شهر و انگیزه کافی برای مطالبات اجتماعی در حوزه خدمات شهری نداشته باشند و نسبت به شهر احساس بیگانگی نمایند که این امر نیز مانع شکل‌گیری کنش‌های مطالبه‌محور در راستای رفع مشکلات شهری و ارتقای زندگی شهری شده است. تنها کنشی که در این راستا شکل گرفته، بحث و گفتگوی دوستانه در حوزه مسائل و مشکلات خدمات شهری است.



شکل ۳: نقشه مضامین مطالبه اجتماعی در حوزه خدمات شهری

۲. بحث و نتیجه‌گیری

در تحقیق حاضر چگونگی مطالبات اجتماعی در حوزه خدمات شهری در سنندج با بهره‌گیری منظومه‌ای از سازه‌های مفهومی / نظری مرتبط از جمله مفاهیم کنش، بوروکراسی، عادت‌واره، میل به پیشرفت، سود-زیان، مطالبه اجتماعی، دزدگی و حقوق شهروندی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحقیق دربرگیرنده ۳۵ مفهوم بود که در ۱۱ مضمون طبقه‌بندی شدند. مضمون‌های به دست آمده نیز در سه مضمون اصلی دسته‌بندی شدند؛ به طوری که مضمون‌های عدم آموزش مطالبه اجتماعی توسط نهاد خانواده، نهاد آموزش و پرورش، بوروکراسی بیمار و همنوایی اجتماعی منفی ذیل مضمون «انسداد ساختاری مطالبه اجتماعی» و مضمون‌های عدم باور به عاملیت، کژفهمی اجتماعی، ارجحیت زندگی اجتماعی و تجربه منفی ذیل مضمون «فقدان عادت‌واره مطالبات اجتماعی» قرار گرفتند. نقشه مضامین به دست آمده، بیانگر آن است که مطالبه اجتماعی شهروندان در حوزه خدمات شهری منوط به رفع موانع ساختاری و شکل‌گیری عادت‌واره مطالبه اجتماعی است و در این رستا باید هم سطح خرد و هم سطح کلان را مورد توجه قرار داد.

این نتایج حاکی از آن است که در شکل‌گیری عدم مطالبه اجتماعی در حوزه خدمات شهری از یک سو، شرایط ساختاری نقش مهمی ایفا می‌کنند، زیرا از عدم آموزش مطالبه اجتماعی در نهاد خانواده و نهاد آموزش و پرورش، فرایندهای بوروکراتیک طولانی و ناکارآمد و همنوایی اجتماعی منفی موجب شده‌اند که عاملان اجتماعی انگیزه و شناخت کافی از مطالبه اجتماعی در حوزه شهر را نداشته باشند. از سوی دیگر، در شکل‌گیری این شکل از کنش اجتماعی، عاملیت اجتماعی کنشگران نیز نقش بسیار مهمی را ایفا می‌نماید، زیرا در نظام تمایلات، ترجیحات و علایق و نگرش آن‌ها، مطالبه اجتماعی در اولویت نیست، بلکه زندگی شخصی رجحان و برتری دارد و در نظام فکری آنها باور به تغییر به واسطه مطالبه اجتماعی جایگاهی ندارد. هرچند در شکل‌گیری چنین عادت‌واره‌ای، شرایط ساختاری از جمله خانواده و آموزش و تجربیات منفی حضور در بوروکراسی طاقت‌فرسا در طول زمان نقش دارند. بنابراین

نتایج تحقیق بیانگر آن است که مطالبه اجتماعی نه صرفاً امری عاملیتی است و نه صرفاً امری ساختاری. بلکه دربرگیرنده هر دو بُعد کنش می‌باشد. این بدان معناست که شکل‌گیری کنش‌های مطالبه‌محور مستلزم تغییرات ساختاری است و به لحاظ ساختاری باید زمینه‌های آن فراهم شود و با تغییر ساختارها از جمله ساختارهای بوروکراتیک و تغییرات عمیق در نهاد آموزش و نهاد خانواده در رابطه با آموزش مطالبه اجتماعی، زمینه کنش‌های مطالبه‌محور در جامعه، مهیا شود و از این طریق شهر و جامعه توسعه یابد. و همچنین به معنای تغییر نظام تمایلات و ترجیحات و نگرش افراد یا همان عادتواره است، به گونه‌ای که میل به تغییر و پیشرفت در آن شکل یابد.

