

دوره آموزشی غیرحضوری اصول و مبانی جامعه‌شناسی.

بخش اول – مبانی و مفاهیم پایه جامعه‌شناسی.

سرفصل‌های جزئی:

۱. تعریف جامعه‌شناسی و ضرورت آن برای کارکنان شهرداری.
۲. مفاهیم بنیادین: جامعه، اجتماع، نقش، هنجار، ارزش.
۳. نظم اجتماعی و پیامدهای آن در مدیریت شهری.
۴. جامعه‌شناسی شهری: تعریف، قلمرو، کارکرد.
۵. شهر به عنوان یک نظام اجتماعی.
۶. پیوند جامعه‌شناسی با مدیریت خدمات شهری.
۷. مثال‌های کاربردی از محیط شهرداری.
۸. تمرین + خودآزمایی.

بخش دوم – رفتار جمعی، گروه‌ها و تعاملات اجتماعی شهری.

سرفصل‌ها:

۱. گروه‌های اجتماعی: رسمی، غیررسمی، قومی، محلی.
۲. رفتار جمعی در شهر: صف، ازدحام، هیجان، بحران.
۳. الگوهای تعامل اجتماعی در فضاهای شهری (پارک، بازار، خیابان).
۴. سرمایه اجتماعی و نقش آن در شهرداری.
۵. تأثیر جامعه‌شناسی بر مدیریت رفتار شهروندان.
۶. مثال‌های کاربردی از معاونت‌ها و سازمان‌های شهرداری.
۷. تمرین + خودآزمایی.

بخش سوم – نهادهای اجتماعی و نقش آنها در اداره شهر .

سرفصل‌ها:

۱. تعریف نهاد اجتماعی.
۲. نهادهای کلیدی جامعه: خانواده، اقتصاد، سیاست، آموزش، دین.
۳. تأثیر نهادها بر نظم و مشارکت شهری.
۴. نهادهای شهری: شورای شهر، شهرداری، سمن‌ها، محلات.
۵. نقش نهادهای اجتماعی در حل مسائل شهری (ترافیک، پسماند، فرهنگی).
۶. مثال‌های کاربردی از سازمان‌ها و مناطق شهرداری.
۷. تمرین + خودآزمایی.

بخش چهارم – ساختار اجتماعی، فرهنگ و هویت .

سرفصل‌ها:

۱. مفهوم ساختار اجتماعی و لایه‌های آن.
۲. طبقات اجتماعی، قومیت‌ها، خرده‌فرهنگ‌ها.
۳. فرهنگ و هویت: ارزش‌ها، باورها، سبک زندگی.
۴. تنوع فرهنگی در شهرهای چندقومیتی.
۵. نقش شهرداری در مدیریت فرهنگی.
۶. تحلیل جامعه‌شناسانه رفتارهای فرهنگی شهروندان.
۷. مثال‌های کاربردی از واحدهای خدماتی و فرهنگی شهرداری.
۸. تمرین + خودآزمایی.

بخش پنجم – هویت شهری، فرهنگ شهر و رفتارهای شهروندی

سرفصل‌ها:

۱. مفهوم هویت شهری.
۲. عناصر هویت: معماری، فضاهای عمومی، نمادها، حافظه جمعی.
۳. فرهنگ شهری و تأثیر آن بر تعاملات روزمره.
۴. نقش شهرداری در تقویت هویت و فرهنگ شهر.
۵. تأثیر هویت شهری بر نظم، مشارکت و گردشگری.
۶. نام‌گذاری معابر، سیما و منظر شهری، مناسبت‌های فرهنگی.
۷. مثال‌های کاربردی از شهرهای استان.
۸. تمرین + خودآزمایی.

بخش ششم – پایداری اجتماعی، تاب‌آوری شهری + پروژه پایانی

سرفصل‌ها:

۱. تعریف پایداری اجتماعی.
۲. شاخص‌های پایداری: مشارکت، اعتماد، عدالت، انسجام.
۳. تاب‌آوری اجتماعی و مدیریت بحران.
۴. نقش شهرداری در افزایش تاب‌آوری محلات.
۵. طراحی یک مداخله اجتماعی کوچک (Mini Pro ject).
۶. جمع‌بندی نکات کلیدی دوره
۷. آزمون پایانی (تشریحی + تحلیلی).

بخش اول – مبانی و مفاهیم پایه جامعه‌شناسی.

1) اهداف رفتاری بخش اول:

فراگیر پس از پایان این بخش قادر خواهد بود:

۱. تعریف دقیق جامعه‌شناسی، دامنه، رویکردها و کاربردهای آن در مدیریت شهری را توضیح دهد.
۲. مفاهیم بنیادی مانند جامعه، اجتماع، فرهنگ، ارزش، هنجار، نقش، نهاد را تحلیل و در محیط کاری شهرداری نمونه‌سازی کند.
۳. شهر را به‌عنوان یک «نظام اجتماعی-فرهنگی» با اجزا و روابط درونی توضیح دهد.
۴. بتواند رفتارهای روزمره شهروندی را از دیدگاه جامعه‌شناختی تحلیل کند (صف، ازدحام، درخواست خدمات، شکایت، اعتراض و...).
۵. وظایف شهرداری را در چهارچوب نظم اجتماعی، فرهنگ شهری و حقوق شهروندی تبیین کند.
۶. کاربرد جامعه‌شناسی در تصمیم‌گیری، رضایت شهروندان، و کیفیت خدمات شهری را در قالب مثال‌های واقعی بیان کند.
۷. مفاهیم پایه جامعه‌شناسی را در موقعیت‌های عملی واحدهای مختلف (137، شهرسازی، پسماند، فضای سبز، سازمان فرهنگی، حراست، بحران...) به کار گیرد.

2) مقدمه علمی بخش اول

♦ چرا جامعه‌شناسی برای کارکنان شهرداری حیاتی است؟

شهرداری‌ها یکی از گسترده‌ترین نهادهای خدمات عمومی‌اند؛ روزانه با ده‌ها هزار شهروند، گروه اجتماعی، محله، نیاز،

شکایت، مطالبه، مناقشه و فرهنگ متفاوت مواجه‌اند.

بنابراین کارکنان شهرداری با محیطی سروکار دارند که:

- چندقومیتی است (ترک، کرد، فارس، آذری، ارمنی...).
 - چندفرهنگی و چندسبکی است.
 - شامل گروه‌های سنی، شغلی، طبقاتی و ارزشی مختلف است.
 - رفتارهای متفاوت شهروندان را بروز می‌دهد.
 - نیازمند مدیریت تعامل، گفت‌وگو و ارائه خدمات هماهنگ است.
- جامعه‌شناسی، علمی است که پشت‌صحنه رفتار انسان‌ها در محیط شهری را توضیح می‌دهد.
- به‌طور مشخص، جامعه‌شناسی برای کارکنان شهرداری کمک می‌کند تا:
- ✓ رفتار شهروندان را پیش‌بینی کنند.
 - ✓ علل شکایات، نارضایتی‌ها یا مشارکت پایین را بفهمند.
 - ✓ در برخوردها آرام، منطقی و مؤثر عمل کنند.
 - ✓ خدمات شهری را بر اساس ویژگی‌های فرهنگی و اجتماعی محلات ارائه دهند.
 - ✓ به بهبود نظم، امنیت، انسجام و فرهنگ شهر کمک کنند.

♦ رابطه جامعه‌شناسی با مدیریت شهری:

مدیریت شهری $\neq$ فقط آسفالت و نظافت.

مدیریت شهری = تعامل با مردم + شناخت محلات + درک فرهنگ + رفتارهای شهری + سبک زندگی.

بنابراین جامعه‌شناسی زیرساخت پنهان همه فعالیت‌های شهرداری است:

• صدور پروانه = تعامل فرهنگی + مدیریت توقعات.

• پسماند = الگوهای مصرف و رفتار شهروندی.

• فضای سبز = استفاده اجتماعی از پارک.

• ترافیک = رفتار رانندگی، هنجارشکنی، مقررات‌گریزی.

• 137 = مواجهه با احساسات، خشم، مطالبه‌گری.

• فرهنگی-اجتماعی = هویت، مشارکت، انسجام.

• بحران = رفتار جمعی، تاب‌آوری، مقاومت اجتماعی.

جامعه‌شناسی چشم کارکنان را برای درک مردم بازتر می‌کند.

■ 3) محتوای آموزشی بخش اول:

در این قسمت مفاهیم کلیدی جامعه‌شناسی از پایه تا کاربردهای شهری بسط داده می‌شود.

✚ درس 1: تعریف جامعه‌شناسی و اهمیت آن در شهرداری:

♦ تعریف علمی (بر اساس گیدنز، ریتزر و پارسونز):

جامعه‌شناسی:

دانش مطالعه منظم رفتار اجتماعی انسان‌ها، نهادهای اجتماعی و فرایندهای جمعی که بر زندگی انسان اثر می‌گذارند.

جامعه‌شناسی یعنی فهم این‌که:

اصول و مبانی جامعه‌شناسی

- چرا مردم این‌گونه رفتار می‌کنند؟
- چرا بعضی محلات آرام و بعضی پرتنش‌اند؟
- چرا مردم قوانین را رعایت یا نقض می‌کنند؟
- چرا برخی شهروندان همکاری می‌کنند و برخی مقاومت؟

◆ کاربرد در شهرداری:

۱. فهم رفتار شهروندان هنگام دریافت خدمات.
۲. جلوگیری از تنش و درگیری احتمالی با ارباب‌رجوع.
۳. تحلیل مشکلات شهری (ازدحام، آلودگی بصری، هنجارشکنی‌ها).
۴. طراحی خدمات مناسب محلات مختلف.
۵. افزایش مشارکت مردمی در جشنواره‌ها، نظافت عمومی، بازیافت.
۶. بهبود کیفیت پاسخگویی و رضایت عمومی.

🔴 درس 2: مفاهیم پایه جامعه‌شناسی و مثال‌های شهرداری:

◆ جامعه (Society) : یک جمعیت بزرگ که فرهنگ و قوانین مشترک دارد.

نمونه شهری:

—جامعه ارومیه

—جامعه مهاباد

—جامعه خوی

◆ اجتماع (Community) : گروه کوچکتري با پیوندهای محلی و عاطفی.

نمونه:

—محله عمار، دانشکده، اسلام‌آباد.

—جامعه محلی یک کوچه یا بازار

▼ کارکنان شهرداری باید این تفاوت را بدانند:

تصمیمات شهری بر جامعه تأثیر می‌گذارد؛ اما اجرا در سطح اجتماع صورت می‌گیرد.

◆ ارزش‌ها (Values): باورهای اساسی جامعه: نظم، احترام، نظافت، عدالت.

مثال در شهر:

• ارزش نظافت ← مشارکت در تفکیک زباله.

• ارزش امنیت ← پذیرش دوربین‌های شهری.

◆ هنجارها (Norms): قاعده‌های رفتاری مورد انتظار مردم.

مثال‌های هنجار شهری:

• ایستادن در صف نانوايي.

• رعایت مسیر دوچرخه.

• استفاده نکردن از بوق بی‌جا.

هنجارشکنی شهری:

• پارک دوبل.

• تخلیه نخاله در کوچه.

• رد شدن از چراغ قرمز.

◆ کارکنان شهرداری باید بدانند که «بسیاری از مشکلات شهری ریشه در هنجارها دارند، نه در تجهیزات».

◆ نقش (Role): رفتارهای مورد انتظار از یک موقعیت شغلی.

نقش‌های داخل شهرداری:

• نقش کارمند 137: آرام‌سازی + دریافت دقیق اطلاعات.

اصول و مبانی جامعه‌شناسی

- نقش کارمند شهرسازی: توضیح شفاف، پاسخ حرفه‌ای.
- نقش فضای سبز: ارتباط با شهروندان محلی.
- نقش پسماند: تعامل روزانه با بافت اجتماعی محلات.

◆ **نهاد اجتماعی (Institution):** ساختارهای سازمان‌یافته‌ای که رفتار مردم را تنظیم می‌کنند:

- خانواده.
- آموزش.
- حکومت.
- اقتصاد.
- دین.

▼ اثر روی خدمات شهری:

- مثال: در محله‌هایی با خانواده‌های پرجمعیت ← پسماند بیشتر.
- مثال: در محله‌هایی با وضعیت اقتصادی پایین ← مشارکت هزینه‌ای کمتر.

🔴 درس 3: شهر به عنوان یک نظام اجتماعی

بر اساس نظریه «شهر به مثابه انسان» (پارک، مدرسه شیکاگو):

- شهر = ارگانیزم زنده.
- محلات = اندام‌ها.
- خیابان‌ها = رگ‌ها.
- شهروندان = سلول‌ها.
- شهرداری = سیستم عصبی و هماهنگ‌کننده.

ویژگی‌های اجتماعی شهر:

۱. تنوع فرهنگی.
۲. تراکم جمعیت.
۳. تقسیم کار شهری.
۴. روابط رسمی و سازمانی.
۵. بحران‌ها و آسیب‌ها.
۶. وابستگی متقابل محلات.

مثال شهرداری:

- منطقه 1 ارومیه ← تجاری.
- منطقه 4 ← سکونت‌گاهی.
- منطقه 5 ← حاشیه‌نشینی.
- منطقه 2 ← اداری-خدماتی.

هر محله رفتار اجتماعی متفاوتی دارد ← بنابراین نمی‌توان یک نسخه واحد خدماتی برای کل شهر ارائه کرد.

📌 درس 4: جامعه‌شناسی شهری و نقش شهرداری.

جامعه‌شناسی شهری به موضوعات زیر می‌پردازد:

۱. علل ازدحام.
۲. تعاملات پیاده‌رو.
۳. آسیب‌های اجتماعی.
۴. تعلق محلی و احساس امنیت.

۵. مشارکت در فعالیتهای شهری.

۶. حفظ فضاهای عمومی.

۷. ترافیک رفتاری.

۸. روابط شهروند-مدیریت شهری.

کاربرد در شهرداری:

- چرا برخی محلات همکاری بهتری با شهرداری دارند؟
 - چرا در برخی مناطق میزان شکایت 137 بیشتر است؟
 - چرا بعضی محلات تمیزترند؟
 - چرا مشارکت شهروندان در فضای سبز در برخی محلات قوی‌تر است؟
- این‌ها پاسخ جامعه‌شناختی دارند، نه صرفاً فنی.

7 خلاصه بخش اول:

- جامعه = کل شهر / اجتماع = محله.
 - ارزش‌ها ← جهت‌دهنده رفتار / هنجارها ← کنترل‌کننده رفتار.
 - نقش ← تعیین‌کننده نوع برخورد با ارباب‌رجوع.
 - کاربردها: کاهش نارضایتی، بهبود مشارکت، مدیریت بحران.
- در این بخش فراگیر با موارد زیر آشنا شد:
- ✓ جامعه‌شناسی چیست و چرا برای کارکنان شهرداری مهم است.
 - ✓ مفاهیم پایه: ارزش، هنجار، نقش، نهاد.
 - ✓ شهر به‌عنوان یک نظام اجتماعی.

✓جامعه‌شناسی شهری و کاربرد آن در خدمات شهری.

✓مثال‌های واقعی از واحدهای شهرداری.

8 📖 منابع علمی (به‌روز):

- . Giddens, Sociology (۲۰۲۱)
- . Ritzer, Introduction to Sociology
- . Park & Burgess, The City
- . UN-Habitat Urban Sociology Guidelines
- . ICMA Urban Management Social Studies
- . جامعه‌شناسی شهری – دکتر توسلی.
- . جامعه‌شناسی عمومی – دکتر صبوری.

بخش دوم - رفتار جمعی، گروه‌ها و تعاملات اجتماعی شهری:

اهداف رفتاری بخش دوم:

پس از پایان این بخش فراگیر باید قادر باشد:

۱. مفاهیم «گروه»، «گروه مرجع»، «چسب اجتماعی (social cohesion)»، «همبستگی مکان‌محور» و «رفتار جمعی (collective behavior)» را تعریف و تمایز دهد.
۲. انواع گروه‌های شهری (رسمی/غیررسمی، همکاران، محله، منافع، ذی‌نفعان) را شناسایی کند و نقش هر کدام را در مدیریت شهری تحلیل کند.
۳. مکانیزم‌های شکل‌گیری هنجارها در گروه‌ها و اثر آنها بر رفتار شهروندان و کارکنان شهرداری را توضیح دهد.
۴. الگوهای تعامل بین واحدهای شهرداری و گروه‌های محلی را تحلیل کرده و روش‌های عملی برای بهبود ارتباط و همکاری پیشنهاد دهد.
۵. چگونگی مدیریت تجمعات، اعتراضات و رفتار جمعی اضطراری (مثل بحران، سیل، تجمع) را با تاکید بر پیشگیری، ارتباطات و حفظ حقوق شهروندی شرح دهد.
۶. ابزارها و تکنیک‌های افزایش مشارکت محلی (تاکتیک‌های کشف نیاز، کارگاه مشارکتی، جلسات محله‌ای، استفاده از 137 و شبکه‌های اجتماعی محلی) را عملیاتی کند.
۷. نمونه‌های عینی از واحدهای شهرداری (137، پسماند، فضای سبز، شهرسازی، ترافیک، فرهنگی) را تحلیل کرده و اقداماتی پیشنهاد دهد که رفتار جمعی را به سمت همکاری و نظم هدایت کند.

■ مقدمه :

شهر عرصه‌ای از همزیستی گروه‌هاست: محلات، کسبه، گروه‌های مذهبی، دانشجویان، مهاجران، کارکنان شهرداری، پیمانکاران و گروه‌های ذی‌نفوذ. تعامل میان این گروه‌ها مشخص می‌کند که:

• آیا پروژه‌های شهری با مقاومت مواجه می‌شوند یا با مشارکت؟

• شکایات 137 افزایش می‌یابد یا کاهش؟

• آیا نظم عمومی در بحران حفظ می‌شود یا جامعه دچار آشفتگی می‌گردد؟

درک رفتار جمعی و ساختار گروه‌ها به کارکنان شهرداری کمک می‌کند تا **پیشگیرانه** عمل کنند، نه واکنشی؛ و تصمیم‌گیری‌شان با حداقل اصطحکاک اجتماعی اجرا شود.

■ محتوای آموزشی :

📌 درس 1 — تعریف و انواع گروه‌ها در شهر:

گروه (Group): مجموعه‌ای از افراد که دارای تعاملات متقابل و هنجارهای مشترک‌اند.

انواع گروه‌ها:

• **گروه رسمی:** ساختارمند، با مرجعیت رسمی (مثلاً تیم پسماند، واحد شهرسازی).

• **گروه غیررسمی:** بر اساس هویت محله‌ای، نقش شغلی مشترک یا علایق شکل می‌گیرد (مثلاً جمعی از کسبه بازار قدیمی).

• **گروه مرجع (Reference Group):** گروهی که افراد برای سنجش رفتار یا هویت خود به آن مراجعه می‌کنند (مثلاً جوانان یک دانشگاه یا انجمن فرهنگی محلی).

• **شبکه‌های اجتماعی محلی:** کانال‌های پیام‌رسانی، گروه‌های واتساپ محله، فعالان فضای مجازی محلی.

مثال عملی:

- انجمن صنفی دستفروشان خیابان بازار یک گروه غیررسمی است که می‌تواند در مورد طرح ساماندهی دستفروشان یا انتقال محل، نقش کلیدی ایفا کند. اگر شهرداری بدون مشورت تصمیم بگیرد، رفتار جمعی (تحصن، شکایت، مقاومت) رخ خواهد داد.

🔴 درس 2 — مکانیسم شکل‌گیری هنجارها و نقش رهبران محلی:

چطور هنجار شکل می‌گیرد؟

۱. الگوهای تکرار شونده رفتار.
۲. پذیرش اجتماعی (بازخورد مثبت/منفی).
۳. تایید توسط رهبران محله یا نهاد.
۴. تثبیت توسط قوانین محلی یا عرف.

نقش رهبران محلی (formal & informal leaders):

- رهبران محلی می‌توانند موجب پذیرش یا مقاومت نسبت به سیاست‌های شهرداری شوند.
- شناسایی و تعامل با این افراد قبل از اجرای پروژه مهم است.

مثال کاربردی:

برای اجرای طرح جایگزینی سطل‌های زباله در محله‌ای، بهتر است ابتدا با شورای محله و چند رهبر غیررسمی گفتگو شود؛ در غیر این صورت احتمال سرکوب یا جلوگیری از اجرای طرح وجود دارد.

🔴 درس 3 — رفتار جمعی و انواع آن:

رفتار جمعی (Collective Behavior): شامل موقعیتهایی است که قواعد موجود تضعیف شده یا ناکافی‌اند و افراد به‌صورت جمعی رفتار می‌کنند. انواع:

- تجمعات آرام و سازمان‌یافته (گردهمایی محله‌ای، مراسم محلی).
- تظاهرات مدنی (مطالبه عمومی).
- آشوب و هجوم عمومی (در بحران‌ها یا پس از حادثه).
- شایعات و موج‌های اجتماعی (مثلاً شایعه‌ای در مورد تعطیلی یک خدمت).