در باب مدرنیته ماکس وبر معتقد است که سلطه بوروکراسی منجر به قفس آهنینی می‌شود که انسان مدرن را به اسارت درمی‌آورد (نیومن، ۱۹۹۷). زیمل نیز در این باره معتقد است که کلانشهر سبب شکل‌گیری حس بی‌تفاوتی و دلزدگی می‌شود. زیمل بر این باور است که در شهر به دلیل تغییر سریع و بدون وقفه محرک‌های بیرونی و درونی، دستگاه عصبی انسان بیشتر تحریک می‌شود و زندگی در شهر مستلزم آگاهی بیشتری از روستاست. وفور و تمرکز آدمیان و اشیاء و سایر محرک‌های کلان‌شهر به دلیل تغییرات سریع و متضادشان نظام عصبی فرد را چنان تحریک می‌کنند که حساسیت آدمی را به اوج توانایی خود می‌رسد و آن را به واکنش‌های شدید برمی‌انگیزانند و اعصاب را چنان بی‌رحمانه خرد و خراب می‌سازند که آخرین بقایای نیروی آن‌ها مصرف می‌شود و اگر آدمی در همان محیط باقی بماند، زمانی برای تجدید قوای عصبی باقی نمی‌سازد. در اثر این که نظام عصبی مدام به این تحریکات واکنش نشان می‌دهد، پس از مدتی از واکنش نشان دادن کاملاً باز می‌ایستد، این امر نگرش دلزده^۱ را شکل می‌دهد. از نظر شخص دلزده همه اشیاء و پدیده‌ها به صورت یکنواخت و در زمینه‌ای خاکستری ظاهر می‌شوند و هیچ شیئی بر دیگری رجحان ندارد و پدیده‌ها و رخداد‌های اطراف برای وی اهمیتی ندارد و نسبت به آن‌ها واکنش نشان نمی‌دهد. در این راستا نتایج تحقیق حکایت از آن دارد که در جامعه سنندج، انسداد ساختاری و بوروکراسی بیمار منجر به شکل‌گیری دلزدگی در سازمان‌های بوروکراتیک شده است که می‌توان آن را دلزدگی بوروکراتیک نامید. پدیده‌ای که از یک سو، انسان را در برابر محرکات بی‌شمار قرار می‌دهد و سیستم عصبی انسان مدرن را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد و از سوی دیگر، منجر به بیگانگی شهری، بی‌باوری به عاملیت اجتماعی و کاهش انگیزه در حوزه مطالبات اجتماعی می‌شود که این امر حاکی از سلطه همین بوروکراسی بیمار بر انسان مدرن است. به لحاظ تجربی نتایج تحقیق حاضر از آنجا که بیانگر آن است که در شکل‌گیری مطالبه اجتماعی در حوزه خدمات شهری ساختار و عاملیت دخیل هستند، با نتایج تحقیقات پیشین متفاوت است، زیرا قبلی مطالبات اجتماعی شهروندان را نه تنها در حوزه شهری مورد بررسی قرار نداده‌اند، بلکه بیشتر با رویکرد تاریخی مطالبات اجتماعی زنان را بررسی نموده‌اند.

۷. مشارکت نویسندگان

همه نویسندگان به‌طور برابر در نوشتن مقاله نقش داشتند.

۸. منابع مالی

این مقاله به صورت مستقل نوشته شده و برای نوشتن آن، از هیچ سازمانی حمایت مالی دریافت نشده است.

۹. تعارض منافع

بنا به اظهار نویسندگان، در این مقاله هیچگونه تعارض منافی وجود ندارد.