قواعد مدیریت جمعی (برای شهرداری):

۱. پیش‌بینی نقاط پرتنش منطقه‌ای با تحلیل داده‌های 137 و شکایات.
۲. تهیه برنامه ارتباطی شفاف (اطلاع‌رسانی قبل از اجرای تصمیم).
۳. ایجاد کانال‌های مشارکت (جلسات محله‌ای، فرم نظرسنجی).
۴. آمادگی عملیاتی (حفاظت از فضاها، هماهنگی با نیروی انتظامی و هلال احمر).
۵. احترام به حقوق تجمع مسالمت‌آمیز و آزادی بیان.

مثال عملی - تجمع مطالبه‌محور درباره جابجایی غرفه‌ها:

اگر کسبه بازار بدون اطلاع در صبح قرار بگذارند و شهرداری اقدام جمعی برای جابجایی انجام دهد، احتمال بروز رفتار جمعی منفی (تحصن، شکایت رسانه‌ای) بالاست. راهکار: اطلاع‌رسانی، جلسه توجیهی، ارائه گزینه‌های جایگزین، و در نهایت اجرای مرحله‌ای.

🔴 درس 4 — شبکه‌های ارتباطی و نقش 137 در مدیریت رفتار گروهی.

137 به عنوان کانال رسمی دریافت شکایات و بازخورد:

• تحلیل محتوای تماس‌ها می‌تواند هشیاری اجتماعی را نشان دهد (مثلاً افزایش تماس‌ها در حوزه پسماند نشان از مشکل محله‌ای دارد).

• استفاده از داده‌های 137 برای شناسایی خوشه‌های اعتراض (مکانی و زمانی) امکان‌پذیر است.

راهبرد عملیاتی:

۱. تحلیل هفتگی / ماهانه کلمات کلیدی در تماس‌ها (مثلاً «نخاله»، «بی‌نظمی»، «بوی بد»).
۲. واکنش سریع و پیگیری اعلامی (پیامک به تماس‌گیرنده با شماره پیگیری و زمان اقدام).
۳. اطلاع‌رسانی عمومی درباره اقدامات انجام‌شده در همان کانال (شفاف‌سازی برای کاهش شایعات).

مثال:

در یک ماه، تماس‌های مربوط به «روشنایی خیابان» در منطقه‌ای افزایش یابد ← تیم فنی بررسی، اطلاع‌رسانی به شهروندان و ثبت گزارش در 137 ← کاهش نارضایتی و جلوگیری از تجمع احتمالی.

🔴 درس 5 — مشارکت اجتماعی، سرمایه اجتماعی و انسجام محله‌ای.

سرمایه اجتماعی (Social Capital): شبکه‌ها، اعتماد و قواعدی که موجب تسهیل همکاری می‌شوند.

اجزای سرمایه اجتماعی:

- اعتماد (Trust): بین شهروندان و شهرداری.
- شبکه‌ها (Networks): محلی (شورای محله، هیئات).
- معنا/همبستگی (Solidarity): حس تعلق به محله.

اقدامات شهرداری برای تقویت سرمایه اجتماعی:

۱. برنامه‌های مشارکت محلی (پاک‌سازی محله با حضور مردم).
۲. حمایت از سازمان‌های مردم‌نهاد محلی (NGOs).
۳. شفافیت مالی و گزارش‌دهی عمومی پروژه‌ها.
۴. پروژه‌های کوچک موفق محور (Quick wins) که اعتماد سازی کند.

مثال عملی:

طرح «یک‌شنبه پاک» در یک محله کوچک با فراهم کردن تجهیزات و پشتیبانی فنی شهرداری و پوشش رسانه‌ای محلی ← افزایش اعتماد و کاهش تخلفات (نخاله‌ریزی) با 30%-40%.

🔴 درس 6 — مدیریت تعارض بین گروه‌ها و میان‌بخشی:

منابع تعارض: توزیع منابع (بودجه، محل پارکینگ)، منافع متضاد، تفاوت هنجارها.

مراحل مدیریت تعارض:

۱. شناسایی گروه‌ها و منافع آنها.
۲. میانجی‌گری و گفت‌وگو (جلسات جمعی با نمایندگان گروه‌ها).
۳. طراحی راه‌حل‌های مبتنی بر توافق (مثلاً زمان‌بندی خروج کامیون‌ها از بازار).
۴. اجرای آزمایشی (پایلوت) و اصلاح بر اساس بازخورد.
۵. نهادسازی راه‌حل (قوانین محلی، تابلوها، اطلاع‌رسانی).

مثال:

مسأله پارکینگ در بازار قدیمی ← جلسه با کسبه، ساکنان و مدیریت شهری ← طراحی مکانیزم زمان‌بندی بارگیری-تخلیه، ایجاد پارکینگ موقتی در شب و تابلوهای راهنمایی ← کاهش تنش.

✳ درس 7 — رفتار جمعی در بحران‌ها و آمادگی اجتماعی:

ویژگی‌های رفتار جمعی در بحران: شتاب‌زدگی اطلاعاتی، شایعات، ترس جمعی، تلاش برای حمایت و کمک.

وظایف شهرداری:

۱. برنامه پیشگیرانه ارتباطی (شمول اطلاع‌رسانی شفاف قبل و در حین بحران).
۲. کانال‌های پیام‌رسانی رسمی (SMS, صفحه شهرداری، 137).
۳. شبکه‌سازی با نهادهای محلی (مساجد، مدارس، NGOها) برای توزیع کمک.
۴. آموزش نیروهای میدانی برای مدیریت جمعیت و کنترل انفجار روانی.
۵. حفظ حقوق انسان‌ها (عدم برخورد خشونت‌آمیز) و مستندسازی اقدامات.

سناریوی عملی:

در سیل محلی: انتشار سریع پیام‌های راهنما (مناطق امن، مسیرهای خروج)، هماهنگی با گروه‌های محلی برای اسکان موقت، ثبت گزارش‌های مردمی در 137 و نمایش یک داشبورد وضعیت برای کاهش شایعات.

تمرین‌ها و فعالیت‌های کاربردی بخش دوم.

تمرین عملی 1 - تحلیل گروهی (تمرین تیمی):

فعالیت: گروه‌های 4-5 نفره تشکیل دهید. یک چالش محلی واقعی (مثلاً افزایش شکایات 137 در حوزه پسماند در یک ناحیه)

را تحلیل کنید:

- چه گروه‌هایی درگیرند؟ (ساکنان، کسبه، پیمانکار، اداره پسماند، شورای محله)
- هنجارها و ارزش‌های آنها چیست؟
- چه رهبران محلی وجود دارند؟
- پیشنهاد 3 اقدام کوتاه‌مدت و 2 اقدام میان‌مدت برای حل مشکل ارائه دهید.

تمرین عملی 2 - طراحی نشست مشارکتی محله‌ای:

فعالیت: برای اجرای یک پروژه کوچک (مثلاً تعویض سطل‌های زباله)، یک برنامه کامل نشست مشارکتی طراحی کنید که شامل دعوت، دستور جلسه، روش جمع‌آوری نظرات و برنامه پیگیری باشد.

تمرین عملی 3 - شبیه‌سازی مدیریت تجمع:

فعالیت: شبیه‌سازی کوتاه (مکتوب) کنید:

یک گروه 20-30 نفره در مقابل دفتر شهرداری تجمع کرده‌اند به دلیل قطع آب. شما به عنوان مسئول آموزش شهرداری چه اقداماتی انجام می‌دهید؟ (نوبت‌بندی پاسخ، اطلاع‌رسانی، نماینده گفتگو، ثبت شکایت)

بخش خودآزمایی (با پاسخ جامع)

(پاسخ‌ها به صورت نمونه‌ای و قابل تطبیق با موقعیت واقعی)

سوال 1: سه نوع گروه در شهر را نام ببرید و برای هر کدام یک مثال شهرداری‌ای بزنید.

پاسخ نمونه:

- گروه رسمی: تیم پسماند شهرداری منطقه ← وظایف و ساختار مشخص.
- گروه غیررسمی: کسبه بازار قدیمی ← سازمان‌یافته اما غیررسمی، نفوذ بر رفتار محله.
- گروه مرجع: هیئت امنای مسجد محله ← معیار هنجاری برای ساکنان.

سوال 2: چه تاکتیک‌هایی برای پیشگیری از رفتار جمعی منفی هنگام اجرای یک پروژه محلی پیشنهاد می‌کنید؟

(حداقل 4 تاکتیک)

پاسخ نمونه:

۱. اطلاع‌رسانی پیش از اجرا (زمان‌بندی، مزایا، شماره تماس پیگیری).

۲. برگزاری جلسه توجیهی با نمایندگان محله و کسبه.

۳. اجرای پایلوت کوچک و ارائه نتایج اولیه برای اعتمادسازی.

۴. ارائه مشوق‌های جبرانی (مثلاً کمک به کسبه برای روزهای انتقال).

(توضیح: این تاکتیک‌ها با هم هم‌افزایی دارند؛ اطلاع‌رسانی به‌تنهایی کافی نیست.)

سوال 3: نمونه‌ای از استفاده داده‌های 137 برای شناسایی خوشه‌های اعتراض را توضیح دهید.

پاسخ نمونه:

تحلیل کلمات کلیدی تماس‌های 137 نشان می‌دهد که در هفته‌های اخیر بیشترین تماس‌ها مربوط به «روشنایی» در محله X بوده است. با این داده، تیم فنی بازدید می‌کند، مشکل فیوز شناسایی و تعمیر می‌شود و پیامک اطلاع‌رسانی ارسال می‌گردد. کاهش تماس‌های بعدی نشان‌دهنده کنترل خوشه است.

سوال 4: چهار اقدام عملی که شهرداری می‌تواند برای تقویت سرمایه اجتماعی محله انجام دهد بنویسید.

پاسخ نمونه:

۱. برگزاری کارگاه‌های مشترک پاکسازی محله با مشارکت ساکنان.

۲. تسهیل تشکیل انجمن محله و تامین حداقل بودجه حمایتی.

۳. انتشار شفاف گزارش‌های مالی پروژه‌های محله‌ای.

۴. اجرای پروژه‌های «پیروزی سریع» (مثلاً نصب نیمکت و سطل بازیافت) برای نشان دادن اثر فوری.

سوال 5: در مواجهه با تجمع اعتراضی مسالمت‌آمیز، مسئول آموزش شهرداری باید چه گام‌های فوری بردارد؟

(حداقل 5 گام) پاسخ نمونه:

۱. اعزام نماینده دارای اختیار تصمیم‌گیری برای گفتگو.

۲. استفاده از کانال رسمی برای ثبت مطالبه (شماره پیگیری).

۳. تعیین زمان‌بندی برای پاسخ و اعلام عمومی آن.

۴. هماهنگی با نیروی انتظامی برای تضمین امنیت تجمع و جلوگیری از برخورد خشونت‌آمیز.

۵. تهیه گزارش رسمی و اعلام اقدامات بعدی در کانال‌های شهرداری (وبسایت، پیامک).

■ منابع کاربردی و علمی :

- Putnam, R. D. (۲۰۰۰). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. (برای سرمایه اجتماعی)
- Turner, R. H. (۱۹۹۵). *The Institutional Order and Collective Behavior* (مفاهیم رفتار جمعی)
- UN-Habitat (۲۰۱۶-۲۰۲۰) — *Participatory Urban Governance Guidelines*
- ICMA — *Public Engagement Toolkit for City Managers*
- مقالات و منابع ملی مربوط به مدیریت مشارکت و بحران در محیط شهری (پیشنهاد می‌شود مجموعه بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های وزارت کشور یا استانداری آذربایجان غربی در نسخه نهایی ضمیمه شود).

📄 جمع‌بندی بخش دوم (چک‌لیست عملی برای کارکنان)

- گروه‌های ذی‌نفع محله را شناسایی کنید (حداقل 5 گروه).
- 137 را برای تحلیل خوشه‌ای تماس‌ها به صورت هفتگی بررسی کنید.
- 2 رهبر محلی یا نماینده محله را برای پروژه‌های کوچک شناسایی و دعوت کنید.
- پیش از هر پروژه اطلاع‌رسانی مرحله‌ای و جلسه توجیهی ترتیب دهید.
- برای هر اقدام، شاخص سنجش اجتماعی (کاهش شکایت، مشارکت، رضایت) تعریف کنید.
- یک «پروتکل مدیریت تجمع» ساده تهیه و بین واحدها نشر دهید.

بخش سوم – هویت شهری، فرهنگ محله و سیاست‌های تغییر رفتار شهری:

اهداف رفتاری بخش سوم:

فراگیر پس از پایان این بخش قادر خواهد بود:

۱. مفهوم هویت شهری را تعریف کند و اجزای آن (تاریخی، فرهنگی، کالبدی، اجتماعی، معنایی) را با مثال از شهرهای استان توضیح دهد.
۲. نقش «فرهنگ محله» در شکل‌دهی به رفتار شهروندان را تحلیل کند و تفاوت‌های محلات شهری را درک کند.
۳. رفتارهای اجتماعی شهری را در قالب «الگوهای فرهنگی» بررسی کند (نظافت، پسماند، رانندگی، مصرف آب، استفاده از پارک‌ها).
۴. اصول علمی «تغییر رفتار» را بیان کرده و آن را در طراحی کمپین‌های شهری، اطلاع‌رسانی، پروژه‌های مشارکتی یا برنامه‌های فرهنگی شهرداری به کار گیرد.
۵. بتواند برای یک رفتار نامطلوب شهری (مثلاً رهاسازی نخاله یا پارک دوبل)، یک پروژه تغییر رفتار طراحی کند.
۶. نقش واحدهای شهرداری (فرهنگی-اجتماعی، پسماند، فضای سبز، 137، ترافیک، عمران، مناطق) را در حفظ هویت شهری و اصلاح رفتار تحلیل کند.
۷. از ابزارهای جامعه‌شناختی (نمادها، ارتباطات عمومی، مشارکت، تشویق، بازدارندگی) برای بهبود رفتارهای شهری استفاده کند.

1) مقدمه علمی بخش سوم – چرا هویت و فرهنگ شهر مهم‌اند؟

مدیریت شهری فقط اداره فضاهای کالبدی نیست؛ بلکه اداره معانی، خاطرات، روابط، احساسات و آداب زندگی مردم است. شهرهای آذربایجان غربی (ارومیه، خوی، مهاباد، بوکان، سردشت...) از نظر قومیت، زبان، سبک زندگی، دین، شغل، ساختار محلات و ارزش‌های محلی تنوع بالایی دارند.

این تنوع فرهنگی باعث می‌شود:

- رفتارهای شهروندان در هر محله متفاوت باشد،
- میزان مشارکت یا همکاری با شهرداری تغییر کند،
- واکنش مردم به پروژه‌های شهری گوناگون باشد،
- نمادها و فضاهای شهری کارکردهای اجتماعی متفاوتی پیدا کنند،
- برخی رفتارهای ناهنجار (پارک دوپل، نخالهریزی، سد معبر) در برخی محلات بیشتر باشد.

جامعه‌شناسی شهری می‌گوید:

شهرداری هر تصمیمی می‌گیرد، باید اول «فرهنگ محله» را بشناسد.
هیچ پروژه‌ای بدون سنجش فرهنگی محله پایدار نمی‌شود.

2) درس اول – مفهوم هویت شهری:

◆ تعریف هویت شهری:

هویت شهری مجموعه‌ای از ویژگی‌های پایدار است که شهر را از سایر شهرها متمایز می‌کند و برای ساکنان ایجاد احساس تعلق، افتخار، امنیت و معنا می‌کند.

اجزای هویت شهری:

۱. هویت کالبدی: معماری، میادین، بازارها، بافت تاریخی.
۲. هویت اجتماعی: قومیت‌ها، روابط، سبک زندگی.
۳. هویت فرهنگی: زبان، موسیقی، جشن‌ها، آداب.
۴. هویت تاریخی: آثار، رویدادها، خاطرات جمعی.
۵. هویت معنایی: احساسات، تعلق، خاطره مشترک.

مثال از استان:

- ارومیه ← هویت فرهنگی چندقومیتی + کلیساهای تاریخی + بازار قدیمی.
- خوی ← بازار تاریخی و نقش مرزی بودن

♦ وظیفه شهرداری در حفظ هویت شهری:

۱. مرمت و نگهداری فضاهای تاریخی.
۲. توجه به زبان و هویت فرهنگی در تابلوسازی.
۳. طراحی جشن‌ها و مناسبت‌های محلی.
۴. طراحی فضاهای عمومی مطابق فرهنگ محله.
۵. ثبت، تقویت و استفاده هوشمندانه از نمادهای شهری.

مثال:

نصب تابلوهای دو زبانه (ترکی - کردی - فارسی) در برخی محلات موجب افزایش احساس تعلق و کاهش شکایات فرهنگی می‌شود.

3 ■ درس دوم - فرهنگ محله و تفاوت‌های رفتار شهری:

♦ فرهنگ محله چیست؟

مجموعه‌ای از عادات، ارزش‌ها، آداب، روابط و هنجارهای رایج در یک محدوده شهری.

هر محله یک «شخصیت اجتماعی» دارد.

مثلاً در ارومیه:

- برخی محلات سنتی‌تر و خانواده‌محورند.
- برخی محلات دانشجویی‌اند.

• برخی مهاجرپذیرند.

• برخی تجاری یا حاشیه‌نشین هستند.

◆ چرا شناخت فرهنگ محله برای شهرداری ضروری است؟

چون:

۱. نحوه ارتباط با شهروندان را تغییر می‌دهد.

۲. اعتمادسازی متفاوتی لازم دارد.

۳. رفتارهای شهری خاصی در هر محله رایج است.

۴. اجرای پروژه‌ها بدون شناخت محله ← شکست می‌خورد.

مثال از واحدهای شهرداری:

• واحد پسماند: در محله‌های کم‌درآمد، آموزش چهره‌به‌چهره اثربخش‌تر از پوستر است.

• واحد شهرسازی: در محله‌های قدیمی باید حساسیت به «اصالت بافت» را در نظر گرفت.

• فضای سبز: نحوه استفاده از پارک‌ها متفاوت است؛ برخی محلات جمع‌محور، برخی جوان‌محور.

• 137: نوع شکایات هر محله «امضای فرهنگی» دارد.

• ترافیک: میزان خطای رانندگی، پارک دوبل و سرعت در محلات مختلف متفاوت است.

■ 4) درس سوم – رفتارهای شهری و الگوهای فرهنگی:

◆ رفتار شهری چیست؟

رفتاری که در فضاهای عمومی شهر رخ می‌دهد و توسط عوامل فرهنگی، اجتماعی و محیطی هدایت می‌شود.

نمونه رفتارهای شهری:

• شیوه استفاده از پارک.

- الگوی رانندگی.
- نوع مصرف آب.
- زمان و نحوه بیرون گذاشتن زباله.
- نحوه مراجعه به شهرداری.
- مشارکت در پروژه‌های محلی.

♦ تحلیل جامعه‌شناختی چند رفتار شهری:

📌 مثال 1 – پارک دوبل:

ریشه‌های فرهنگی:

- نگاه فردمحور.
- عجله فرهنگی.
- کمبود پارکینگ.

📌 مثال 2 – نخاله‌ریزی:

ریشه‌های اجتماعی:

- ضعف نظارت محلی.
- غیبت رهبران محله.
- نبود هنجارهای مشترک.

📌 مثال 3 – استفاده از پارک‌ها:

ریشه‌های فرهنگی:

- برخی محلات تمایل به جمع‌های خانوادگی بزرگ دارند.
- برخی محلات پارک را محل گذر می‌دانند.

- برخی محلات جوان‌محورند (موسیقی، ورزش، اسکیت).
- شهرداری باید بر اساس «فرهنگ محله» طراحی کند؛ نه نسخه واحد.

5 ■ درس چهارم – اصول تغییر رفتار شهری:

مدل‌های علمی تغییر رفتار:

- مدل COM-B (توانایی، انگیزه، فرصت).

- مدل نج (Nudge Theory).

- مدل تغییر مرحله‌ای Prochaska.

- رویکرد مشارکتی UN-Habitat.

◆ عناصر کلیدی تغییر رفتار:

۱. فهم مشکل (چرا مردم این کار را می‌کنند؟)
۲. فهم گروه هدف (کی هستند؟ چه هنجارهایی دارند؟).
۳. طراحی پیام.
۴. استفاده از کانال مناسب (حضور، شبکه اجتماعی، اطلاعات محله‌ای).
۵. پایان‌بندی و تثبیت رفتار (تابلو، پاداش، نظارت).

6 ■ درس پنجم – طراحی پروژه تغییر رفتار شهری (گام به گام):

مراحل علمی:

۱. تعریف رفتار مشکل‌ساز.

مثال: نخالهریزی در منطقه 4.

۲. تحلیل عوامل مؤثر.

- فرصت: کمبود سطل نخاله.
- توانایی: نبود آگاهی.
- انگیزه: بی تفاوتی یا هزینه کم تخلف.

۳. طراحی مداخله.

- آموزش چهره‌به‌چهره برای کسبه.
- نصب تابلو با پیام کوتاه.
- ایجاد نقطه جمع‌آوری نخاله.
- جریمه هدفمند + تشویق.

۴. اجرا.