^۱ Blasé

References

- Abadian, H & Safari, Z. (2014). Social and Cultural Demands of Women in the Constitutional Era to the Reign of Reza Shah. *Historical Essays*, 5 (2), 1-19. (In persian).
- Abdolrahmani, R.Kiani, J, & Shah-Mirzaei, A. (2018). Investigating the impact of Kurdish ethnic demands on public security in Kurdistan Province. *Journal of Police Geography*, 6 (24), 107-132. (In persian).
- Aksoy, A., & Robins, K. (2003). The Enlargement of Meaning: Social Demand in a Transnational Context. *Gazette (Leiden, Netherlands)*, 65(4-5), 365-388. <https://doi.org/10.1177/0016549203654004>.
- Alizadeh, M, Baghdar Delgosha, A. (2016). Investigating women's social demands in newspapers of the Constitutional era (with emphasis on women's letters in the newspaper Iran No. Women and Society, 7 (1), 201-218. (In persian).
- Al-Yasin, Ahmad (2016). *Iran's Status in Global Development Indicators (2013-2015)*. Journal of the Conference on Sustainable and Balanced Regional Development Model, 3 (16), 4-1. (In persian).
- Amin Aghaee, M. and Ghiasvand, A. (2020). Citizenship Behaviors in the People of Tehran; Active or Erosion of Norms. *Quarterly Journals of Urban and Regional Development Planning*, 4(11), 1-28. [doi: 10.22054/urdp.2021.57366.1269](https://doi.org/10.22054/urdp.2021.57366.1269). (In persian).
- Aramaki Taghi, A., Mobaraki Mehdi, Shahbazi, Z.(2012), Investigation and identification of applied indicators of social development. *Socio-cultural development studies*. 2012; 1 (1): 7-30 URL: <http://journals.sabz.ac.ir/scds/article-1-21-fa.html>. (In persian).
- Azkia, M (1994), *Sociology of Development*. Tehran: Kaleme. (In persian).
- Azkia, M, Ghaffari, Gh.(2009) *Sociology of Development*. Tehran: Kayhan Publications. (In persian).
- Barnett, tony (2005). *Sociology and Development*, London, hutchinson.
- Bourdieu, P (2002). *Sporting Actions and Social Actions*. Translated by Mohammad Reza Farzad, Arghanun Quarterly, 20, 101-110. (In persian).
- Bourdieu, P. (2012). *Distinction: A Social Critique of Judgments of Taste*. Translated by Hassan Chavoshian. Tehran: Sales Publishing. (In persian).
- Bourdieu, Pierre (1995). *Outline of theory of practice*. Translated by Richard Nice, Combridge: Combridge University Press.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2), 77- 101.
- Fallah Haghighi, N, Ramezanpour Nargesi, Gh. (2021). *Determining the degree of development of provinces in economic, social, cultural and infrastructure sectors*. Entrepreneurship and Commercialization Group, Scientific and Industrial Research Organization of Iran, Research Institute for New Technologies Studie. (In persian).
- Harrison, D. (1997) *Sociology of Modernization and Development*. Translated by Alireza Kaldi, Tehran: University of Welfare and Rehabilitation Sciences. (In persian).
- Kloot, B.(2009). Explaning the value of Bourdieu framework in the context of institutional change. *Studies in higher education*. 34 (4). 469- 481.
- Lohsaizadeh, A. (2012). *Sociology of Development*, Tehran: Payam Noor University Press. Haines, Jeffrey (2014). *Development Studies*, translated by Reza Shirzadi, Javad Ghobadi, Tehran: Ageh Press. (In persian).
- Mirhosseini, B. , Aqhajani Mersa, H. and Habibpour, K. (2019). Social Demands of Women and the Relation of Lifestyle and Social Capital (A Case Study of Women in Qazvin City). *Journal of Woman and Family Studies*, 7(1), 73-95. [doi: 10.22051/jwfs.2017.16985.1541](https://doi.org/10.22051/jwfs.2017.16985.1541). (In persian).
- Mohammadpour, A. (2013). *Anti-method; Practical steps and procedures in qualitative methodology*, Tehran: Sociologists Publications, Volume 2. (In persian).
- Molaii, Y. (2010). RIGHT TO DEVELOPMENT: FROM POLITICAL TO LEGAL CLAIM. *POLITICAL QUARTERLY*, 40(4), 315-33. (In persian).
- Mottaqi, E & Roshani, A. (2011), The role of the state in developing and limiting discourses of contemporary civil demands of Iranian women. *Iranian Social Development Studies*, 4 (1), 25-39. (In persian).
- Neuman, W. Lawrence. (1997). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Allyn and Bacon.

- Qaderzadeh, O. , Mohammadi, F. and Mohammadi, H. (2017). The Youth and Premarital Relationships: A Qualitative Study of Contexts, Interactions and Consequences. *Strategy for Culture*, 10(38), 7-40. (In persian).
- Rahmatollahi, H & Mousavizadeh, S. (2011). The role of the new middle class in the democratic demands of the Pahlavi period. *Journal of Iranian Sociology*, 12(4), 3-36.
- Ray, D.; Crozier, G.& Clayton, J. (2009). Strangers in paradise? Working- class student in elite university. *Sociology*, 43 (6). 1101-1120.
- Ritzer, G. (2011). *Sociological Theory*. Translated by Mohsen Salasi, Tehran: Scientific Publications. (In persian).
- Simmel, Georg (1950). *The Metropolis and Mental Life*. adapted by D. Weinstein from Kurt Wolff (Trans.) The Sociology of Georg Simmel. New York: Free Press, pp.409-424.
- Todaro, M. (1989). *Economic Development in the Third World*. Translated by Gholam-Ali Farjad, Tehran: Planning and Budget Organization. (In persian).
- Wacquant, L. (2004). Following Pierre Bourdieu into the field. *Ethnography*, 5 (4), 387- 414.
- www.sabteahval.ir/kurdestan.