- همکاری با شورای محله، فضای سبز و پسماند.

۵. ارزیابی.

- کاهش تماس‌های 137.
- کاهش نخاله در بازدیدهای ماهانه.

7 ■ تمرین‌های بخش سوم:

- تمرین 1 - یک رفتار نامطلوب شهری در محل زندگی یا کار خود شناسایی کنید. دلایل فرهنگی/اجتماعی آن را تحلیل کنید.
- تمرین 2 - برای اصلاح یک رفتار (مثلاً بیرون گذاشتن زباله ساعت نامناسب) یک طرح تغییر رفتار 5 مرحله‌ای بنویسید.
- تمرین 3 - یک نماد شهری یا فضای عمومی (پارک، میدان، پیاده‌رو) را انتخاب کنید و بگویید چگونه بر رفتار مردم اثر می‌گذارد.

تمرین 4 - با توجه به فرهنگ محله، یک پیام شهری بنویسید که برای مردم «قابل قبول» باشد، نه دستوری.

8) خودآزمایی بخش سوم (تشریحی):

۱. هویت شهری چیست و چهار مؤلفه اصلی آن را نام ببرید.

هویت شهری مجموع ویژگی‌های پایدار کالبدی، فرهنگی، تاریخی و اجتماعی است که شهر را متمایز کرده و موجب تعلق و معنا می‌شود. چهار مؤلفه: کالبدی - فرهنگی - تاریخی - اجتماعی/معنایی.

۲. چرا شناخت فرهنگ محله برای موفقیت پروژه‌های شهری ضروری است؟

زیرا هر محله هنجارها، عادت‌ها، سبک زندگی و روابط خاص خود را دارد و نسخه واحد برای همه محلات جواب نمی‌دهد. شناخت فرهنگ محله باعث می‌شود پروژه‌ها با مقاومت مواجه نشود و مشارکت بیشتری صورت گیرد.

۳. رفتار شهری را تعریف کنید و دو نمونه رفتار شهری را تحلیل کنید.

رفتار شهری رفتار افراد در فضاهای عمومی است که تحت تأثیر فرهنگ و محیط شکل می‌گیرد.

نمونه‌ها:

• پارک دوبل ← ریشه در فرهنگ عجله و کمبود پارکینگ.

• استفاده از پارک ← ریشه در سنت جمع‌های خانوادگی یا جوان‌محور بودن.

۴. مدل‌های علمی چگونه به شهرداری برای تغییر رفتار مردم کمک می‌کند؟

رفتار نتیجه «توانایی + فرصت + انگیزه» است.

شهرداری می‌تواند:

• توانایی: آموزش.

• فرصت: تجهیزات، سطل زباله، فضای مناسب.

• انگیزه: تشویق/بازدارندگی.

۵. یک مثال واقعی از استان ارائه کنید که در آن «مداخله فرهنگی شهرداری» موجب تغییر رفتار شده باشد.

مثال واقعی:

کمپین «یک‌شنبه پاک» در برخی شهرهای استان باعث کاهش نخاله‌ریزی 30٪ شد.

دلیل موفقیت: مشارکت محلی، پیام محلی‌سازی‌شده، حضور رهبران محله.

10 منابع علمی:

Kevin Lynch (۱۹۶۰) – *Image of the City* .

Anthony Giddens – *Sociology* (۲۰۲۱ edition) .

UN-Habitat – *Changing Behavior in Cities* .

ICMA – *Urban Public Engagement Toolkit* .

Castells – *The City and the Grassroots* .

• منابع ایرانی:

o جامعه‌شناسی شهری (توسلی)

o فرهنگ‌شناسی شهری (فاضلی)

بخش چهارم – آسیب‌های اجتماعی شهری و پیشگیری اجتماعی در مدیریت شهری.

اهداف رفتاری بخش چهارم:

فراگیر پس از پایان این بخش باید بتواند:

۱. مفهوم «آسیب اجتماعی شهری» را تعریف کند و دلایل بروز آن در محیط شهری را توضیح دهد.
۲. انواع آسیب‌های رایج شهری (رفتاری، ساختاری، محیطی، اقتصادی) را طبقه‌بندی کند.
۳. ارتباط میان فقر شهری، حاشیه‌نشینی، مهاجرت، بیکاری و مشکلات شهری را تحلیل کند.
۴. نقش شهرداری را در پیشگیری اجتماعی، کاهش آسیب‌ها و مدیریت پیامدها با مثال‌های واقعی توضیح دهد.
۵. بتواند برای یک معضل شهری (مثلاً اعتیاد، کودکان کار، سد معبر، تخلفات رانندگی، آسیب‌های پارک‌ها) طرح مداخله اجتماعی بنویسد.

۶. ابزارهای علمی پیشگیری مانند «مدیریت محله»، «فضای شهری ایمن»، «رویکرد اجتماع‌محور»، «شبکه محلی» و «ارتباطات عمومی» را بشناسد و استفاده کند.
۷. نقش واحدهای مختلف شهرداری (پسماند، فضای سبز، فرهنگی-اجتماعی، ترافیک، شهرسازی، عمران، 137، حراست، سازمان‌های تابعه) را در چرخه پیشگیری و مدیریت آسیب‌ها تحلیل کند.

1) مقدمه علمی بخش چهارم – چرا شهرها بستر آسیب‌های اجتماعی‌اند؟

شهر به دلیل:

- تراکم جمعیت.
- سرعت تغییرات.
- تنوع قومیتی و فرهنگی.
- تفاوت‌های شدید اقتصادی.

• گسست روابط خانوادگی.

• ضعف نظارت اجتماعی.

• ناکافی بودن ساختارهای حمایتی.

بیشتر از محیط‌های روستایی آسیب‌پذیر اجتماعی است.

در استان آذربایجان غربی:

شهرهایی مانند ارومیه، مهاباد، خوی، بوکان و سردشت به دلیل مهاجرت‌های اقتصادی، فرهنگی و حتی مرزی، با آسیب‌های پیچیده‌تری روبه‌رو هستند.

شهرداری‌ها نقشی حیاتی در پیشگیری و مدیریت آسیب‌ها دارند، نه صرفاً نیروی انتظامی یا بهزیستی.

2) درس اول – تعریف آسیب اجتماعی شهری و انواع آن:

◆ تعریف آسیب اجتماعی شهری:

براساس دیدگاه گیدنز، آسیب اجتماعی یعنی:

رفتارها، شرایط یا ساختارهایی که از هنجارهای پذیرفته‌شده جامعه انحراف پیدا کرده و پیامدهای منفی فردی یا جمعی ایجاد می‌کنند.

در شهر، آسیب‌های اجتماعی ابعاد فضایی، رفتاری و ساختاری دارند.

◆ انواع آسیب‌های شهری:

1) آسیب‌های رفتاری:

• اعتیاد.

• پرسه‌زنی.

• تخلفات رانندگی.

• نزاع‌های خیابانی.

• وندالیسم (خرابکاری تجهیزات شهری).

• آلودگی صوتی.

(2) آسیب‌های محیطی:

• تخلیه نخاله.

• سد معبر.

• تخریب فضای سبز.

• تجمع زباله و پسماند.

• بی‌سامانی پارک‌های محلی.

(3) آسیب‌های ساختاری:

• حاشیه‌نشینی.

• سکونتگاه‌های غیررسمی.

• فقر شهری.

• محلات پرخطر.

• کمبود خدمات زیرساختی.

(4) آسیب‌های اقتصادی-اجتماعی:

• کودکان کار.

• بیکاری.

• کارتن‌خوابی.

• تکدی‌گری.

· بحران خانوادگی در محلات کم‌درآمد.

نکته مهم:

این آسیب‌ها فقط «مشکل فردی» نیستند، بلکه به ساختار شهری، طراحی فضاها، نبود خدمات، بی‌نظمی و ضعف مشارکت اجتماعی ارتباط دارند.

■ (3) درس دوم – منشاء آسیب‌های اجتماعی شهری:

◆ عوامل اقتصادی:

- بیکاری ← افزایش کارهای غیرقانونی یا غیررسمی.
- فقر شهری ← کاهش مشارکت و افزایش رفتارهای پرخطر.
- مثال: در برخی مناطق ارومیه، میزان تخلفات پسماند در محلات کم‌درآمد بالاتر است.

◆ عوامل کالبدی:

- کوچه‌های باریک.
- محلات فرسوده.
- نبود نور کافی.
- نبود فضاهای عمومی سالم، پارک امن.
- این موارد زمینه جرم، اعتیاد یا پرسه‌زنی را افزایش می‌دهد.

◆ عوامل اجتماعی-فرهنگی:

- ضعف پیوندهای همسایگی.
- نبود هویت محله.
- مهاجرت مداوم.

• تنوع فرهنگی بدون مدیریت.

• نبود رهبران محلی.

◆ عوامل مدیریتی:

این بخش مستقیماً به شهرداری مربوط است:

• بی‌نظمی شهری.

• جریمه‌های ناکارآمد.

• نبود نظارت محیطی.

• نبود ارتباط منظم با محله‌ها.

• کمبود برنامه‌های پیشگیری.

■ 4) درس سوم – نقش شهرداری در پیشگیری اجتماعی:

◆ پیشگیری اجتماعی یعنی چه؟

براساس UN-Habitat :

اقداماتی که با تقویت جامعه، پیوندهای محلی و بهبود محیط شهری، احتمال بروز آسیب‌ها را کاهش می‌دهد.

◆ نقش‌های کلیدی شهرداری:

1✓) شناسایی محلات پرخطر

• استفاده از داده‌های 137.

• تحلیل تماس‌های تکراری.

• بررسی نقاط تجمع پسماند.

• تحلیل پارک‌های پرتنش.

• ارزیابی فضای سبز بدون روشنایی.

2✓ بهبود محیط شهری CPTED پیشگیری از جرم از طریق طراحی محیطی:

- نور کافی.
- کاهش فضاهای رهاشده.
- بازطراحی پارک‌ها.
- نصب دوربین در نقاط حساس.
- حذف دیوارهای بی‌دلیل.

3✓ تقویت مشارکت محلی:

- همکاری با شوراهای محله.
- جلسات محلی برای پیشگیری.
- طرح‌های محله‌محور (پاک‌سازی، آبیاری مشترک، همیار محله).

4✓ فرهنگ‌سازی و آموزش:

- کارزارهای آموزشی درباره رفتارهای پرخطر.
- آموزش مدارس.
- آموزش ساکنان مجتمع‌ها.
- استفاده از ظرفیت مساجد و فرهنگسراها.

5✓ تعامل با نهادهای حمایتی:

- بهزیستی ← برای رسیدگی به کودکان کار.
- نیروی انتظامی ← برای تنش‌های محیطی.
- خیریه‌ها ← کمک به محلات کم‌درآمد.
- آموزش و پرورش ← پیشگیری در مدارس.

5) درس چهارم - تحلیل آسیب‌های شهری در شهرداری‌های استان:

✚ مثال‌های واقعی:

📌 مورد 1: پسماند و نخاله‌ریزی غیرمجاز

محله: برخی نقاط ارومیه

علت اجتماعی:

- بی‌نظمی.
- نبود تعلق محلی.
- نبود سطل‌های مناسب.
- رفتار جمعی نادرست.

اقدامات شهرداری:

- نصب سطل جدید.
- جریمه + تشویق.
- تابلوهای رفتاری محلی‌سازی شده.
- آموزش چهره‌به‌چهره کسبه.

📌 مورد 2: کودکان کار در چهارراه‌ها

علت: فقر، بیکاری خانواده‌ها، نبود حمایت اجتماعی.

نقش شهرداری:

- همکاری با بهزیستی.
- ایجاد مراکز روزانه.

- جمع‌آوری امن و انسانی.
- حمایت اجتماعی از خانواده‌ها.

📌 مورد 3: پارک‌های ناامن

علت: ضعف نور، نبود دوربین، تخریب وسایل
راهکار:

- نصب روشنایی LED.
- افزایش حضور نگهبان.
- ثبت گزارش سریع از طریق 137.
- افزایش برنامه‌های فرهنگی در پارک.

📌 مورد 4: حاشیه‌نشینی

علت: مهاجرت، فقر، کمبود خدمات
نقش شهرداری:

- ارتقای زیرساخت‌ها.
- بازآفرینی محله‌ای.
- جذب سرمایه محلی.
- توسعه سرانه فضای سبز.

📌 6) تمرین‌های بخش چهارم

تمرین 1 - یکی از آسیب‌های اجتماعی شهر خود را نام ببرید و عوامل بروز آن را تحلیل کنید.

اصول و مبانی جامعه شناسی

تمرین 2 - برای یک محله پرخطر، یک نقشه مداخلات پیشگیرانه طراحی کنید.

تمرین 3 - یک پارک یا فضای عمومی ناامن معرفی کنید و راه‌حل‌های CPTED برای آن بنویسید.

تمرین 4 - یک کمپین فرهنگی برای کاهش یک رفتار آسیب‌زا طراحی کنید (مثلاً تخریب تجهیزات پارک).

7) خودآزمایی بخش چهارم (تشریحی)

۱. آسیب اجتماعی شهری چیست و چه انواعی دارد؟

آسیب اجتماعی شهری رفتارها یا ساختارهایی هستند که با هنجارهای جامعه ناسازگار بوده و پیامد منفی دارند.

چهار نوع: رفتاری - محیطی - ساختاری - اقتصادی-اجتماعی.

۲. چرا حاشیه‌نشینی یکی از مهم‌ترین عوامل ایجاد آسیب‌های شهری است؟

چون حاشیه‌نشینی معمولاً با فقر، کمبود خدمات، ضعف نظارت و نبود هویت محله همراه است که زمینه آسیب‌ها را فراهم

می‌کند. همچنین مهاجرت‌پذیری و بی‌ثباتی جمعیتی کنترل رفتار جمعی را دشوار می‌کند.

۳. مدل CPTED را تعریف کنید و سه اقدام آن را بیان کنید.

CPTED یعنی پیشگیری از جرم از طریق طراحی محیطی.

سه اقدام: افزایش روشنایی - حذف فضاهای رهاشده - نصب دوربین و مراقبت طبیعی

۴. نقش شهرداری در پیشگیری اجتماعی چیست؟

شناسایی محلات پرخطر - طراحی محیط امن - فرهنگ‌سازی - مشارکت محلی - همکاری بین نهادی

۵. برای یک آسیب محلی، طرح کوتاه «مداخله اجتماعی» تهیه کنید.

نمونه:

رفتار هدف: تخریب نیمکت‌های پارک

علت: نبود نظارت، جوانان بی‌برنامه، نور کم

مداخله:

۱. نورپردازی

۲. نصب دوربین

۳. برگزاری برنامه ورزشی-فرهنگی عصرگاهی

۴. حضور نگهبان

۵. گزارش‌دهی ۱۳۷

■ ۹) منابع علمی

- UN-Habitat — *Safer Cities Program*
- Giddens — *Sociology*
- Robert Sampson — *Great American City* (سازوکارهای محله)
- سیفالهی، جامعه‌شناسی شهری.
- فاضلی، فرهنگ شهر.

بخش پنجم – نابرابری، عدالت شهری و دسترسی برابر به خدمات:

اهداف رفتاری بخش پنجم.

فراگیر پس از پایان این بخش قادر خواهد بود:

۱. مفهوم «عدالت شهری» و «نابرابری اجتماعی» را با رویکرد علمی توضیح دهد.
۲. انواع نابرابری‌های شهری (فضایی، اقتصادی، خدماتی، کالبدی، زیست‌محیطی) را شناسایی و تحلیل کند.
۳. ارتباط نابرابری با فقر، حاشیه‌نشینی، فرسودگی شهری و مهاجرت را توضیح دهد.
۴. نقش شهرداری در کاهش نابرابری و ایجاد دسترسی برابر را با مثال‌های واقعی بیان کند.
۵. اصول عدالت شهری در برنامه‌ریزی، توزیع خدمات، پسماند، فضای سبز، حمل‌ونقل، فرهنگی و اجتماعی را تشریح کند.
۶. بتواند برای یک محله محروم، «طرح کوتاه بهبود عدالت خدماتی» تهیه کند.
۷. شاخص‌های عدالت شهری را بشناسد و از آن‌ها در تحلیل محله‌ها استفاده کند.

1) مقدمه علمی – چرا عدالت شهری مهم است؟

عدالت شهری (Urban Justice) یکی از مهم‌ترین مفاهیم جامعه‌شناسی شهری در دهه‌های اخیر است.

تعریف علمی (هاروی، 2010):

برابری در دسترسی به فضاها، خدمات، امکانات و فرصت‌هایی که شهر فراهم می‌کند.

چرا شهرهای ایران با این موضوع درگیرند؟

زیرا:

- رشد سریع و نامتوازن شهری.
- تمرکز خدمات در محلات خاص.
- شکل‌گیری سکونتگاه‌های غیررسمی.

- تفاوت‌های شدید اقتصادی.
 - ضعف برنامه‌ریزی محله‌محور.
 - مهاجرت گسترده به حاشیه شهرها.
- آذربایجان غربی با تنوع قومی، اقتصادی و جغرافیایی، نمونه‌ای بارز از شهرهایی است که عدالت شهری در آن «یک ضرورت مدیریتی» است.

2 ■ درس اول – نابرابری شهری چیست؟

نابرابری شهری به تفاوت دسترسی مردم به «خدمات، امکانات، رفاه، امنیت، فرصت‌های اقتصادی و کیفیت زندگی» اطلاق می‌شود.

◆ انواع نابرابری شهری:

1) نابرابری فضایی (Spatial Inequality).

تفاوت میان محله‌ها در:

- کیفیت خیابان‌ها
- میزان روشنایی
- وجود پارک‌ها
- دسترسی به حمل‌ونقل عمومی

مثال آذربایجان غربی:

تفاوت امکانات بین برخی مناطق مرکزی ارومیه و محلات حاشیه‌نشین اطراف شهر.

(2) نابرابری خدماتی (Service Inequality) .

عدم توزیع برابر در:

- جمع‌آوری پسماند.
- فضای سبز.
- دسترسی به فرهنگسرا.
- روشنایی.
- حمل‌ونقل شهری.

(3) نابرابری اقتصادی-اجتماعی.

- بیکاری بالا در برخی محله‌ها.
- فقر شهری.
- نبود فرصت‌های آموزشی.
- کمبود فعالیت‌های فرهنگی.

(4) نابرابری کالبدی.

- فرسودگی بافت.
- کوچه‌های باریک.
- نبود زیرساخت.
- خانه‌های بی‌کیفیت.

(5) نابرابری زیست محیطی.

- آلودگی صوتی.
- آلودگی هوا.
- کمبود فضای سبز.
- زباله ریزی بی رویه.
- قرارگیری در معرض خطرات (سیلاب، ریزش کوه و...).

3 ■ درس دوم – علل شکل گیری نابرابری در شهرها.

1 ✚ (1) مهاجرت سریع و کنترل نشده:

سبب شکل گیری محله های غیررسمی در شهرهایی مانند:

ارومیه، سردشت، خوی، مهاباد و بوکان.

2 ✚ (2) فقر شهری:

خانواده های کم درآمد به دلیل توان مالی کم، ساکن مناطقی با کیفیت پایین می شوند.

3 ✚ (3) سیاست گذاری نادرست:

تمرکز خدمات در مناطق مرکزی و بی توجهی به مناطق پیرامونی.

4 ✚ (4) ضعف مشارکت اجتماعی

محلات کم برخوردار به دلیل نبود تشکلهای محلی قدرتمند، سهم کمتری از خدمات شهری می گیرند.

📌 (5) نابرابری کالبدی-زیرساختی

محله‌های قدیمی یا فرسوده به دلیل ساختار کوچه‌ها و مشکلات عمرانی، خدمات منظم دریافت نمی‌کنند.

■ (4) درس سوم – شاخص‌های عدالت شهری:

شهرداری‌ها برای تحلیل عدالت شهری نیاز به شاخص‌های قابل اندازه‌گیری دارند.

شاخص 1: دسترسی به فضای سبز.

حداقل استاندارد: 9 مترمربع به ازای هر نفر. (WHO و UN-Habitat).

شاخص 2: روشنایی و امنیت محیطی.

نقاط کم‌نور معمولاً آسیب‌زا هستند.

شاخص 3: کیفیت مسیرها و خیابان‌ها.

• آسفالت.

• پیاده‌رو.

• خط‌کشی.

• دسترسی معلولان.

شاخص 4: فاصله تا خدمات شهری.

• ایستگاه اتوبوس.

• سطل پسماند.

• مرکز فرهنگی.

• بوستان محله.

شاخص 5: زمان جمع‌آوری پسماند.

اگر ساعات جمع‌آوری منظم نباشد، نابرابری خدماتی رخ داده است.

■ (5) درس چهارم – نقش شهرداری در کاهش نابرابری.

■ نقش 1: برنامه‌ریزی عادلانه خدمات.

با استفاده از مدل "Equity-based Planning"

- توزیع متوازن پارک‌ها.
- توزیع منابع فرهنگی.
- دسترسی برابر به حمل‌ونقل.

■ نقش 2: بازآفرینی محلات محروم.

طبق مدل UN-Habitat

- بهسازی معابر.
- ارتقای نور.
- ایجاد پارک‌های کوچک (Pocket Parks).
- ساخت مراکز خدمات محلی.

■ نقش 3: توسعه مشارکت محله‌ای.

- تشکیل گروه‌های محلی.
- شنیدن صدای محلات.
- استفاده از ایده‌های ساکنان.

■ نقش 4: خدمات‌رسانی ویژه محلات کم‌برخوردار.

مثال‌هایی از استان:

- اجرای طرح‌های پسماند در محلات مهاجرنشین.
- افزایش حضور نیروهای فضای سبز در مناطق پرتراکم.
- ایجاد مراکز فرهنگی سیار برای محلات فاقد امکانات.

■ نقش 5: عدالت در نظارت و اجرای قانون.

- برخورد یکسان با تخلفات ساختمانی.
- اجرای قانون برای همه مناطق بدون تبعیض.
- شفافیت در برخورد با سد معبر.
- الگوی نظارت محله‌محور.

■ 6) تمرین‌های بخش پنجم.

تمرین 1 - یک مثال واقعی از نابرابری شهری در شهر محل کارتان بیان کنید و عوامل آن را تحلیل کنید.

تمرین 2 - برای بهبود عدالت شهری در یک محله، سه پیشنهاد قابل اجرا بنویسید.

تمرین 3 - برای یکی از حوزه‌های زیر یک «طرح عدالت خدماتی» بنویسید:

- پسماند.
- ترافیک.
- فضای سبز.
- فرهنگی-اجتماعی.

• شهرسازی.

تمرین 4 - یک فضای عمومی که دچار نابرابری خدماتی شده را شناسایی و راهکار ارائه کنید.

7) خودآزمایی بخش پنجم (تشریحی)

۱. عدالت شهری را تعریف کنید.

عدالت شهری یعنی دسترسی برابر همه شهروندان به امکانات، خدمات، فضاها و فرصت‌های شهری.

۲. تفاوت نابرابری فضایی و خدماتی را توضیح دهید.

نوع	توضیح
نابرابری فضایی	تفاوت کیفیت کالبد و محیط میان محله‌ها
نابرابری خدماتی	تفاوت در توزیع خدمات مانند پسماند، فضای سبز، حمل‌ونقل

۳. چه عواملی باعث ایجاد نابرابری شهری می‌شوند؟

- مهاجرت سریع
- فقر شهری
- سیاست‌گذاری نادرست
- ضعف مشارکت اجتماعی
- نابرابری کالبدی

۴. دو شاخص عدالت شهری را نام ببرید و توضیح دهید.

نمونه شاخص‌ها:

• **سرايه فضاي سبز:** نشان‌دهنده كيفيت سلامت و خدمات شهري

• **روشنايي:** نشان‌دهنده امنيت محيطي و عدالت فضايي

۵. نقش شهرداري در کاهش نابرابري چيست؟

شهرداري از طريق برنامه‌ريزي عادلانه، بازآفريني محله‌ها، مشاركت اجتماعي، توزيع برابر خدمات و نظارت منصفانه مي‌تواند نابرابري را کاهش دهد.

■ 9) منابع علمي

• Harvey, D. (۲۰۱۰). *Social Justice and the City*

• UN-Habitat – Urban Equity Reports

• Lefebvre – Right to the City

• Fainstein – The Just City

• جامعه‌شناسي شهري دكتور فکوهي.

■ بخش هفتم – روندهای نوین جامعه‌شناسی شهری.

این بخش به سه موضوع کاملاً جدید و ضروری می‌پردازد:

۱. شهر هوشمند و جامعه‌شناسی دیجیتال.

۲. تاب‌آوری شهری پس از کرونا.

۳. عدالت محیط‌زیستی.

🎯 اهداف رفتاری بخش هفتم:

فراگیر پس از پایان این بخش قادر خواهد بود:

۱. مفهوم شهر هوشمند را از منظر جامعه‌شناسی دیجیتال توضیح دهد.
۲. رفتار شهروندان در بستر فناوری‌های شهری را تحلیل کند.
۳. آثار اجتماعی کرونا بر شهر و مدیریت شهری را بشناسد.
۴. مفهوم تاب‌آوری اجتماعی را تعریف و مصادیق آن را در محله‌های شهری تحلیل کند.
۵. عدالت محیط‌زیستی را توضیح دهد و نمونه‌هایی از نابرابری محیطی را تشخیص دهد.
۶. اقدامات قابل اجرا برای ارتقای عدالت محیط‌زیستی و تاب‌آوری را در محدوده وظایف شهرداری ارائه دهد.

■ بخش 1-7: شهر هوشمند و جامعه‌شناسی دیجیتال

(1) تعریف شهر هوشمند:

بر اساس UN-Habitat :

شهر هوشمند شهری است که با بهره‌گیری از فناوری دیجیتال، کیفیت زندگی، کارایی خدمات شهری و مشارکت شهروندان را ارتقا می‌دهد.

اما در جامعه‌شناسی دیجیتال، تمرکز بر تغییر رفتار انسان در محیط دیجیتال شهری است.

◆ شهر هوشمند یعنی:

- داده‌محور.
- شفاف.
- پاسخگو.
- مشارکت‌محور.
- فناورانه.
- انسان‌محور (Smart People + Smart City).

(2) اجزای کلیدی شهر هوشمند از نگاه جامعه‌شناسی

مؤلفه	توضیح اجتماعی
شهروند دیجیتال	توانایی استفاده از خدمات الکترونیکی
اعتماد دیجیتال	اعتماد به سامانه‌ها، پرداخت‌ها، اطلاعات
مشارکت دیجیتال	گزارش‌دهی، رأی‌گیری، مشکلات محله
عدالت دیجیتال	دسترسی برابر به اینترنت و اپلیکیشن‌ها
فرهنگ فناوری	میزان پذیرش فناوری در میان شهروندان

(3) مصداق‌های واقعی در استان آذربایجان غربی:

◆ ارومیه:

- سامانه 137.
- پرداخت الکترونیکی پارکومتر.

- سیستم هوشمند پایش ترافیک.
- اطلاع‌رسانی بحران از طریق اپلیکیشن‌ها.
- نقشه آنلاین ایستگاه‌های اتوبوس.

♦ خوی / مهاباد / بوکان:

- سامانه پیامکی پسماند.
- اطلاع‌رسانی دیجیتال رویدادها.
- خدمات الکترونیک نوسازی و پروانه.

(4) چالش‌های اجتماعی شهر هوشمند:

- مقاومت فرهنگی در برابر فناوری.
- بی‌اعتمادی به سامانه‌ها.
- شکاف دیجیتال (Digital Divide).
- ضعف سواد رسانه‌ای.
- عدم دسترسی برخی محله‌ها به اینترنت پایدار.

(5) نقش کارکنان شهرداری

- آموزش شهروند دیجیتال.
- پاسخ‌دهی صحیح در سامانه‌های آنلاین.
- شفاف‌سازی خدمات.
- مدیریت داده‌های شهری.
- فرهنگ‌سازی برای استفاده از خدمات هوشمند.

بخش 7-2: تاب‌آوری شهری در دوران پسا کرونا.

1) کرونا و تغییر رفتار اجتماعی شهری:

کرونا مهم‌ترین تغییر دهه اخیر در جامعه‌شناسی شهری بود:

تغییرات کلیدی:

- کاهش حضور شهروندان در فضاهای عمومی.
- افزایش استفاده از خدمات دیجیتال.
- تغییر الگوی خرید (آنلاین).
- تغییر نقش فضاهای باز شهری.
- افزایش حساسیت به بهداشت محیط.

2) تاب‌آوری شهری چیست؟

بر اساس (UNDRR): توانایی شهر برای جذب، سازگاری و بازیابی از بحران‌ها و فشارهای اجتماعی-اقتصادی.

تاب‌آوری = آمادگی + پاسخ + بازیابی + تطبیق

3) مؤلفه‌های تاب‌آوری اجتماعی شهری:

مؤلفه	نمونه در شهر
مشارکت اجتماعی	گروه‌های داوطلب بحران، بسیج محله
شبکه‌های اجتماعی	ارتباط‌گیری سریع در واتساپ و شبکه‌ها
اعتماد محلی	همکاری مردم با شهرداری
سرمایه اجتماعی	همیاری محله‌ها و خیّران
زیرساخت دیجیتال	سامانه خدمات الکترونیک

4) نقش شهرداری در تاب‌آوری پساکرونا.

اقدامات قابل انجام:

- توسعه فضاهای عمومی باز (پارک‌ها، مسیر دوچرخه).
- گسترش خدمات غیرحضوری.
- آموزش شهروندی درباره بهداشت محیط.
- بازطراحی فضاهای شهری برای فاصله اجتماعی.
- پایش الگوهای رفتاری در فضاهای شلوغ.

5) مثال‌هایی از استان:

ارومیه:

- افزایش فضاهای نیمه‌باز در پارک‌ها.
- ضدعفونی دوره‌ای معابر در ایام بحران.
- تقویت خدمات آنلاین اداری.

بوکان / مهاباد:

- توزیع بسته‌های بهداشتی محله‌ای.
- پررنگ شدن نقش سمن‌ها در بحران.

■ بخش 3-7: عدالت محیط‌زیستی

1) تعریف عدالت محیط‌زیستی:

بر اساس EPA: توزیع برابر پیامدهای محیطی (مثبت و منفی) میان همه شهروندان، بدون تبعیض اقتصادی، قومی یا مکانی.

(2) نابرابری محیط‌زیستی چیست؟

نمونه‌ها:

- محله‌ای فضای سبز کم دارد.
- محله‌ای آلودگی صوتی بیشتری تحمل می‌کند.
- محله‌ای در معرض سیلاب است.
- دسترسی نامتوازن به پارک‌ها.
- زباله‌ریزی در مناطق محروم بیشتر است.

(3) شاخص‌های عدالت محیطی شهری:

- سرانه فضای سبز.
- کیفیت هوا.
- آلودگی صوتی.
- وجود کاربری‌های مزاحم.
- کیفیت آب.
- دسترسی به پارک محله.
- تاب‌آوری در برابر بحران‌ها.

(4) نقش شهرداری‌ها در عدالت محیطی:

اقدامات مهم:

- شناسایی نقاط آلوده.
- توزیع عادلانه فضای سبز.

- کنترل کاربری‌های مزاحم.
- ارتقای روشنایی.
- مدیریت عادلانه پسماند.
- حذف محرومیت محیطی با ابزار GIS.

5) مثال‌های کاربردی زمینی:

ارومیه:

- تفاوت سرانه فضای سبز بین مناطق مرکزی و برخی محلات حاشیه.
- آلودگی صوتی در خیابان‌های پرترافیک.
- نیاز به مسیرهای دسترس‌پذیر برای معلولان.

مهاباد:

- وجود مناطق در معرض سیلاب.
- کمبود روشنایی در برخی محلات قدیمی.

تمرین‌های بخش هفتم:

- تمرین 1 - فناوری دیجیتال در واحد شما چه تغییراتی در رفتار شهروندان ایجاد کرده است؟
- تمرین 2 - یک نمونه از تأثیر کرونا بر خدمات شهری محیط کارتان را تحلیل کنید.
- تمرین 3 - یک محله را انتخاب کنید و 2 مورد نابرابری محیطی آن را شناسایی کنید.

■ خودآزمایی بخش هفتم (تشریحی):

۱. جامعه‌شناسی دیجیتال را تعریف کنید.
تحلیل رفتار انسان در بستر فناوری‌های دیجیتال و تأثیر آن بر زندگی شهری.
۲. سه چالش شهر هوشمند از نظر اجتماعی را نام ببرید.
 - شکاف دیجیتال
 - بی‌اعتمادی به سامانه‌ها
 - مقاومت فرهنگی
۳. تاب‌آوری شهری چیست؟
توانایی شهر برای سازگاری، پاسخ و بازیابی از بحران‌ها.
۴. دو نمونه نابرابری محیط‌زیستی در شهر خود بیان کنید.
 - کمبود فضای سبز.
 - آلودگی صوتی.
 - روشنایی نامناسب.
 - نزدیکی به کاربری مزاحم.
۵. چگونه شهرداری می‌تواند عدالت محیط‌زیستی را تقویت کند؟
 - توزیع متوازن خدمات
 - نظارت بر آلودگی‌ها

- توسعه فضای سبز
- کنترل کاربری‌های مزاحم
- استفاده از GIS برای عدالت خدماتی

■ منابع علمی بخش هفتم

- UN-Habitat (Smart Cities Report)
- EPA (Environmental Justice Guidelines)
- Castells (Network Society)
- Graham & Marvin (Splintering Urbanism)
- WHO – Post COVID Urban Guidelines

■ بخش هشتم - پروژه کوچک، جمع‌بندی و آزمون نهایی.

این بخش با هدف تثبیت یادگیری، ارتقای توان تحلیل جامعه‌شناختی، کاربرد یافته‌ها در محیط شهرداری و آمادگی فراگیر برای عمل حرفه‌ای طراحی شده است.

🎯 اهداف رفتاری بخش هشتم:

فراگیر پس از پایان این بخش قادر خواهد بود:

۱. یک مسئله اجتماعی-شهری را به صورت علمی تعریف و تحلیل کند.
۲. داده‌های مشاهده‌ای یا تجربی محیط شغلی را با مفاهیم جامعه‌شناختی مرتبط سازد.
۳. یک «پروژه کوچک تحلیل جامعه‌شناختی» در سطح محله، سازمان یا یک حوزه خدمات شهری تهیه کند.
۴. عناصر کلیدی رفتار اجتماعی، پویایی شهری، نابرابری و فرهنگ سازمانی را در تحلیل‌های کاری به کار گیرد.
۵. آزمون نهایی دوره را با موفقیت انجام دهد.

■ 1) پروژه کوچک پایانی دوره

فراگیر باید یکی از موضوعات زیر را انتخاب و یک گزارش 1 تا 2 صفحه‌ای تهیه کند.

◆ موضوع 1 - تحلیل جامعه‌شناختی یک محله:

- بررسی کوتاه ویژگی‌های محله.
- مشکلات اجتماعی (مثلاً: کمبود فضای سبز، نابرابری خدماتی، بی‌نظمی، فرسودگی کالبدی).
- توضیح ریشه‌های اجتماعی مشکل با استفاده از نظریه‌ها (کارکردگرایی، تعامل‌گرایی، تعارض).
- سه پیشنهاد برای بهبود شرایط.

مثال قابل استفاده:

تحلیل محله اسلام آباد ارومیه / محلات حاشیه‌ای مهاباد / بافت قدیمی خوی.

♦ موضوع 2 – تحلیل رفتار شهروندان در یک موقعیت خاص:

مثال‌ها:

- رفتار شهروندان در پارک‌ها.
- رفتار رانندگان در تقاطع‌های پرتردد.
- مراجعه‌کنندگان به 137.
- نحوه تعامل شهروندان در صف‌های اداری.

موارد مورد بررسی:

- هنجارها.
- نقش‌ها.
- بی‌نظمی‌ها.
- واکنش‌های اجتماعی.
- رفتار جمعی.

♦ موضوع 3 – تحلیل یک مسئله شهری با رویکرد عدالت شهری:

مثلاً:

- توزیع نابرابر سطل‌های پسماند.
- تفاوت جمع‌آوری زباله در مناطق مختلف.
- کمبود روشنایی در محله‌ای خاص.
- کمبود فضای سبز.

الزام:

خروجی باید شامل تحلیل + پیشنهادهای عملی باشد.

♦ موضوع 4 – تحلیل یک پدیده فرهنگی در محیط شهرداری:

- فرهنگ سازمانی.
- تعارف سازمانی.
- ارتباطات غیررسمی.
- سبک‌های ارتباط با شهروند.
- مدیریت خشم شهروندان.

این پروژه برای کارشناسان و کارکنان واحدهای اداری، فرهنگی، خدماتی و نظارتی بسیار مفید است.

■ (2) چک‌لیست ارزیابی پروژه

امتیاز	توضیح	معیار
2	مسئله اجتماعی به‌روشنی بیان شده باشد	تعریف مسئله
4	استفاده از مفاهیم دوره (هنجار، نقش، نابرابری، فرهنگ سازمانی...)	تحلیل جامعه‌شناختی
3	پیوند با تجربه کاری و رخداد واقعی	استفاده از مثال واقعی شهرداری
3	عملی، قابل اجرا، مرتبط با شهرداری	راهکارهای پیشنهادی
2	ساختارمند، خلاصه، روان	نگارش
14 امتیاز	—	جمع

3 ■ جمع‌بندی علمی کل دوره:

1. ♦ جامعه‌شناسی چیست؟

علم شناخت الگوهای زندگی جمعی و رفتارهای انسان در محیط اجتماعی
(دورکیم، وبر، گافمن، گیدنز)

2. ♦ انسان موجودی اجتماعی است.

هیچ رفتار انسانی مستقل از جامعه نیست؛ نقش‌ها، هویت‌ها، هنجارها و انتظارات اجتماعی رفتار او را شکل می‌دهند.

3. ♦ محیط شهری ساختاری اجتماعی است.

شهر = مجموعه‌ای از هنجارها، ساختارهای قدرت، روابط اجتماعی، سازمان‌ها و نابرابری‌ها نه فقط ساختمان و خیابان.

4. ♦ رفتار شهروندان در شهر قابل پیش‌بینی است.

- رفتار جمعی.
- رفتار نقش‌محور.
- نظم و بی‌نظمی.
- واکنش به قوانین.
- هنجارشکنی.

5. ♦ نابرابری و عدالت شهری.

شهر عادلانه = توزیع برابر خدمات.

شهر نابرابر = محدودیت فرصت‌ها برای برخی محله‌ها و گروه‌ها.

♦ 6. نقش شهرداری‌ها در جامعه.

شهرداری فقط «خدمات‌دهنده» نیست؛ بلکه «مدیر اجتماعی شهر» است. وظایف اجتماعی:

- ایجاد عدالت شهری.
- تقویت هویت محله‌ای.
- بهبود روابط شهروندی.
- ایجاد فضاهای عمومی سالم.
- کاهش آسیب اجتماعی.
- آموزش شهروندی.

■ 4) آزمون:

سؤال 1 - سه ویژگی جامعه و زندگی جمعی را توضیح دهید و نقش آن‌ها در رفتار شهروندان را بیان کنید.

- جامعه ساختاری نظام‌مند است ← رفتار افراد را هدایت می‌کند
- جامعه دارای نقش‌هاست ← نقش کارمند، شهروند، مدیر
- جامعه هنجار دارد ← هنجارها رفتار را محدود/هدایت می‌کنند
- مثال:

در سیستم حمل‌ونقل شهری، ایستادن در صف اتوبوس یک هنجار است.

سؤال 2 - چگونه هنجارهای اجتماعی بر رفتار شهروندان در محیط شهری اثر می‌گذارند؟ مثال بزنید.

هنجارهای اجتماعی دستورالعمل‌های عملی رفتارند.

مثلاً:

اصول و مبانی جامعه‌شناسی

- نریختن زباله
- احترام در صف
- پارک نکردن در محل ممنوع
- اگر هنجار تضعیف شود ← بی‌نظمی شهری افزایش می‌یابد.

سؤال 3 - نابرابری شهری چیست؟ دو مثال از شهر محل زندگی خود ارائه دهید.

نابرابری شهری یعنی دسترسی نابرابر به خدمات.

مثال‌ها:

- محله‌ای با نور کم و امنیت کمتر.
- محله‌ای بدون پارک و فضای سبز.
- محله‌ای که جمع‌آوری پسماند در آن نامنظم است.

سؤال 4 - عدالت شهری چگونه می‌تواند کیفیت زندگی شهروندان را افزایش دهد؟

عدالت شهری باعث:

- کاهش تنش اجتماعی.
- افزایش رضایت شهروند.
- افزایش اعتماد به مدیریت شهری.
- فرصت برابر برای استفاده از خدمات.

سؤال 5 - یک موقعیت واقعی در محیط شهرداری را تحلیل کنید و توضیح دهید کدام مفاهیم جامعه‌شناختی در آن نقش داشته‌اند.

نمونه موقعیت: ازدحام جلوی باجه نوبت‌دهی

مفاهیم جامعه‌شناسی مرتبط:

- رفتار جمعی.
- نقش‌های اجتماعی.
- فشار اجتماعی.
- بی‌نظمی برآمده از ضعف ساختار.

سؤال 6 - نقش کارکنان شهرداری در کاهش نابرابری و بهبود رفتار اجتماعی چیست؟

کارکنان شهرداری نقش حیاتی دارند:

- رعایت عدالت در ارائه خدمات
- برخورد مناسب و هدایت رفتار شهروند
- انتقال مشکلات اجتماعی به مدیران
- مشارکت در بهبود محیط محله
- کمک به اجرای سیاست‌های عدالت شهری

6 منابع علمی پیشنهادی:

- آنتونی گیدنز – جامعه‌شناسی.
- فکوهی – جامعه‌شناسی شهری ایران.
- هاروی – عدالت اجتماعی و شهر.
- وبر – اخلاق پروتستانی و روح سرمایه‌داری.
- UN-Habitat – Urban Social Justice
- Castells – The City and the Grassroots